



# POSGRADOS

## MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

RPC-SO-37-No.696-2017

OPCIÓN DE  
TITULACIÓN:

PROPUESTA METODOLÓGICA Y TECNOLÓGICA AVANZADA

T E M A :

PROPUESTA METODOLÓGICA PARA LA RECUPERACIÓN  
DE CARTERA TOTAL DE PÓLIZAS DE RAMOS DE FIANZAS  
RENOVACIONES, PARA LA DISMINUCIÓN DE CARTERA  
VENCIDA EN LA EMPRESA DE SEGUROS ASEGURADORA  
DE SUR C.A

A U T O R :

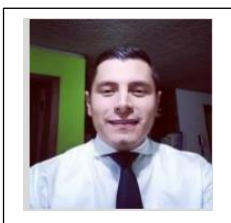
ALFREDO EDWIN AGUIRRE CADENA

D I R E C T O R :

NELSON CLEY PERALTA QUISHPE

QUITO - ECUADOR  
2020

**Autor:**



***Alfredo Edwin Aguirre Cadena***

Ingeniero Comercial

Candidato a Magíster en Administración de Empresas con mención en Gestión Financiera por la Universidad Politécnica Salesiana – Sede Quito.

alfredoaguirre2013@gmail.com

***Dirigido por:***



***Ing. Nelson Cley Peralta Quishpe MBA***

Ingeniero Comercial

Ingeniero en Administración de Empresas y Servicios Humanos

Magister en Administración de Empresas

[nperalta@ups.edu.ec](mailto:nperalta@ups.edu.ec)

Todos los derechos reservados.

Queda prohibida, salvo excepción prevista en la Ley, cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de esta obra para fines comerciales, sin contar con autorización de los titulares de propiedad intelectual. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual. Se permite la libre difusión de este texto con fines académicos investigativos por cualquier medio, con la debida notificación a los autores.

DERECHOS RESERVADOS

©2020 Universidad Politécnica Salesiana.

QUITO – ECUADOR – SUDAMÉRICA

ALFREDO EDWIN AGUIRRE CADENA

***PROPUESTA METODOLÓGICA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA TOTAL DE PÓLIZAS DE RAMOS DE FIANZAS RENOVACIONES, PARA LA DISMINUCIÓN DE CARTERA VENCIDA EN LA EMPRESA DE SEGUROS ASEGURADORA DE SUR C.A***

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El propósito de la propuesta metodológica es establecer un proceso definido de recupero de cartera de ramo de fianzas renovaciones para la empresa Aseguradora del Sur CA, este modelo puede ser tomado en práctica para las diferentes aseguradoras del país.

Actualmente en el sector asegurador no existe un proceso de cobro definido para las carteras de renovaciones de fianzas, las pólizas de fianzas en el sector asegurador se caracterizan por ser contratos que no pueden ser cancelados por motivo falta de pago, es por esta razón que las pólizas de fianzas son contratos legales y para dar por terminada la vigencia de las pólizas se tiene que entregar una acta definitiva legalizada, la misma que indique que de por terminado el contrato al cual se emitió las pólizas de fianzas.

La propuesta esta enfocada a recuperar cartera vencida y por vencer en la aseguradora del sur, mejorar la liquidez de la compañía Aseguradora del Sur C.A, definir un proceso para que al renovar las pólizas el cobro sea de manera inmediata, y realizar una gestión de cobro con un proveedor externo quien nos ayude a mitigar el riesgo de tener una cartera incobrable.

**PALABRA CLAVE: FIANZA**

## **ABSTRACT**

The purpose of the methodological proposal is to establish a defined process of recovering the late payment portfolio for the Aseguradora del Sur C.A. This model can be implemented in the different insurance companies in the country.

Currently in the insurance sector there is no defined collection process for the late payment portfolios, the finance policies in the insurance sector are characterized as contracts that cannot be canceled due to lack of payment, it is for this reason that bond policies are legal contracts and to terminate the validity of the policies, a definitive legalized certificate must be delivered, which indicates that the contract to which the bond policies were issued is terminated.

The proposal is focused on recovering overdue portfolio in the Aseguradora del Sur C.A, improve the liquidity of the Aseguradora del Sur C.A, define a process so that when the policies are renewed the collection of money is immediate, and perform a collection management with an external provider who helps us mitigate with an external provider who helps us mitigate the risk of having a bad portfolio.

**KEY WORDS:** BUCCSO

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN .....	4
1.1SITUACIÓN PROBLEMÁTICA. ANTECEDENTES .....	4
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	11
1.3 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA .....	13
1.4 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA .....	14
1.5 OBJETIVOS .....	14
1.6 PRINCIPALES RESULTADOS .....	17
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	17
2.1MARCO CONCEPTUAL. ....	17
2.2BASES TEÓRICAS. ....	24
2.3ANÁLISIS CRÍTICO DE LAS METODOLOGÍAS EXISTENTES RELACIONADAS AL PROBLEMA.....	44
3.1UNIDAD DE ANÁLISIS .....	45
3.2POBLACIÓN.....	47
3.3TAMAÑO DE MUESTRA .....	47
3.3.1 Selección de la muestra .....	47
3.3.2 Métodos a emplear. ¿Cuál y para qué? .....	47
3.4IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN. FUENTES PRIMARIAS O SECUNDARIAS ....	48
3.5 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DATOS: ¿CUÁLES Y PARA QUÉ? .....	48
3.5.1 encuesta .....	49
3.6 HERRAMIENTAS UTILIZADAS PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN. ....	49
4.1ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	55
4.2PROPUESTA METODOLÓGICA O TECNOLÓGICA .....	57
4.2.1Premisas o supuestos (lo que debe existir para que se pueda implementar la propuesta metodológica y tecnológica) .....	57
4.3OBJETIVO DE LA PROPUESTA METODOLÓGICA .....	57
4.4OBJETO DE LA PROPUESTA.....	58
4.5RESPONSABLES DE LA IMPLEMENTACIÓN Y CONTROL .....	59
4.6FASES PARA SU PUESTA EN PRÁCTICA .....	59
4.7INDICADORES DE EVALUACIÓN .....	60
5.CONCLUSIONES .....	60
6.RECOMENDACIONES .....	61
7.BIBLIOGRAFÍA. ....	62
8. ANEXOS.....	64
9. AGRADECIMIENTOS.....	66

## **CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN**

### **1.1.SITUACIÓN PROBLEMÁTICA. ANTECEDENTES**

- **DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO**

Aseguradora del Sur es una empresa del sector de seguros y reaseguros con más de 25 años de trayectoria en el país, sus productos y servicios están enfocados a cubrir los bienes patrimoniales, a través de sus ramos de seguros generales, así como también de vida. Actualmente posee 11 sucursales a nivel nacional, Coca, Ibarra, Ambato, Cuenca, Loja, Manta, Portoviejo, Quito Sur, Riobamba, Santo Domingo, Machala en el cual se comercializa los productos, para asegurar los bienes patrimoniales de nuestros asegurados.

- **MISIÓN**

“Somos una aseguradora solida dedicada a proteger el patrimonio de las personas, familias y empresas en el Ecuador , proporcionando confianza, tranquilidad y respaldo de manera efectiva.”(Sur, 2016)

- **VISIÓN**

“Ser la mejor opción de seguros en el Ecuador para el 2019”

- **WHY EMPRESARIAL**

En base a las creencias, propuesta de valor y producto que pretende, Aseguradora del sur ofrecer a sus clientes y agentes de seguros, ha desarrollado el Why empresarial en el cual su enfoque es el siguiente:

- ¿QUÉ? Empresa de seguros para mí, para mi hogar, para mi empresa, para mis garantías y para mis cuentas públicas

- ¿COMO? Generando experiencias emocionales para el cliente de manera simple y rápida.
- ¿POR QUÉ? Ya que la empresa cree en ser innovadora, proteger el futuro y en la prevención de riesgos. (Sur, 2016)

- **VALORES**

Con el fin de un desarrollo oportuno de varias acciones dentro de la compañía Aseguradora del Sur, cree que es de suma importancia y fundamental los siguientes valores:(Sur, 2016)

- Alcanzamos Resultados
- Servimos con pasión
- Credibilidad
- Amor
- Generamos Confianza

### **ORGANIZACIÓN ESTRUCTURAL**

Actualmente Aseguradora del Sur mantiene un total de 350 empleados a nivel nacional los mismos que se encuentra divididos por jerarquías de acuerdo con el siguiente detalle.

El equipo se encuentra formado en primer lugar por la presidencia ejecutiva, vicepresidencia comercial y a la vez con vicepresidencia ejecutiva, se adiciona varios líderes que conforman el comité estratégico de la compañía.(Sur, 2016)

- G1- Presidencia, Vicepresidencia
- G2- líderes
- G3- Coordinadores- Ejecutivos
- G4- Asistentes – mensajeros-Cobradores

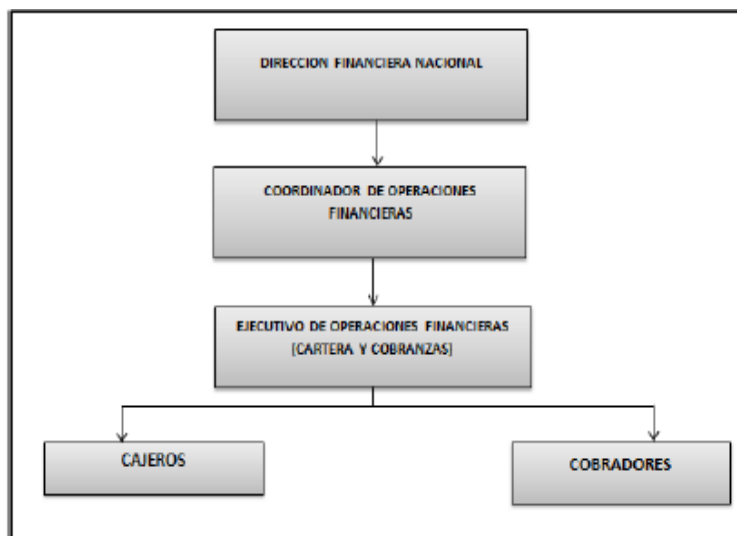
- **LINEAS DE NEGOCIO**

La empresa Aseguradora del Sur comercializa oferta de seguros ya sea de manera nacional a través de líneas de negocios como son: masivos, individuales, corporativos, cuentas públicas, fianzas.

- **LINEA DE NEGOCIO FIANZAS**

La línea de negocio fianzas es la encargada de comercializar los seguros de fianzas tanto para personas naturales o jurídicas. Los ramos que ofrece Aseguradora del Sur para sus clientes son los siguientes: Garantía de Seriedad de Oferta, Garantía Aduanera, Garantía de cumplimiento del contrato, así como también del buen uso del anticipo, Calidad de Materiales, y ofrece una Garantía Técnica. (Aseguradora del sur, 2003)

- **ORGANIGRAMA DE CARTERA**



**Figura 4: Organigrama del proceso de cartera y cobranzas**  
Fuente: Aseguradora del sur



- **DESCRIPCIÓN DE PROCESOS DE CARTERA**

“La revisión de cartera comprende en descarga de la web de aseguradora del sur el SIC , el cual arroja los valores de cartera en un archivo de formato Excel para revisar toda la cartera vencida y por vencer , en el estado de cuenta esta segmentado por líneas de negocios y tipos de documentos , el cual me permite realizar la gestión de las renovaciones y riesgos nuevos emitidos a la fecha, cada ejecutivo de cartera tiene sus unidades segmentadas por asesores productores de seguros para la respectiva gestión” (Aseguradora del sur, 2003)

- **GESTIÓN DE CARTERA**

Tomado como reseña el estado de cuenta descargado de SIC de cartera de la web de aseguradora del sur en el cual menciona la cartera actualizada cada ejecutivo ejecuta un método manual y respecto con cada unidad realiza la gestión de cobro la misma que se trata de realizar llamadas a clientes con el fin de solicitar la fecha, hora y dirección para lo que el colaborador de la aseguradora del sur puede visitarle para ejecutar el cobro del saldo vencido,

En el proceso de gestión de cartera se lo realiza de acuerdo con las provisiones que son desde los 30 días hasta los 360 días una vez confirmado por el cliente el pago se procede con el agendamiento del cobro, el agendamiento de cobro contiene la siguiente información, código, nombre del asegurado, dirección, teléfonos, personas de contacto, hora, valor a cobrar y su manera de cancelar.

Posteriormente los cobradores visitan a los clientes, para el cobro asignado en su reporte ceden a los consumidores un recibo manual y finalmente registran el cobro en un documento que entregaran a talento humano para el desembolso de sus comisiones.

En la caja al día siguiente se entrega lo recaudado para que se realice el ingreso respectivo, cada ejecutivo diariamente tiene que emitir nuevamente el estado de cuenta y verificar las transacciones de cobro que se encuentren actualizados en el sistema.

- **DEPURACIÓN DE CARTERA**

Cuando la gestión de cobro del ejecutivo no ha sido efectiva hay que depurar la cartera, en proceso es proceder con la cancelación de pólizas, pero en las pólizas de fianzas no se puede cancelar ya que son contratos que tiene que ser cancelados con un acta.

- **ANÁLISIS DE CARTERA**

La siguiente tabla contiene los valores totales de cartera por renovaciones de pólizas de fianzas a nivel nacional

- **CARTERA TOTAL DE FIANZAS**

CARTERA RENOVACIONES ACTUAL 2019					
SUCURSAL	CARTERA	CANJE PUBLICITARIO	MANEJO CONJUNTO	CARTERA JUDICIAL	Total general
QUITO	1,570,807.28	44,919.65	22,770.53	502,264.01	2,140,761.47
PORTOVIEJO	1,368,124.86			530,039.40	1,898,164.26
LOJA	360,081.58			193,802.57	553,884.15
MACHALA	397,472.69			143,467.92	540,940.61
CUENCA	350,680.07			116,403.74	467,083.81
RIOBAMBA	204,283.17		2,147.91	58,515.66	264,946.74
AMBATO	151,457.31		12,945.23	53,747.23	218,149.77
IBARRA	126,511.24			6,686.86	133,198.10
STO DOMINGO	52,606.00			60,524.06	113,130.06
EL COCA	70,479.93			23,885.38	94,365.31
MANTA	41,695.01				41,695.01
QUITO SUR	10,642.69				10,642.69
<b>Total general</b>	<b>4,704,841.83</b>	<b>44,919.65</b>	<b>37,863.67</b>	<b>1,689,336.83</b>	<b>6,476,961.98</b>

Fuente. Aseguradora del sur C.A

La cartera total de póliza de renovaciones desde el año 2018 hasta la actualidad

tenemos un total de 6.5MM

- **CARTERA TOTAL (PARETO)**

SUCURSAL	Total general	Pareto
QUITO	2,140,761.47	62%
PORTOVIEJO	1,898,164.26	71%
LOJA	553,884.15	79%
MACHALA	540,940.61	86%
CUENCA	467,083.81	91%
RIOBAMBA	264,946.74	94%
AMBATO	218,149.77	96%
IBARRA	133,198.10	98%
STO DOMINGO	113,130.06	99%
EL COCA	94,365.31	100%
MANTA	41,695.01	100%
QUITO SUR	10,642.69	100%
<b>Total general</b>	<b>6,476,961.98</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aseguradora del sur C.A

Dentro del análisis de la cartera total de renovaciones de pólizas de fianzas podemos observar que mi Pareto se encuentra la mayor concentración de cantera vencida en la sucursal de Quito, Portoviejo, Loja, Machala.

- **CARTERA TOTAL POR MOROSIDAD**

SUCURSAL	Total general	Morosidad
QUITO	2,140,761.47	33%
PORTOVIEJO	1,898,164.26	29%
LOJA	553,884.15	9%
MACHALA	540,940.61	8%
CUENCA	467,083.81	7%
RIOBAMBA	264,946.74	4%
AMBATO	218,149.77	3%
IBARRA	133,198.10	2%
STO DOMINGO	113,130.06	2%
EL COCA	94,365.31	1%
MANTA	41,695.01	1%
QUITO SUR	10,642.69	0%
<b>Total general</b>	<b>6,476,961.98</b>	

Fuente: Aseguradora del sur CA

De acuerdo con la tabla el mayor índice de morosidad se presenta en la sucursal de matriz con un indicador del 33% del total de mi cartera.

- **CARTERA TOTAL POR PROVISIONES**

CARTERA RENOVACIONES ACTUAL 2019														
SUCURSAL	0-15 DIAS	15-30 DIAS	60	90	120	150	180	210	240	270	300	330	360	Total general
QUITO	81,525.40	29,458.13	63,551.67	58,724.70	47,025.29	31,551.80	71,900.38	30,955.52	37,790.29	17,281.58	34,126.84	21,087.72	1,615,782.15	2,140,761.47
PORTOVIEJO	31,663.28	17,506.57	38,280.98	32,880.18	33,818.16	21,494.30	25,800.15	27,887.66	23,124.35	19,920.57	26,359.98	18,599.51	1,580,828.57	1,898,164.26
LOJA	13,680.04	14,643.35	19,628.39	28,538.56	17,909.79	13,816.89	11,834.73	14,252.60	11,426.90	16,281.68	8,308.20	6,520.34	377,042.68	553,884.15
MACHALA	10,937.24	7,385.45	15,868.76	9,072.77	11,881.43	26,754.50	5,231.20	4,652.59	7,209.42	8,161.58	6,047.60	8,577.68	419,160.39	540,940.61
CUENCA	22,152.43	12,594.99	14,558.63	11,600.57	12,285.06	12,049.53	10,359.69	4,669.57	8,715.16	6,152.59	10,015.34	8,789.69	333,140.56	467,083.81
RIOBAMBA	15,205.83	7,422.06	25,827.72	13,304.32	11,809.28	6,037.19	5,353.64	4,792.27	3,919.06	4,992.99	2,176.49	2,830.20	161,275.69	264,946.74
AMBATO	2,400.27	7,508.65	10,379.01	7,943.18	5,003.81	5,139.00	3,456.60	6,913.46	3,474.74	3,123.91	3,794.76	1,723.45	157,288.93	218,149.77
IBARRA	139.69	117.60	2,174.92	2,465.62	1,430.86	2,363.58	1,797.38	2,342.50	1,271.50	4,233.29	1,612.96	2,862.87	110,385.33	133,198.10
STO DOMINGO	3,455.05	1,022.52	1,947.04	2,306.83	3,023.21	667.91	1,997.75	1,218.09	2,526.72	736.83	2,498.72	1,100.24	90,629.15	113,130.06
EL COCA	9,059.87	4,638.48	2,972.55	3,331.35	1,986.14	980.93	596.27	486.23	939.72	400.30	1,530.87	1,368.97	66,073.63	94,365.31
MAINTA	404.89	858.53	-2,568.87	572.25	-5.87	117.60	401.63	131.59	569.30				41,213.96	41,695.01
QUITO SUR			58.80			58.80	923.52	58.87			421.02		9,121.68	10,642.69
<b>Total general</b>	<b>190,623.99</b>	<b>103,156.33</b>	<b>192,679.60</b>	<b>170,740.33</b>	<b>146,167.16</b>	<b>121,032.03</b>	<b>139,652.94</b>	<b>98,360.95</b>	<b>100,967.16</b>	<b>81,285.32</b>	<b>96,892.78</b>	<b>73,460.67</b>	<b>4,961,942.72</b>	<b>6,476,961.98</b>

Fuente: Aseguradora del Sur C.A

Dentro de la tabla de provisiones actualmente la cartera hasta la provisión de 150 días es de \$1MM, y lo superior a los 150 días hasta 360 días corresponde un total de \$5.5MM.

Para un buen giro de la compañía, es relevante la recuperación de cartera, por la liquidez que aporta a la compañía; adicional a esto, permite que se genere flujo de efectivo, para cumplir con sus acreedores ya sea de corto plazo como de largo plazo, en cuanto se presente un siniestro y pagos con los reaseguradores.

La póliza de fianzas con contratos que se dan por terminados con un acta o la entrega de las pólizas originales la aseguradora tiene la obligación de renovar las pólizas las veces que sean necesarias hasta poder dar por terminado el contrato, por esta razón cada renovación genera cartera y existe cartera vencida que llega a provisiones de hasta los 360 días

La cartera actual por renovaciones de Aseguradora del sur C.A es de \$6.5MM los cuales \$4.7 MM corresponde a cartera incobrable de fianzas, y los otros \$1.8MM corresponde a canje publicitario, manejo conjunto, cartera judicial de pólizas de renovación de fianzas.

Actualmente tenemos una cartera que no ha sido gestionada desde el año 2018, se sigue renovando las pólizas sin realizar un control en la cartera vencida, adicional no existe un proceso establecido para la gestión y el cobro de cartera vencida y no tiene un plan de acción para recuperar las cuentas por cobrar para renovaciones

El indicador de gestión de la cartera vencida comprende en la sucursal del Quito corresponden al 33% del total de la cartera, el Pareto de la cartera por renovaciones de fianzas detalla a las sucursales más morosas de Quito, Portoviejo, Loja, Machala, con un total del 80% de cartera vencida, las provisiones de cartera vencida llegan a 360 días sin realizar gestiones efectivas de cobros.

Adicional el call center de Aseguradora del sur C.A, se enfoca a ventas mas no a recupero de cartera.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1 Problema general**

- ¿La Propuesta metodológica para la recuperación de cartera total de pólizas de ramos de fianzas renovaciones, disminuye la cartera vencida en la empresa de seguros Aseguradora de Sur CA

### **1.2.2 Problemas específicos**

- ¿La Falta de gestión de cobro, llamadas telefónicas, notificación de pagos, genera cartera vencida?
- ¿La Falta de capacitación para recupero de cartera vencida, desconocimiento del sistema, script de cobros
- ¿La Ausencia de un proceso de recupero de cartera incrementa la cartera vencida

- ¿Los Inconvenientes con la reportería de cartera de fianzas, no tenga un indicador confiable, el sistema tienen errores al generar los estados de cuenta
- ¿La Falta de proveedores externos impide el recupero de cartera de forma efectiva

### **1.2.2 Causas y efectos del problema espina de pescado**

La póliza de finanzas son contratos los cuales se pueden dar por terminados siempre y cuando se presente un acta que libera la póliza, la empresa corre el riesgo en tener cartera vencida y no gestionar el cobro antes de proceder con la renovación de la póliza.

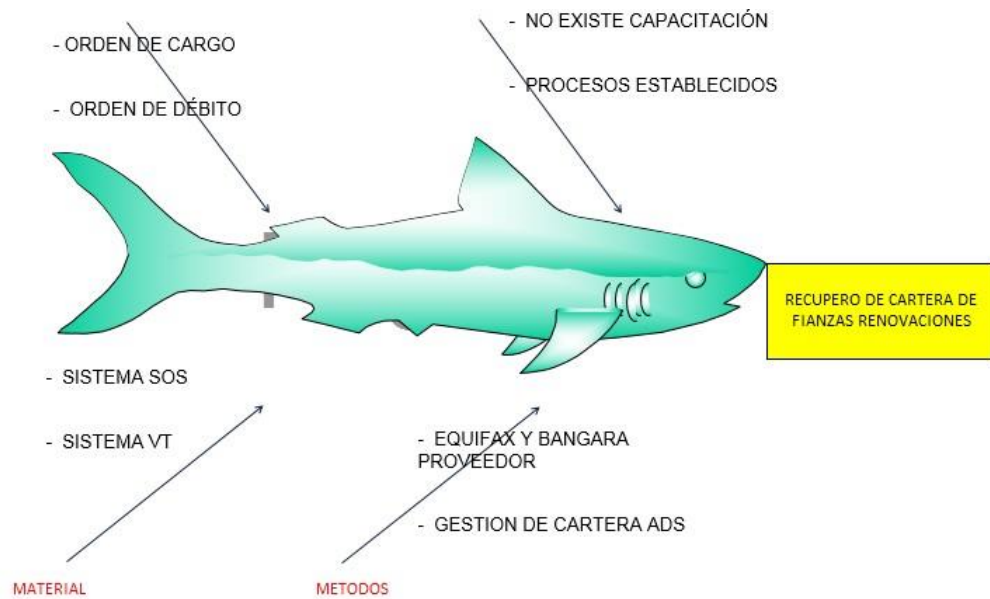
La falta de un proceso establecido en cartera vencida de renovaciones provoca que se renueve las pólizas sin tener una alerta y sin realizar una gestión previa cobro.

Al no ejecutar un encargo de llamadas telefónicas, notificaciones de pagos, genera una cartera vencida, al no existir un compromiso de liquidación por los clientes, no se gestiona un estado de cuenta y los clientes no llevan un control de las renovaciones que manejan.

La falta de capacitación de recupero de cartera aumenta los índices de morosidad y el indicador ya que no se realiza un cobro efectivo a las pólizas de fianzas, no se tiene un conocimiento adecuado sobre los ramos de fianzas.

La falta de proveedores externos ocasiona que no se realice un recupero de cartera se necesita proveedores con conocimientos legales y de experiencia para cobros de fianzas.

## ESPINA DE PESCADO ASEGURADORA DEL SUR



### 1.3 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

La propuesta se establece en la elaboración de una metodológica para la gestión de cobranzas que actualmente en la Aseguradora del Sur C.A carece de procesos de cobro definidas para recuperación de cartera vencida en renovación de pólizas de fianzas y reducir los indicadores y mejorar los ingresos en la compañía, y cumplir con las provisiones y pagar a los proveedores y empleados.

Se debe tomar en consideración que el problema de cuentas por cobrar ya vencidas, surge en primer lugar cuando la compañía brinda créditos a sus consumidores sin antes haber realizado un análisis ya sea de las políticas que mantiene la compañía para otorgar créditos, y con este tipo de falencias es cuando se identifica que la aseguradora tiene una deficiencia de control, al no estar al tanto de su cartera de clientes, aunque la empresa puede tomar varias medidas, para crear políticas para el control de créditos vencidos, basándose en un análisis de

días de vencimiento por cliente, y una política previa como es el analizar al cliente si tienen la capacidad de afrontar con el pago oportuno de sus deudas.(C.C.V, 2015)

En la actualidad las empresas enfocan sus esfuerzos en la implementación de tecnología ya que permite automatizar en ciertas medidas las alertas de cobranzas.

## **1.4 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA**

Con esta propuesta metodológica se pretende mejorar los indicadores de cartera y recuperar la cartera vencida que no se ha realizado gestión en las pólizas de fianzas que se renovaron desde el 01-12-2018, la propuesta está enfocada en disminuir el indicador de cobros en los activos de la compañía, se pretende recuperar un total de 4.7MM por medio del proveedor externo y el restante 1.8MM por medio del call center de aseguradora del sur y llegar al objetivo general de la empresa llegar a la meta comercial en este 01-12-2019 a los 72MM de ingreso y logre posicionar a la empresa en las mejores empresas aseguradoras del Ecuador.

## **1.5 OBJETIVOS**

### **1.5.1 Objetivo general**

Crear una metodológica para la recuperación de cartera total de pólizas de ramos de fianzas renovaciones, disminuyendo la cartera vencida en la empresa de seguros Aseguradora de Sur CA.

La cartera actual por ramos de fianzas renovaciones de Aseguradora del sur C.A es de \$6.6MM de los cuales \$4.7 MM que comprende al 72% de mi cartera



corresponde a cartera vencida, y los otros \$1.8MM que comprende el 28% de mi cartera corresponde a canje publicitario, manejo conjunto, cartera judicial.

La cartera vencida con provisión hasta 150 días será gestionada por los ejecutivos de cartera de la aseguradora del sur con llamadas telefónicas , envío de estados de cuenta diarios y visitas a clientes, agendamientos de cobros se implantará los pagos con órdenes de cargo y débitos y las provisiones superiores de 150 días hasta 360 días se enviará al proveedor externo que es BANGARA S.A y EQUIFAX para que se realice la gestión de cobro más eficiente y con asesoría legal y gestión de call center de Aseguradora del sur.

El acuerdo para la aceptación con el proveedor del total de la cartera vencida superior a los 150 días un total de \$5.5MM al menos el 80% se pueda recuperar, y el otro 20% sea recuperado por las gestiones realizadas por el call center de Aseguradora del Sur; el proveedor recibirá por pago el 20% del total de cartera recuperada lo que implica es que del total de cartera vencida al proveedor le corresponde gestionar \$4.4MM por este recupero recibirá un pago del 20% del total de la cartera que recupere lo que equivale a \$900M, y el otro \$1.1MM será recuperado por call center aseguradora del sur C.A

Se designará un ejecutivo de aseguradora del sur quien diariamente enviará reportes a los proveedores y actualizará los pagos que se realicen por medio de los proveedores, se entregará a los proveedores herramientas tecnológicas para el cobro por medio de pagos de tarjetas de crédito.

Adicional se implementará un medio de pago vía cheque o transferencia bancaria a la cuenta corriente de aseguradora del sur Banco Pichincha.

Se gestionará los cobros a través de la creación de ordenes de cargo y de débito para el recupero de cartera vencida.

Se asignará a los responsables de call center los mismos que tendrá la obligación de gestionar cartera vencida con una provisión superior a 150 días y que mantengan pólizas emitidas a través de los asesores productores de seguros.

### **1.5.2 Objetivos Específicos**

- Valorar la situación actual de la cartera y su incidencia en la gestión financiera de la empresa Aseguradora del sur
- Disminuir la cartera vencida en los distintos ramos de fianzas, pólizas de garantías de seriedad de oferta, garantía técnica para ciertos bienes, de fiel cumplimiento, garantías de buen uso de carta de crédito, así como de buen uso del anticipo, garantía por la debida ejecución de la obra y buena calidad de materiales.
- Generar un proceso de cobro para gestionar la cartera vencida y antes de generar las nuevas renovaciones la prima total de seguro este pagada.
- Asignar responsables de Call center para la gestión de cobro de pólizas de fianzas renovaciones con provisiones superiores a los 150 días, y que tenga emisiones con asesores productores de seguros.
- Realizar un análisis de comportamiento de clientes en pagos para la toma de decisiones al momento de emitir una póliza de fianzas
- Asignar un ejecutivo de cartera que diariamente envíe estados de cuentas actualizados a los proveedores de recupero de cartera, realizar visitas a los proveedores semanales para ver los avances y procesos legales de cobro
- Enviar informes todos los viernes de cada semana a los líderes de los avances y presentación de las gestiones realizadas cada semana

## **1.6 PRINCIPALES RESULTADOS**

- Disminuir la cartera vencida en las pólizas de finanzas renovaciones a nivel nacional, gestión que no se ha realizado desde el 2018
- Establecer un proceso de recuperación de cartera para las gestiones de cobro en las pólizas de fianzas
- Contratar un proveedor externo, el cual sea de apoyo para el recupero de cartera y apoyo en el tema legal para cobro.
- Con el modelo de gestión de cobranzas propuesto se estima tener controlada la cartera de Aseguradora del sur, logrado cumplir los índices de morosidad propuestos. Así mismo, se busca evitar el incremento en montos de cuentas por cobrar y a su vez llegar a reducir los tiempos de recaudación.
- Gestionar cartera vencida a través del call center de provisiones mayores a 150 días y que estas renovaciones hayan sido emitidas con asesores productores de seguros.
- Implementar facilidades de pagos a través de ordenes de cargo y de Débito
- Implementar cartas extrajudiciales para la gestión de cobro a través de nuestro proveedor Bangara y Equifax.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 MARCO CONCEPTUAL.**

- **¿QUÉ ES UNA FIANZA?**

Este seguro es un acuerdo suscrito entre tres partes, en el cuál uno es llamado afianzador (compañía de Seguros), se compromete con otra parte denominada beneficiario o asegurado a responder por el incumplimiento de un tercero, llamado el principal, contratista o afianzado. (Asamblea Nacional, 2008)

- **ASEGURADO:** Hace referencia a una persona sea jurídica como natural, misma que posee un interés asegurable, por lo cual, es quien se encuentra interesada en la traslación de riesgos, y tiene el derecho de cobrar las indemnizaciones que se han generado como resultado de un siniestro.
- **AFIANZADO O CONTRATISTA:** es la persona o empresa quien entrega su fianza, el que paga la prima y es la persona garantizada por la compañía de seguros.
- **CONTRATO:** Acción en la que una de las partes obliga a la otra, ya sea a entregar, hacer o no hacer determinada cosa; dentro de este acto pueden estar involucradas una o algunas personas.
- **SUMA ASEGURADA:** valor máximo que la aseguradora puede cubrir en caso de cualquier siniestro.
- **GARANTÍA REAL:** avala al beneficiario a que se cumplirá con la póliza, esta garantía es física y puede ser bienes muebles, inmuebles y valores, que represente un valor en caso de que no se responda a su devolución de deuda.
- **SERIEDAD EN LA PROPUESTA:** son garantías que se mencionan en el contrato, como tipo penalidad en caso de no responder con el monto asegurado.
- **CARTA PARA EL CRÉDITO:** normalmente lo emite un banco, es un título comercial.

### **OBLIGACIÓN DEL ASEGURADO**

- La parte del asegurado se compromete a enviar a la aseguradora un detalle o informe de la supervisión.
- No puede reiniciar a sus derechos, con el contratista, y en caso de que lo hiciera perderá sus indemnizaciones en caso de que lo hubiera.

## **OBLIGACIONES POR PARTE DEL CONTRATISTA**

- Realizar las respectivas investigaciones en frente a los reclamos presentados por el cliente.
- No se podrá transferir o ceder la póliza a otro beneficiario, ya que de manera automática se suspenderá la misma, sin respetar la cláusula de finalización.
- Pago de Primas

Al momento de realizar el pago se recibirá de manera automática el recibo de este, a través de una factura en la cual menciona el valor y detalle del servicio prestado.

- **RENOVACIÓN DE SEGURO**

Todo tipo de seguro al vencer puede renovarse, tomando en consideración la aprobación por parte del cliente, por un periodo que se señale en el certificado de renovación, pero tanto la aseguradora como el asegurado se reserven el derecho de no renovar esta póliza a su vencimiento, cada vez que el asegurado o el contratista soliciten la renovación de este seguro la prima correspondiente deberá ser pagada por el contratista al momento de pedir la renovación.(Aseguradora del sur, 2003)

- **CARTERA JUDICIAL**

Cobranza Judicial. Después de realizar el procedimiento del cobro de manera extrajudicial, y en el caso de que el deudor se niegue a llegar a una negociación, nuestros especialistas realizaran un estudio completo de los medios preparatorios a juicio y se inicia la fase de la demanda ante los tribunales.(Asamblea Nacional, 2008).

- MANEJO CONJUNTO

“Convenio entre un fiduciario y una compañía de seguros o afianzadora, reconocido por una institución bancaria, por medio del cual depositan fondos y valores para su custodia, y por el que ambas entidades conjuntamente vigilan tales fondos y valores, y para su retiro exigen ciertos requisitos y firmas.”(Confianza, 2016)

- CANJE PUBLICITARIO

Un canje es una permuta: consiste en entregar algo a cambio de otra cosa. Este intercambio puede involucrar todo tipo de elementos, desde objetos hasta animales o seres humanos.(Aseguradora del sur, 2003)

- ACTA CONSTITUTIVA:

“Documento que instrumenta la voluntad de las partes para dar origen a una sociedad o entidad y en el cual se establecen las normas para su funcionamiento interno, regularmente susceptible de inscripción en los registros correspondientes. en algunos países, el acta constitutiva es un texto separado de las normas que rigen la operación de la sociedad o estatutos.”(Confianza, 2016)

- AFIANZADO

“Persona natural o jurídica cuya obligación a favor de un tercero llamado beneficiario es garantizada por una póliza de fianza.” (Confianza, 2016)

- **AFIANZADOR**

Es la persona jurídica o persona natural quien se encuentra obligada a responder un cierto valor, para que se cumpla el servicio o bien adquirido, todo esto a su fiador.

- **AVAL**

Es la acción que obliga mediante un documento o título de valor a cumplir su obligación con su tercero.

- **ASESOR PRODUCTOR**

“Profesional, persona natural o jurídica autorizada por el órgano competente del país para comercializar los productos de las aseguradoras. asume la responsabilidad de asesorar al cliente en la contratación de las diferentes coberturas, informar de las alternativas de mercado, comunicar las limitaciones, exclusiones y costos del seguro. es el responsable de realizar los trámites para la contratación de las pólizas y asesorar al cliente en caso de indemnizaciones de siniestro.” (Confianza, 2016)

- **BENEFICIARIA**

Ente jurídico o natural, al cual se le entregara el valor del préstamo otorgado al deudor.

- **COBRO INMEDIATO**

“Obligación que tiene la afianzadora de indemnizar a la entidad contratante en la forma y el plazo establecidos en la ley.” (Confianza, 2016)

- **COASEGURO**

“Fianza bajo la cual dos o más compañías aseguradoras y/o afianzadoras se obligan mancomunadamente a garantizar la obligación del afianzado.”  
(Confianza, 2016)

- **CONTRATANTE**

“Persona natural o jurídica a favor de quien se emite la fianza y quien se protege del incumplimiento.” (Confianza, 2016)

- **CONTRATISTA**

“Persona natural o jurídica que celebra un contrato con el acreedor, asume la responsabilidad por todas las obligaciones contractuales y, para garantizarla, presenta una fianza.” (Confianza, 2016)

- **CONTRATO**

“Pacto, convenio o acuerdo de voluntades entre dos o más personas, por medio del cual adquieren derechos y asumen obligaciones, y a cuyo cumplimiento pueden ser obligadas.” (Confianza, 2016)

- **FIADO**

“Persona natural o jurídica cuya obligación a favor de un tercero llamado beneficiario es garantizada por una póliza de fianza.” (Confianza, 2016)



- FIADOR

Es la empresa o persona natural quien se encuentra Persona o corporación accesoriamente obligado a responder por cierto dinero o entregar un servicio con el fin de atender a el otro parte llamado fiado.

- FIANZA

Es un contrato, a través del cual una parte denominada fiador tiende a comprometerse con el acreedor, también llamado deudor, a efectuar con algún tipo de compromiso que mantenga por este último si no está satisfecha oportunamente. (Confianza, 2016)

- REASEGURADOR

Es cuando el asegurador concede al reasegurador, ya sea una fracción o la integridad del riesgo que fue asumido por él en un principio.

En el Código Comercial Alemán lo define “Reaseguro es el seguro del riesgo asumido por el reasegurador”

Pueden existir un reaseguro automático o también facultativo. El Automático da efecto cuando se mantiene un contrato el cual debe estar suscrito tanto por la empresa aseguradora, así como también la reaseguradora, en el cual se menciona que la última parte asumiría o compartiría los riesgos que mantengan las compañías de seguros, normalmente este contrato tiene un lapso de un año. Mientras que el facultativo, se adquiere para temas puntuales, este reaseguro se va perfeccionando de acuerdo con las notas de cesión las cuales son realizadas por la aseguradora y el reasegurador es quien las acepta. Por parte del reasegurador no tiene ningún tipo de relación sea jurídica con la aseguradora, es por esto que el

asegurado no puede tomar ningún tipo de acción, ya que no se encuentra dentro de lo escrito en el contrato y es por esta razón que el asegurador se encuentra sin responsabilidad con el asegurado, sino más bien con las empresas de seguro. (Matrán, 1988)

- **ORDEN CARGO**

Es un documento validado por la superintendencia de compañía de seguros en el cual el cliente autoriza a Aseguradora del sur a realizar los cobros a través de una tarjeta de crédito vigente y certificada por el cliente

- **ORDEN DE DÉBITO**

Es un documento validado por la superintendencia de compañía de seguros en el cual el cliente autoriza a Aseguradora del sur a realizar los cobros a través de una cuenta bancaria vigente y certificada por el cliente

## **2.2 BASES TEÓRICAS.**

### **HISTORIA DEL SEGURO Y SU EVOLUCIÓN**

Con el objeto de esta propuesta metodológica de recuperación de cartera de una empresa de seguros es importante tener conocimiento acerca de la historia del seguro, ya que mediante esto podremos tener conocimiento sobre los orígenes, hechos pasados, problemática y así poder obtener una visión más amplia del seguro, el cual nos permita entender de la mejor manera este tipo de empresa. (Icaza, 2015)

PREHISTORIA, su origen fue en el siglo XD.C, se puede entender que las acciones realizadas en los siglos anteriores, no preexistía determinados detalles que permitieron dar origen al seguro, como un tipo de institución sea económica jurídica, pero se puede añadir que, dentro de los primeros pueblos organizados en la tierra,

aparecieron algunos principios que permitieron formar el seguro, uno de estos fue la mutualidad.

- Según el autor Manes, nos menciona que el seguro es parte de una mutualidad, de no tener esto no se define como seguro. En una mutualidad incurre el sentimiento de respaldo, así como también la asistencia de los partes pertenecientes a la comunidad, de esta manera prevenían hechos que puedan alterar su patrimonio o lesionar su persona o la de su gremio, es por esta razón con el fin enfrentar este tipo de problemas se unieron con el objetivo de suceder un siniestro, las pérdidas o daños sea cubierto y el mismo sea satisfecho.
- Como acto de solidaridad, asistencia y alerta de prevenir ante varios hechos, se presentaba actos inconscientes por parte de la comunidad antigua. Para ejemplar lo antes mencionado en el Golfo Pérsico el Talmud era los hábitos utilizados por los ribereños, en el cual daban a conocer que si unos de los marineros extraviaban sus submarinos ya sea por culpa, negligencia no iba a existir la posibilidad de ser entregada otra, al igual que si se pierde por haberla manejado a un tipo de distancia que no se permitían no habrá opción a ser construida la nave.

Desde que existe el ser humano, siempre se tuvo conocimiento de los peligros que podía mantener, es por esta razón se vio el objeto el crear lazos con sus parecidos para poder combatir dichos hechos que estaban fuera de voluntad y que afectaban sus intereses, se puede determinar que en el hombre siempre hubo la necesidad de asociarse y el cual este término es por hoy, un principio básico dentro de la rama de los seguros.

En la mitad de la segunda edad media en el siglo XIV, se origina el contrato de la rama del seguro como un establecimiento jurídico, este se desarrolló en tres periodos, el primero va desde el XIV a fines del XVII, el segundo va desde XVII

hasta mitad del XIX, y el último que empieza desde el siglo XIX hasta la fecha.  
(Icaza, 2015)

En el primer periodo el seguro como establecimiento se origina dentro del derecho, esto ocurre cuando el capitalismo al ser parte de la economía se aplica especialmente en Europa en Italia sur donde se encontraba el seguro que aplica al tema marítimo, donde el interés forma a ser parte como un derecho del usuario.

El periodo que empieza desde el siglo XVII a finales XIX, la rama del seguro se encuentra como parte de la economía, así como también en el derecho, el hecho de la fortuna mobiliaria dio consecuencia a la inestabilidad que se le denominaba riesgo, mismo que podía ser asumido por la actividad que tenían las aseguradoras. Desde el siglo XIX hasta la fecha, la relación que mantienen el seguro y el capitalismo es valioso, con el detalle de que ya no es capitalismo puro, para formar a ser una de las causas del sistema. Este sistema desemboca los ramos que tiene el seguro y empiezan a existir nuevos, en el seguro marítimo guarda su tipo operatividad, según el autor no ha cambiado desde 1234 hasta ahora. (Icaza, 2015)

### **DEFINICIÓN DEL SEGURO**

Se define al seguro como un establecimiento complejo que incluye varios aspectos tanto jurídicos, técnicos, financieros, etc.) por tal motivo se lo denomina desde algunos puntos: siendo una operación, en la que el asegurado se hace fiador, a través de un pago (prima de seguro) por una prestación que se debe satisfacer por parte del asegurador en caso de ocurrir un siniestro. Si se ve desde el punto de indemnización se conceptualiza como un establecimiento monetario que tiene como objetivo mitigar el resultado de un imprevisto. (Ossa, 1998)

## CLASES DE SEGUROS

- **NATURALEZA DEL RIESGO**

**Seguro de personas, o vida:** esta forma de seguro asume las pérdidas o daños que pueda sufrir el ser humano, ya sea por acciones de la persona o sea por hechos naturales. Dentro de este se encuentran los seguros de vida, enfermedad, seguro de educación, seguro de viajes, por desmembración, incapacidad de la persona, otros. (Confianza, 2016)

**Seguro general, daño o patrimonial:** permite proteger el patrimonio del asegurado entre estos tenemos, el seguro de robos, incendios, desastres naturales, seguro todo riesgo, de lucro cesante, entre otros. (Confianza, 2016)

**Seguro Responsabilidad Civil frente a Terceros:** este seguro cubre los daños que puede provocar el asegurado en contra de terceros, puede ser a personas o bienes.

**Seguros de Fianza o Caución:** es un contrato de garantía que se otorga para cubrir hasta la suma máxima estipulada en los contratos particulares de las pólizas, a favor de entes jurídicas o naturales, sea de garantía o de fianza, una de las garantías más usadas son el buen uso de anticipo.

- **CLASE DEL ASEGURADOR**

**Público:** es el seguro administrado por el sector público claro ejemplo es el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

**Privado:** son compañías de seguros mercantiles, las cuales son autorizadas a operar en nuestro país, así como también empresas extranjeras quienes operan legalmente en el país.

- **NÚMERO DE ASEGURADOS**

Tiene dos tipos de seguro, que son:

Seguro Individual: el asegurado es sólo una persona.

Seguro Colectivo: se conforma por más de dos personas en la parte aseguradora.

- **POR EL TIPO DE ASEGURADOS**

Dentro de este se encuentra el Seguro personal: la persona que adquiere el seguro es un individuo, ya sea para su propio beneficio o para un tercero.

También existe el Seguro Empresarial: dentro de este tipo la persona quien adquiere es el empleador para sus empleados o para los bienes de la empresa.

- **DURACIÓN DEL SEGURO**

Se presentan los siguientes: Corto plazo: este tipo se contrata por una vigencia menor a un año como pueden ser los seguros de viaje. Contrato de Seguro Anual: en cambio este tipo tiene una vigencia de un año, normalmente son los de bienes o vehículos, entre otros. Y por último se presenta el Seguro a largo plazo: los mismos su tiempo serán mayores al año.

- **EXIGENCIA DE SU CONTRATO**

Existen los siguientes: Obligatorios: los que obliga la ley o una autoridad, por ejemplo, el seguro contra incendios mismo que su costo se ve reflejado en la planilla de luz, también existe el Seguro Voluntario: todos los privados son de esencia voluntaria, ya que ni si quiera la empresa de seguros tiene responsabilidad de aceptar el seguro, ni tampoco ninguna de las partes está obligada.

## **EI CONTRATO DEL SEGURO**

- **DEFINICIÓN**

Dentro de nuestra Legislación Ecuatoriana en el Código civil en el artículo 1481 nos menciona que “contra todo convenio es un acto por el cual una de las partes

se obliga para con la otra a dar, hacer o no hacer alguna cosa. Cada parte puede ser una o muchas personas”, uno de los ejemplos más comunes es un contrato de compra venta dentro del cual interviene la parte que vende y la parte que quien compra, la misma que es obligada a pagar por el bien o servicio recibido.

- **ELEMENTOS ESCENCIALES EN EL CONTRATO DE SEGURO**

Quien nos conceptualiza los elementos esenciales de un contrato de seguro se debe citar que se encuentra dentro del decreto supremo No 1147 reformativo al código de comercio, los cuales son:

- **Asegurador:** es la persona jurídica sea esta sociedad anónima o sucursal extranjera operando en el Ecuador, el cual toma el riesgo y asume la responsabilidad de pagar sobre ese, claro está, a cambio de una indemnización si ocurriera algún siniestro.
- **Solicitante:** es quien contrata el seguro, ya sea en su beneficio o para un tercero.
- **El Interés que es Asegurable:** es el patrimonio asegurable, mismo que se mencionará en el contrato.
- **Riesgo Asegurable:** se menciona dentro del Decreto Supremo en el artículo 1147, en el cual limita al riesgo como un suceso inseguro, fortuito, mismo que no dependerá que ocurra por parte del asegurado, es por este hecho que el asegurador tomará rienda u obligación sobre el acontecimiento.
- **Prima:** Suma de dinero que de manera periódica o en un solo pago, el asegurado está sujeto a cancelar, por el beneficio que va a obtener al trasladar la obligación de asumir el riesgo a su aseguradora contratada. (Aseguradora del sur, 2003)

### **PÓLIZAS DE FIANZAS**

- **GARANTÍAS DE SERIEDAD DE LA PROPUESTA**

Garantía que se menciona en un contrato donde las dos partes están de acuerdo, una vez que se encuentra firmado se adjudicará la misma.

- **GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO DE CONTRATO**

Este tipo de garantía da fe a cumplirse el contrato, la responsabilidad que refleja ese papel, a las obligaciones que se tenga con el beneficiario y en caso de incumplirse se efectuara la garantía por cumplimiento.

- **BUEN USO DE ANTICIPO**

Este tipo de garantía refleja responsabilidad que tiene el asegurado por el anticipo a entregar para que pueda efectuarse su póliza, la misma que puede entregarse ya se en dinero, títulos a la vista o en bienes.

- **BUEN USO DE CARTA DE CRÉDITO**

Garantiza la totalidad de la inversión que se menciona en la carta de crédito, el cual se encuentra presente en la compra de bienes, en obras.

- **GARANTÍA TÉCNICA PARA CIERTOS BIENES**

Cubre del asegurado cuando se realiza un contrato de venta de cualquier tipo de bien, lo que permite dar este tipo es garantizar el buen funcionamiento del bien adquirido.

- **GARANTÍA POR LA DEBIDA EJECUCIÓN DE LA OBRA Y BUENA CALIDAD DE MATERIALES**

Esta garantía normalmente es usada para ejecutar obras e instalar bienes, en el cual se responsabiliza el contratista a cubrir toda responsabilidad hasta el fin del contrato.

### **RENOVACIÓN DE PÓLIZAS DE FIANZAS**

Art. 73 “Las garantías tendrán características de incondicionales, irrevocables y de cobro inmediato, bastando para su ejecución, el requerimiento por escrito de la entidad beneficiaria de la garantía”(Quevedo, 1963)



Las pólizas de fianzas son contratos que difieren de los otros seguros que son contratos de buena fe, esto significa que al renovar las pólizas y tener cartera vencida, la aseguradora no puede dar por cancelada la póliza por motivo falta de pago, ya que la única forma de dar por terminado el contrato es por medio de las actas originales o entrega de pólizas originales.

- Acta Entrega Recepción Provisional: libera póliza Buen Uso de Anticipo
- Acta Entrega Recepción Definitiva: libera pólizas Buen Uso de Anticipo, Fiel Cumplimiento de Contrato y Calidad de Materiales.
- Art. 76 “VIGENCIA DE GARANTÍAS. Los contratistas tienen la obligación de mantener las garantías otorgadas, de acuerdo con su naturaleza y términos del contrato. La renovación de garantías se efectuará por lo menos cinco días de anticipación a su vencimiento, caso contrario la entidad las hará efectivas”(Quevedo, 1963)

### **SEGUROS EN EL ECUADOR**

Es importante conocer que dentro del Ecuador, las empresas de seguros se encuentran supervisadas por la Superintendencia de Compañía, Valores y Seguros, y regidas por la Ley General de Seguros, en la cual nos menciona en el Artículo 1, acerca de los Elementos del Contrato “Esta Ley regula la constitución, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las personas jurídicas y las operaciones y actividades de las personas naturales que integran el sistema de seguro privado; las cuales se someterán a las leyes de la República y a la vigilancia y control de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros ”

“Art. 2.- Integran el sistema de seguro privado: a) Todas las empresas que realicen operaciones de seguros; b) Las compañías de reaseguros; c) Los intermediarios de reaseguros; d) Los peritos de seguros; y, e) Los asesores productores de seguros.”

## **PÓLIZAS DE FIANZAS**

Dentro del Capítulo IX en el Régimen de Fianzas misma que rige para entidades de seguro se nos menciona que:

En el artículo 43 menciona que “La empresa de seguros, dentro de su actividad, está facultada, previa autorización del Superintendente de Compañías, Valores y Seguros, para otorgar mediante la emisión de pólizas, por cuenta de terceros, a favor de personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, fianzas o garantías cuyo otorgamiento no esté prohibido por ley. El afianzado está obligado a entregar a favor de la entidad de seguros, las contragarantías personales o reales que respalden el riesgo asumido. El afianzado podrá ceder en favor de la empresa de seguros sus derechos para el cobro de valores por el anticipo a recibir, así como por las liquidaciones por planillas a emitirse por los trabajos realizados tanto del contrato garantizado como de otros a los que tuviere derecho. La falta de pago de la prima no suspende ni termina los efectos de la garantía. También podrá convenir que en caso de que los beneficiarios del sector público ordenen la renovación de las garantías, las primas correspondientes sean pagadas por éstos con cargo a los valores que tengan retenidos a sus contratistas. La empresa de seguros podrá convenir que el pago de la prima por la emisión o renovación de la póliza, lo realice el solicitante, el afianzado o el asegurado. El recibo o factura de prima, debidamente certificado por la empresa de seguros, constituye título ejecutivo.”

En la Ley General de Seguros, en la página 18 nos da a conocer que la compañía de seguros puede pactar que el pago de la prima por tema de emisión o ya sea renovación de la póliza de seguro, puede realizar el solicitante, asegurado o

afianzado, emitiendo como resultado de esta operación una factura de la prima, el cual la aseguradora certifica la emisión y vigencia de la póliza nueva.

Mientras que en el artículo 44 dice que “El afianzado está obligado a mantener en vigencia la póliza, de acuerdo a las disposiciones legales o contractuales a las que accede, hasta el total cumplimiento de las obligaciones garantizadas. La responsabilidad de la empresa de seguros no excederá de la suma máxima asegurada indicada en la póliza o sus anexos. En ningún caso la empresa de seguros podrá obligarse a más de lo que deba el afianzado. De igual manera, el riesgo asegurado deberá constar en forma clara y determinada sin que pueda extenderse la cobertura a otras obligaciones que por ley o contrato tenga el afianzado. En las fianzas por anticipos, la suma asegurada se reducirá a medida que se los vaya devengando. Se entiende causado el siniestro en los casos establecidos en la ley o el contrato. Para el cobro de la fianza, el asegurado deberá proceder de acuerdo con lo que la ley, la obligación principal y la póliza establezcan en lo pertinente a notificación y trámite. Se adjuntarán los documentos que acrediten el incumplimiento en lo que se refiera a la obligación afianzada, así como a la naturaleza y monto del reclamo. Una vez expedida la resolución administrativa de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros o el fallo judicial que declare el incumplimiento de una compañía, se procederá dentro de los 15 días siguientes a la inscripción de la misma en el Registro de Incumplidos de la Contraloría General del Estado. De igual forma, la empresa de seguros podrá también solicitar dicha inscripción, en el caso de mora de obligaciones por parte del contratista. En caso que la ley, reglamentos o contratos lo permitan, podrá la empresa de seguros gozar de los beneficios de excusión u orden.”

## **CUENTAS POR COBRAR**

También llamada cartera de clientes en una compañía se encuentra dentro de la rama financiera y es parte también del fondo de maniobra, el cual su objetivo disminuir el riesgo que puede tener una empresa al no tener liquidez con el cual no pueda responder a sus acreedores ni encontrarse en marcha, es por esta razón que se necesita de un tipo de método para manejar las cuentas por cobrar y estrategias para sus cobros. Dentro de los estados financieros la cuenta por cobrar lleva un peso importante dentro de los activos y en si como una cuenta importante para la empresa, ya que al momento que se recupere esta cartera se convertirá en un recurso en efectivo.

## **COMO SE CLASIFICAN**

Las cuentas por cobrar tienen la siguiente clasificación, en primera instancia por su origen: tipo de compañías, tipo de clientes, otra clasificación que se tiene es según el tipo de atención al cliente: ya sea por disponibilidad, corto o largo plazo.

## **EL OBJETIVO**

Incitar a obtener ventas y receptar clientes, es punto clave para extender la cartera de la empresa, así se podrá superar expectativas y elevar nuestro producto versus la competencia, dentro de este, se puede también tener como prioridad el emitir créditos a nuestros clientes de unas manera fácil, pero esto no quiere decir entregar créditos a terceros sin su respectivo análisis. Las ventas se encuentran relacionadas con la puesta en marcha de la empresa así también con su competencia, la estrategia a utilizar. Las cuentas por cobrar es un medio de posicionamiento, que ocupa una empresa para liderar el puesto frente a su competidor, como un beneficio más a su cliente, con el fin de promover ganancias es decir utilidades.

## **NIVELES DENTRO DE LA INVERSIÓN**

Se puede utilizar las cuentas por cobrar para medir la inversión y esta se puede analizar a través de todas las ventas realizadas a crédito, ya sea a corto o largo plazo, el tema de tiempo del cobro se delimita por los días: se puede realizar un promedio entre los días transcurridos desde la fecha en que ocurrió la venta y la fecha en que se realizó el cobro, esta es la prueba de liquidez.

## **QUE ES EL CRÉDITO**

El significado crédito procede del latín “credere” el cual se trata de la confianza que tiene la persona, dentro del cual se mantienen un miedo y esto es al riesgo, en este caso miedo al riesgo de crédito. Es decir, la confianza entregada al deudor, el cual certifica su pago del valor otorgado.

## **ELEMENTOS BÁSICOS**

1. Lo que permite los créditos, en ayudar al consumo por parte de personas de bajos recursos, es decir que generalmente no poseen ingreso para afrontar un pago corriente, y se ayudan de créditos para comprar sea bienes o servicios.
2. Aumenta a la población al uso sea de bienes o servicios.
3. La población al tener poder de adquisición permite a los mercados a ampliar sus fronteras con la implementación de nuevos sectores de comercio.
4. Incentiva el consumo, lo cual afecta de manera oportuna y beneficiosa a la economía de un país.

## **COBRANZAS EN EL MERCADO ASEGURADOR**

En el mercado asegurador no existen procedimientos claramente definidos para el manejo de cartera vencida, originada por la excesiva emisión de pólizas que en varios casos no se logra culminar con el pago de prima. Sin embargo, se manejan

procesos de cartera específicos para brindar a los agentes productores de seguros un servicio de información sobre los estados de cuenta que mantienen sus clientes con la empresa.

Entre sus principales actividades se encuentra la administración de cartera de un grupo de clientes asignados, manejo de comisiones a brokers, realizar devoluciones de dinero en casos de cancelación de pólizas, soporte de información a clientes sobre la deuda que mantienen con las compañías de seguros, gestionar la recaudación de cartera, entre otros.

### **CARTERA Y COBRANZAS**

La cobranza esta representa por el saldo de los montos efectivamente generados a los asegurados y las tasas de cobro generadas. La cartera en el sector asegurador corresponde un papel importante en el recupero, ya que corresponde la liquidez de la empresa , en el cual permitirá a la aseguradora pagar a sus proveedores (Leiva, 2013,P.45)

Adicional, la cobranza es un proceso de finido que comienza desde que se emite las primas calificadas y se genera la factura, esto genera una provisión vencida es por esta razón que interviene el departamento de cobranzas gestionando el cobro, pero tomando en cuenta los acuerdos comerciales detallados en la negociación para el pago de cuotas, pagares o cheques (Esca, 2013,P.36)

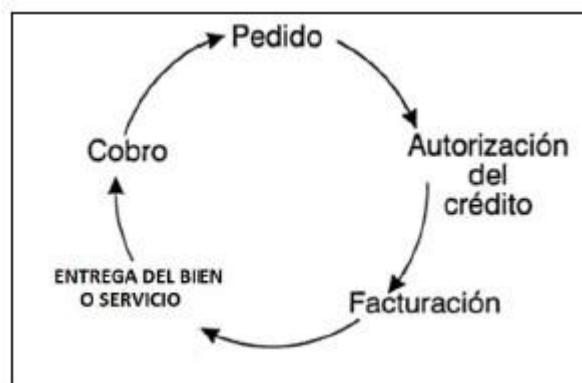
El departamento de cobranzas tiene que trabajar conjunto otras áreas del procesos como es financiero, contabilidad y comercial, ya que es necesario cumplir con los acuerdos de cobro establecidos en la negociación de las pólizas, adicional el departamento de cobranzas es obligado a generar los reportes de las gestiones realizada con los clientes de segmentar la cartera por morosidad y de notificar

cobros extrajudiciales a los clientes y dar por canceladas las pólizas por motivo falta de pago, en este escenario es importante analizar conjunto con las áreas del proceso el impacto en generar una cancelación de un cliente .(Esca, 2013,P.48)

### **OBJETIVO DE COBRANZAS**

El objetivo principal de la cobranza radica en realizar gestiones efectivas para mantener al día los créditos de los acreedores, diseñando estrategias y herramientas de recaudo efectivo para evitar altos índices de morosidad y así lograr liquidez para el capital de trabajo de la empresa.

A continuación, se presenta el circulo de venta:



Fuente: El gestor de Cobranza

Indudablemente puede existir varios pasos intermedios entre los puntos señalados, sin embargo se evidencia un proceso genérico de cómo operan las empresas. La cobranza debe realizarse de tal manera que al cliente se sienta satisfecha ante la gestión y trato recibido por parte del encargado de cobranzas, puesto que al ser una actividad no grata para los clientes, el manejo de relaciones humanas debe ser primordial entre las características del personal a fin de precautelar la relación con el cliente.

## **PÓLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA**

Cada empresa diferencia tres tipos de políticas:

- **Política restrictiva:** Son utilizadas por la empresa para otorgar créditos en periodos sumamente cortos, cambio de formas de pago y una política de cobro más eficiente. Este procedimiento reduce al mínimo la pérdida en cuentas por cobrar de la organización adicional ayuda a mejorar el indicador de liquidez.
- **Política Racional:** tienen que generarse de tal forma que se pueda producir un recupero normal de crédito y de cobranzas se generan con el fin de que se llegue con el objetivo de la administración de la cobranza y del proceso financiero en general. Este objetivo consiste en aumentar el rendimiento la inversión de la empresa.
- **Costos de las Cobranzas:** lo que se aglomera en este término es el tema de los costos externos que surge para que tu cartera sea eficiente, ya que aumentarán mis gastos y en caso de no lograr cobrar, aumentará mi cartera y su incobrabilidad, pero el otro lado de estos costos es lo positivo, que se empieza a recuperar la cartera, es decir va a existir un equilibrio entre los gastos generados y la cartera recuperada.

## **FÚNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS**

- Recuperar lo que le deben a la empresa y hacerlo con rapidez
- Conservar la buena voluntad del cierre o deudor, al mismo tiempo que se le cobra.
- Lograr que los procedimientos de cobro coadyuven a promover las ventas de las empresas.



## DIRECTRICES DEL DEPARTAMENTO COBRANZAS

- **Otorgamiento de Créditos:** específicamente el concesionar créditos es perteneciente a la rama de fianzas dentro de los seguros, ya que por la naturaleza que tiene la misma se encuentran en constante renovación, con lo que respecta a la factura que es emitida determina elevadas salidas de dinero para impuestos y provisiones que genera la aseguradora, lo antes mencionado debe realizarse con un límite de crédito para poder realizar el pago.
- **Plazo de Cobro:** por lo tanto y por razones antes expuestas el plazo de cobro de las pólizas de fianza como mínimo debe ser 20 días laborables.
- **Cobro en Efectivo de las Cuentas de Cartera:** cuando se realiza cobros en efectivo perteneciente a cuentas de pólizas de fianzas, se puede ingresar el efectivo, pero esto puede incurrir en la decrementar el riesgo en ese tipo de pólizas por presentar documentación hábil como actas fijas, provisionales o también pueden ser plantillas como otras formas de cobro efectivo.
- **Nivel de Inversión en las Cuentas por Cobrar:** este tipo de inversión por temas de cobrabilidad se ve directamente reflejado en el Gasto Administrativo de la empresa, es un gasto operativo ya que representa gestión sobre recuperación de cartera, mediante gestión de call center, envío de cartas entre otros métodos.
- **Revisión y Control sobre los créditos concedidos:** este tipo de responsabilidad caerá definitivamente sobre el Jefe de Cobranzas de la compañía, al ser función prioritaria al tener un nivel elevado de control sobre la cartera que genera la aseguradora.

## **ANÁLISIS DE LA ANTIGÜEDAD DE LAS CUENTAS POR COBRAR**

Para una empresa es de alta importancia y relevancia para su buen trabajo y manejo de cartera el segmentar por tiempo de vencimiento, con esto permite analizar en qué periodos se encuentra el valor por cobrar que mantiene la compañía y en su caso si se está transformando en una cartera incobrible, tomar las medidas necesarias y tomar directrices y poder cumplir con la política de cobro que debe mantener todo ente y sus plazos para recuperar el valor cedido.

Con este tipo de segmentación podrá concluir qué tipo de deudores tengo en mi cartera y su tiempo estimado en su pago.

- **Responsabilidad de Control ante los Cobros:** toda Gerencia del Ramo de Fianza debe conocer acerca de la cartera, gestión de cobro y porcentaje de recuperación, cabe mencionar que esta responsabilidad cae sobre la Dirección de Cobros o Cartera, en el cual mediante esta información dará a conocer su labor ante la compañía, al regirse sobre la política de crédito, teniendo como directriz que toda cartera a corto plazo es más manejable y depurable que una a largo plazo.
- **Cuentas Incobrables:** el departamento de recuperación de cartera al mantener una cuenta o un cliente en cartera por más tiempo que se estima en la política de cobros, se tomará la decisión de convertir la misma en una cuenta incobrible, ya que se debe tomar acciones que ayude a una depuración de cartera, lo cual mitigue efectos que pueda provocar este tipo de cuentas. Al mantener este tipo de cuentas en nuestra cartera demanda gastos altos de cobro por las gestiones generadas, y el objeto principal es recuperar ese valor vencido, no generar más

gasto a la empresa, cabe mencionar que al dar de baja una cuenta de cartera, afectará directamente al Estado de Resultados disminuyendo su utilidad.

- **Porcentaje estimado de cuentas incobrables:** de acuerdo con la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno desde el artículo 10 inciso 11, nos habla acerca de la provisión que debe realizar la empresa ante sus cuentas incobrables dadas por el giro mismo del negocio, misma que debe ser del 1% anual sobre créditos concedidos en el ejercicio mismos que son deducibles, sin que esta pueda superar el 10% de la cartera total.

Al cierre del ejercicio se puede identificar la calidad de esa provisión, ya que en varios casos puede faltar a consecuencia de que su cartera ascendió más de lo esperado. Es por esta razón que, con las debidas estrategias y acciones de la empresa, se puede obtener un buen resultado, permitiendo un rápido, eficiente y eficaz recuperación de cartera y por ende labor del departamento, caso contrario se puede optar ya por temas legales y pertinentes trámites.

Es de suma importancia dar a conocer que la ley tributaria nos permite deducirnos frente a la base imponible, el valor generado por provisiones al cierre del año.

- **Trámites Legales para recuperación:** el departamento de cartera debe tener plena consideración acerca de varias de las disposiciones legales que se encuentre ligadas con las cuentas por cobrar, como son: Código Civil, Legislación Mercantil Penal, estas normas se encuentran plenamente atadas con entregar créditos, recuperación de cuentas por cobrar y prescripción en caso de que sea de manera legal. Como las normas son cambiantes, es responsabilidad y obligación por parte de la gerencia de cobranza y crédito y su equipo, estar en recurrente comunicación con el departamento legal, el cual permite dar respuesta a interrogantes sobre interpretación de varios de estos artículos.

## **FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS QUE AFECTA LA COBRANZA**

- En toda empresa existen factores internos y externos que afectan a la cobranza, los cuales se deben identificar para tomar medidas adecuadas en el tiempo correcto y así evitar con anticipación problemas financieros.
- Factores Internos: todo lo que se genera desde la empresa y afecta de manera tal a la recuperación de cartera. Tenemos las siguientes situaciones:
  - Pésima calidad en los productos que se entrega a nuestros consumidores.
  - Para atrapar y acrecentar su cartera realizan promesas al ofrecer su servicio con el fin de que sean aceptadas, pero al momento de ejecutarlas no lo realizan y son promesas falsas.
  - Fallo al no dar los seguimientos debidos para revisar la cartera de la aseguradora.
- Factores Externos: Son aquellos que pueden serlo de manera general o bien particular, como el caso de medidas gubernamentales que afectan a todos los negocios, o estrategias que implementan las empresas líderes a nivel mundial que ocasionan secuelas en todo el mercado al cual pertenecen. Por ejemplo tenemos las siguientes situaciones:
  - Por temas económicos en el país, se genera de por si una afectación directa a las empresas que operan en la región.

## **HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DE COBRO**

- Llamadas Telefónicas: Constituye la herramienta más utilizada al momento de realizar gestión de cobro, puesto que permite retroalimentación y diálogo con el deudor. Es necesario desarrollar un protocolo de comunicación para cada

segmento de cartera en cuanto a día de mora al momento de realizar llamadas telefónicas

- Correos Electrónicos: Esta vía es sumamente útil el deudor necesita información detallada sobre su deuda o en su efecto como recordatorio. Es un método directo y efectivo que permite adjuntar estados de cuenta o avisos de vencimientos con toda la información de su deuda.
- Mensajes a teléfonos celulares: El auge de los teléfonos celulares y el avance de las telecomunicaciones brindan una alternativa de gran eficiencia para la gestión de recupero. Se ha convertido en una herramienta que ha generado excelentes resultados al momento de recordar al deudor sobre su saldo pendiente.
- Cartas: Este método tiene como objetivo principal tener un acercamiento formal con el deudor previo a medidas más drásticas de cobranzas es importante persuadir al cliente para que realice el pago y al mismo tiempo que conserve su buena voluntad.

## **BANGARA**

Bangara es una empresa especializada en cobros de carteras morosas y de carteras de fianzas más de 30 años en el sector financiero, se realiza un acuerdo comercial con la empresa para que durante un periodo de 2 años se pueda gestionar la cartera mayor a 150 días vencidas de renovaciones de pólizas de fianzas en la empresa Aseguradora del Sur, en el acuerdo se establece asignar a un ejecutivo de aseguradora del sur para la gestión, reportaría, y solventar requerimiento que el cliente solicite a la empresa, se encarga de gestionar la entrega de actas y de pólizas y de la facturación de proformas de cartera de renovaciones, Bangara realizará la gestión a nivel nacional de la cartera de fianzas, con la contratación del proveedor se estima recuperar una importante suma de dinero que aporte

liquidez a la organización y se cumpla con el objetivo estratégico de la organización en mejorar la liquidez de la Aseguradora.

### **EQUIFAX (CREDIT REPORT C.A)**

Credit Report C.A., es la empresa quien nos brinda el servicio de información de buró de crédito, hoy en día líder en este tipo de servicio en el Ecuador. Dentro de esta tesis se menciona a Equifax como una empresa aliada para el recupero de cartera de Aseguradora del Sur, ya que se trabaja con ellos para que se envíe al buró de crédito a todos los clientes morosos.

Esta compañía tiene un compromiso con el país que es el emitir información con seguridad y transparencia, con el fin de dar un servicio a las empresas que operan en el Ecuador, con el fin de crear una cultura en los ciudadanos acerca de cumplir con sus obligaciones.

### **2.3ANÁLISIS CRÍTICO DE LAS METODOLOGÍAS EXISTENTES RELACIONADAS AL PROBLEMA**

Dentro del Análisis en la propuesta metodológica para el recupero de cartera total de pólizas de fianzas renovaciones Aseguradora del Sur, en la empresa aseguradora Sul América C.A detalla un proceso ya establecido para el recupero de cartera de fianzas, es importante aclarar que ninguna empresa mantiene la misma estructura organizacional ni políticas de cobro, es por esta razón que se toma imposible que las empresas del sector asegurador del país se adapten a un solo proceso de gestión de cobros para el recupero de cartera , ya sea en ramos generales o vida y asistencia médica.

Es necesario que las leyes del 1147 de la ley general de seguros se realice una actualización ya que contamos con la ley desde el año 1963 y ha existido cambios en el régimen de seguros a nivel nacional.

Dentro del análisis acoto que los vencimientos en las pólizas de fianzas comprenden una gestión de cobro ineficiente por parte de Aseguradora del Sur C. A, adicional las mayorías de contratos de fianzas son con empresas del estado y con la situación económica del estado se han recibido pagos hasta en un tiempo superior a 90 días lo que dificulta el recupero de la cartera vencida,

Es importante realizar una agestión más efectiva para el recupero de cartera, llamadas telefónicas, envió de emails, ir donde los clientes como visita y sobre todo la implementación de facilidades de pago y el envío de cartas extrajudiciales para un cobro eficiente, adicional la contratación de un proveedor externo para el cobro de la cartera con mayo vencimiento, estos pasos comprenden parte importante de la empresa para el recupero de la cartera vencida de la Aseguradora del Sur C.A

### **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

#### **3.1 UNIDAD DE ANÁLISIS**

- Pólizas vencidas. Dentro de la revisión que se realizó se renovaron un total de 6.693 pólizas desde el 2018 hasta la actualidad en el siguiente cuadro representa el total de prima emitida por ramo de seguro

<b>PÓLIZAS VENCIDAS</b>	
Buen uso de anticipo	4,128,364.51
Calidad materiales	163,480.35
Cumplimiento de contrato	2,187,154.12
Garantía aduanera	-2,072.67
Seriedad de oferta	35.67
<b>Total general</b>	<b>6,476,961.98</b>

Fuente: aseguradora del sur

- Cartera vencida: En la revisión que se realizó a los estados de cuenta, la cartera vencida se presentó con un el siguiente vencimiento con provisiones de 0-150 días un total de \$924k y de una provisión de 150-360 días un total de \$5.5MM.

CARTERA RENOVACIONES ACTUAL 2019														
SUCURSAL	0-15 DIAS	15-30 DIAS	60	90	120	150	180	210	240	270	300	330	360	Total general
QUITO	81,525.40	29,458.13	63,551.67	58,724.70	47,025.29	31,551.80	71,900.38	30,955.52	37,790.29	17,281.58	34,126.84	21,087.72	1,615,782.15	2,140,761.47
PORTOVIEJO	31,663.28	17,506.57	38,280.98	32,880.18	33,818.16	21,494.30	25,800.15	27,887.66	23,124.35	19,920.57	26,359.98	18,599.51	1,580,828.57	1,898,164.26
LOJA	13,680.04	14,643.35	19,628.39	28,538.56	17,909.79	13,816.89	11,834.73	14,252.60	11,426.90	16,281.68	8,308.20	6,520.34	377,042.68	553,884.15
MACHALA	10,937.24	7,385.45	15,868.76	9,072.77	11,881.43	26,754.50	5,231.20	4,652.59	7,209.42	8,161.58	6,047.60	8,577.68	419,160.39	540,940.61
CUENCA	22,152.43	12,594.99	14,558.63	11,600.57	12,285.06	12,049.53	10,359.69	4,669.57	8,715.16	6,152.59	10,015.34	8,789.69	333,140.56	467,083.81
RIOBAMBA	15,205.83	7,422.06	25,827.72	13,304.32	11,809.28	6,037.19	5,353.64	4,792.27	3,919.06	4,992.99	2,176.49	2,830.20	161,275.69	264,946.74
AMBATO	2,400.27	7,508.65	10,379.01	7,943.18	5,003.81	5,139.00	3,456.60	6,913.46	3,474.74	3,123.91	3,794.76	1,723.45	157,288.93	218,149.77
IBARRA	139.69	117.60	2,174.92	2,465.62	1,430.86	2,363.58	1,797.38	2,342.50	1,271.50	4,233.29	1,612.96	2,862.87	110,385.33	133,198.10
STO DOMINGO	3,455.05	1,022.52	1,947.04	2,306.83	3,023.21	667.91	1,997.75	1,218.09	2,526.72	736.83	2,498.72	1,100.24	90,629.15	113,130.06
EL COCA	9,059.87	4,638.48	2,972.55	3,331.35	1,986.14	980.93	596.27	486.23	939.72	400.30	1,530.87	1,368.97	66,073.63	94,365.31
MANTA	404.89	858.53	-2,568.87	572.25	-5.87	117.60	401.63	131.59	569.30				41,213.96	41,695.01
QUITO SUR			58.80			58.80	923.52	58.87				421.02	9,121.68	10,642.69
<b>Total general</b>	<b>190,623.99</b>	<b>103,156.33</b>	<b>192,679.60</b>	<b>170,740.33</b>	<b>146,167.16</b>	<b>121,032.03</b>	<b>139,652.94</b>	<b>98,360.95</b>	<b>100,967.16</b>	<b>81,285.32</b>	<b>96,892.78</b>	<b>73,460.67</b>	<b>4,961,942.72</b>	<b>6,476,961.98</b>

Fuente: aseguradora del sur DETALLO LA FECHA

- Facturas
 

Dentro de la revisión fue que del total de las 6.693 pólizas todas las facturas fueron autorizadas por el SRI, adicional se encuentra ingresadas todas las retenciones tanto del ejercicio fiscal 2018 hasta la actualidad, del detalle las facturas se identificaron pendientes de pago hasta la fecha.
- Estados de cuenta (SIC DANN)
- Los estados de cuenta se realizó una revisión aleatoria si la información descargada de la data era correcta, la revisión se la realizó a nivel nacional y la información que se obtuvo es que la cartera de renovaciones a nivel nacional de \$6.5MM
- Departamento de Fianzas Renovaciones



- La información que se revisó fue generada en el proceso de fianzas, el detalle de renovaciones, y de oficios entregados por las instituciones privadas y públicas detalla un total de 6.693 pólizas renovadas.

### **3.2 POBLACIÓN**

En la empresa aseguradora del sur C.A, la misma que se encuentra ubicada en la ciudad de Quito, se revisó la cartera total de pólizas de fianzas renovaciones desde el 2018 hasta la actualidad, en el mismo detalle un total de \$ 6.5MM de cartera vencida por cobrar y que no se realizó ninguna gestión.

### **3.3 TAMAÑO DE MUESTRA**

No aplica ya que se realizó la propuesta metodológica en la empresa Aseguradora del Sur C.A a nivel nacional tanto a G1- Presidencia, Vicepresidencia y G2- líderes, un total de 47 personas.

#### ***3.3.1 Selección de la muestra***

La muestra se realizó a los G1- Presidencia, Vicepresidencia y G2- líderes, los mismos que son las personas que toman las decisiones en la organización.

#### ***3.3.2 Métodos a emplear. ¿Cuál y para qué?***

El método que se empleó para la propuesta metodológica en Aseguradora del sur C.A, es el Método Deductivo, el cual es una estrategia de razonamiento empleada para deducir conclusiones lógicas a partir de una serie de premisas o principios, en este sentido, es un proceso que va de lo general (leyes o principios) a lo particular (fenómenos o hechos concretos)

La Cartera de Fianzas renovaciones de las aseguradoras tienen cartera vencida, Aseguradora del sur es una aseguradora, Aseguradora del sur presenta cartera vencida en las pólizas de renovaciones fianzas.

### **3.4 IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN. FUENTES PRIMARIAS O SECUNDARIAS**

La fuente que se revisó fueron los estados de cuenta, las pólizas emitidas por ramos de fianzas renovaciones, facturas que me permitió ver los plazos y vencimientos de la cartera vencida.

#### ***VARIABLES:***

Variable independiente: La cartera vencida

Variable dependiente: El recupero de cartera total

VARIABLES	INDICADORES	ÍNDICES	ITEMS
La cartera Vencida	plazos vencimiento	provisiones	preguntas
El recupero de cartera	gestión realizada	estados de cuenta	preguntas

### **3.5 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DATOS: ¿CUÁLES Y PARA QUÉ?**

La técnica que se utilizó para la recolectar de datos en la empresa Aseguradora del sur C.A, es la encuesta con el modelo de la escala de Likert, la misma que es una estructura que presenta un conjunto de ítems en forma de proposiciones positivas (favorables), sobre hechos y fenómenos sociales o naturales de la realidad, comportamientos individuales y colectivos de personas e instituciones, respecto de los cuales se pide que las personas sometidas a observación expresen su opinión o actitud

### 3.5.1 encuesta

Objeto: Recuperación de cartera vencida pólizas de fianzas de la empresa Aseguradora de Sur C.A					
Proposiciones	1	2	3	4	5
ITEMS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
Preguntas					
1.Considera que en Aseguradora del Sur C.A, actualmente existe un proceso establecido de cartera					
2. Cree que la recuperación de cartera favorezca para mejorar los ingresos de la compañía					
3.Los métodos empleados actualmente para el recupero de cartera son favorables					
4. Está de acuerdo con contratar un proveedor externo para el recupero de cartera renovaciones fianzas (APOYO)					
5.Considera que el departamento de call center está capacitado para recupero de cartera de fianzas					
6. cree que es necesario que el departamento de call center realice apoyo en la gestión de cobros					
7. Considera implementar más facilidades de pago para la cartera vencida de fianzas renovaciones					
8. Considera que el departamento de call center está capacitado para la recuperación de cartera de finanzas					
9. Considera una propuesta metodológica nueva para el recupero de cartera de fianzas renovaciones					
10. considera que la cartera de fianzas renovaciones es una cartera incobrable					

### **3.6 HERRAMIENTAS UTILIZADAS PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN.**

Dentro de las técnicas utilizadas para la interpretación de la información se utilizó tablas dinámicas para a calificación y la interpretación de resultados.

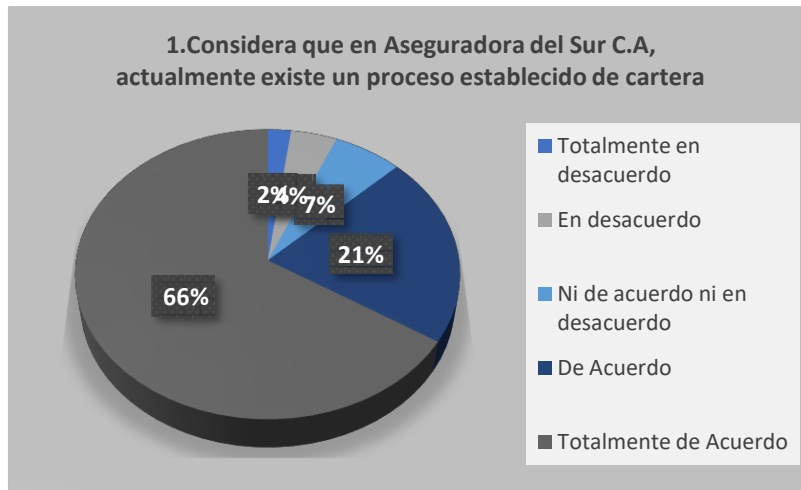
N=47 personas

- *Resumen de encuestas*

<b>Objeto: Recuperación de cartera vencida pólizas de fianzas de la empresa Aseguradora de Sur C.A</b>					
	1	2	3	4	5
<b>Proposiciones</b>					
<b>ITEMS</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>De Acuerdo</b>	<b>Totalmente de Acuerdo</b>
1.Considera que en Aseguradora del Sur C.A, actualmente existe un proceso establecido de cartera	1	2	3	10	31
2. Cree que la recuperación de cartera favorezca para mejorar los ingresos de la compañía	0	5	1	1	40
3.Los métodos empleados actualmente para el recupero de cartera son favorables	10	20	2	15	0
4. Está de acuerdo con contratar un proveedor externo para el recupero de cartera renovaciones fianzas (APOYO)	0	0	2	0	45
5.Considera que el departamento de call center está capacitado para recupero de cartera de fianzas	30	10	5	1	1
6. cree que es necesario que el departamento de call center realice apoyo en la gestión de cobros	40	5	2	0	0
7. Considera implementar más facilidades de pago para la cartera vencida de fianzas renovaciones	3	0	35	4	5
8. Considera que el departamento de call center está capacitado para la recuperación de cartera de fianzas	40	4	1	2	0
9. Considera una propuesta metodológica nueva para el recupero de cartera de fianzas renovaciones	1	1	2	8	35
10. considera que la cartera de fianzas renovaciones es una cartera incobrable	4	10	8	15	10

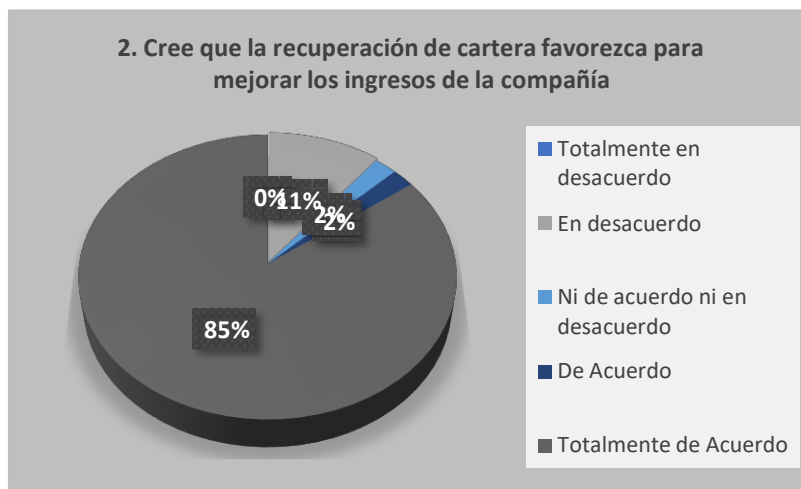
**1. ¿Considera que, en Aseguradora del Sur CA, actualmente existe un proceso establecido de cartera?**

De acuerdo con un total de 47 entrevistados que corresponde al 100%, 31 entrevistados que corresponde al 65% están de acuerdo que actualmente existe un proceso establecido en cartera, el otro 35% no están de acuerdo



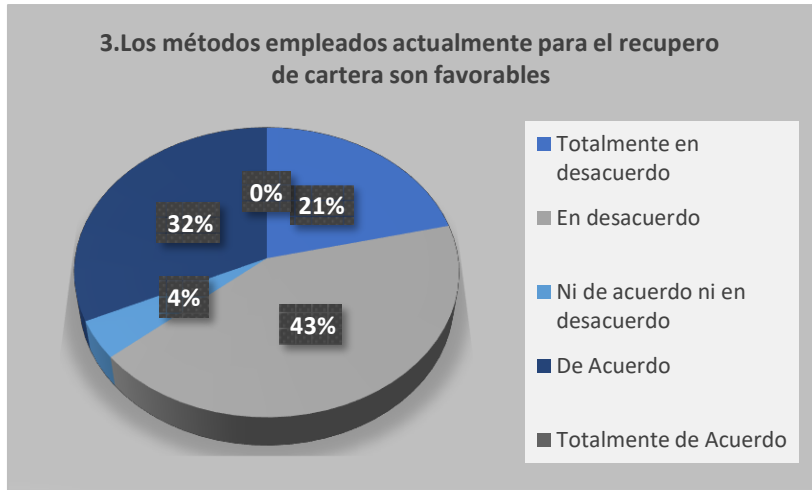
**2. ¿Cree que la recuperación de cartera favorezca para mejorar los ingresos de la compañía?**

De acuerdo con un total de 47 entrevistados que corresponde al 100%, 40 entrevistados que corresponde al 85% están de acuerdo que el recupero de cartera mejora los ingresos en la aseguradora, el otro 15% no están de acuerdo



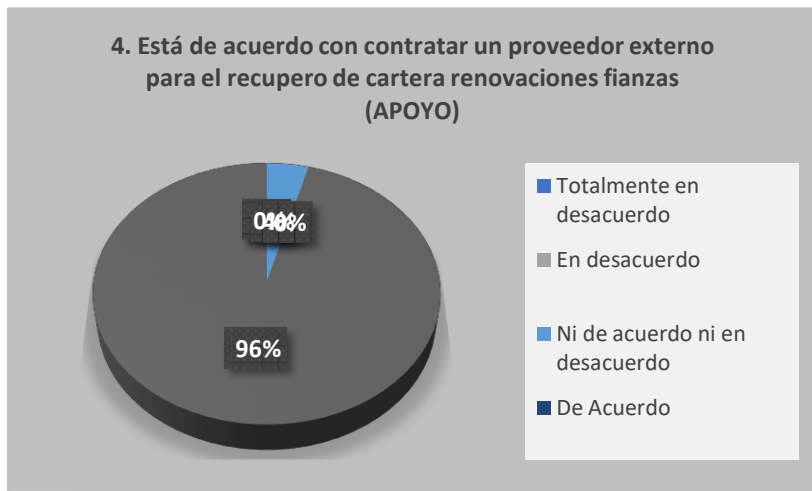
**3. ¿Los métodos empleados actualmente para el recupero de cartera son favorables?**

De acuerdo con un total de 47 entrevistados que corresponde al 100%, 20 entrevistados que corresponde al 42% están desacuerdo que el recupero de cartera mejora los ingresos en la aseguradora, el otro 58% no están de acuerdo



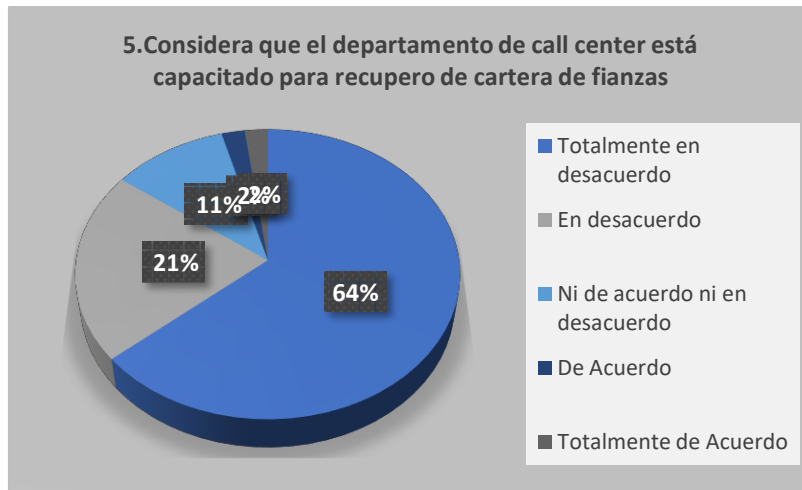
**4. ¿Está de acuerdo con contratar un proveedor externo para el recupero de cartera renovaciones fianzas (APOYO)?**

De acuerdo con un total de 47 entrevistados que corresponde al 100%, 45 entrevistados que corresponde al 95% están de acuerdo con contratar un proveedor externo para el recupero de la cartera, el otro 5% no están de acuerdo?



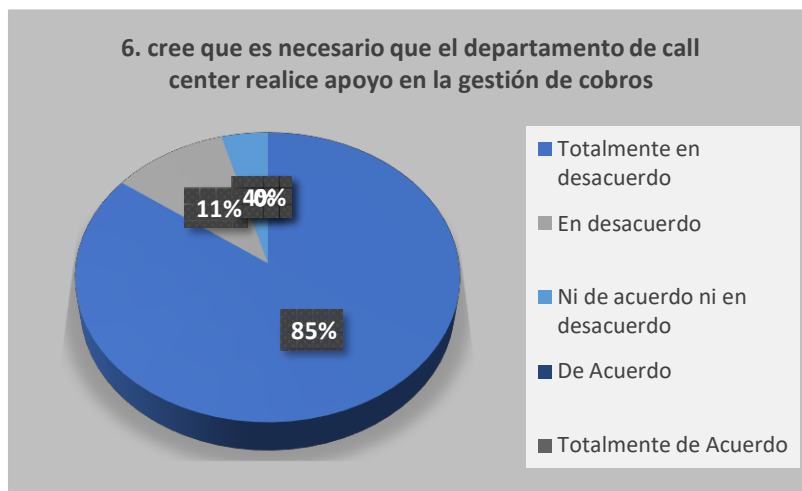
**5. ¿Considera que el departamento de call center está capacitado para recupero de cartera de fianzas?**

De acuerdo con un total de 47 entrevistados que corresponde al 100%, 30 entrevistados que corresponde al 63% están en desacuerdo que el departamento de call center está capacitado para recupero de cartera de fianzas el otro 37% están de acuerdo



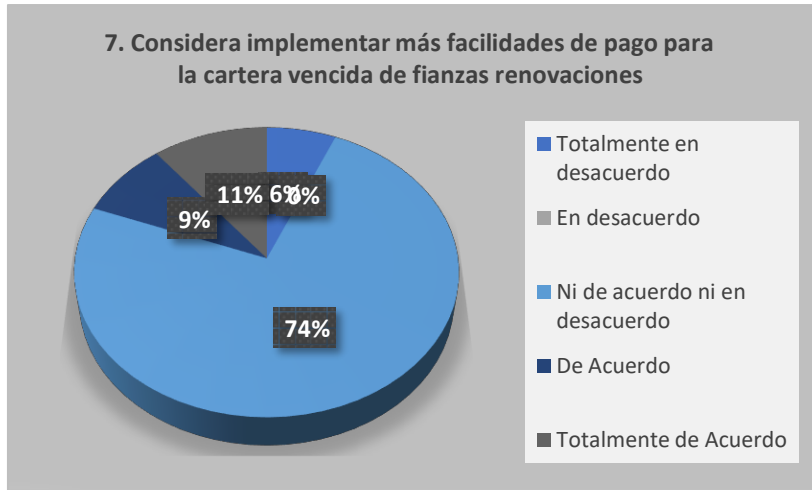
**6. ¿cree que es necesario que el departamento de call center realice apoyo en la gestión de cobros?**

De acuerdo con un total de 47 entrevistados que corresponde al 100%, 40 entrevistados que corresponde al 85% están de acuerdo que el departamento de call center realice apoyo en la gestión de cobros, el otro 15% están desacuerdo



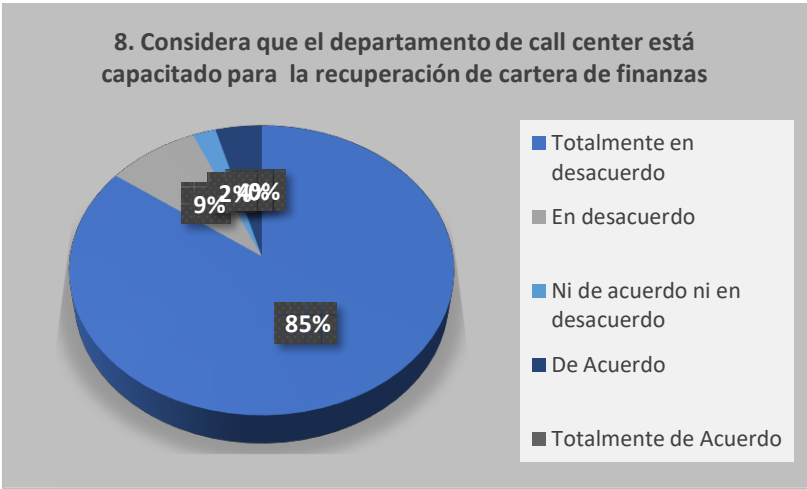
**7. ¿Considera implementar más facilidades de pago para la cartera vencida de fianzas renovaciones?**

De acuerdo con un total de 47 entrevistados que corresponde al 100%, 35 entrevistados que corresponde al 74% Ni de acuerdo ni en desacuerdo implementar más facilidades de pago para la cartera vencida de fianzas renovaciones.



**8. ¿Considera que el departamento de call center está capacitado para la recuperación de cartera de finanzas?**

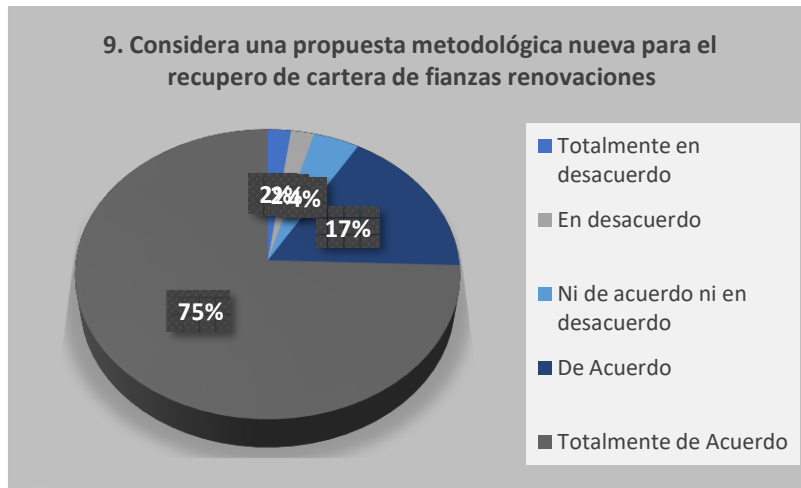
De acuerdo con un total de 47 entrevistados que corresponde al 100%, 40 entrevistados que corresponde al 85% están en desacuerdo que el departamento de call center está capacitado para la recuperación de cartera de fianzas, el otro 15% están de acuerdo.



**9. ¿Considera una propuesta metodológica nueva para el recupero de cartera de fianzas renovaciones?**

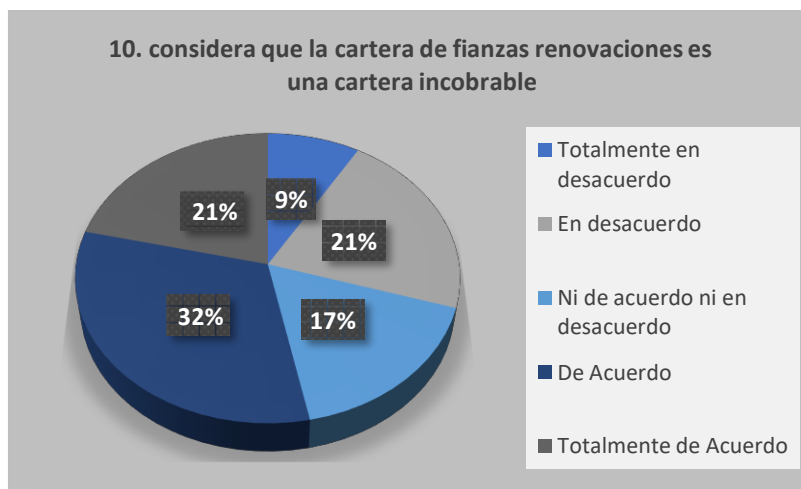
De acuerdo con un total de 47 entrevistados que corresponde al 100%, 35 entrevistados que corresponde al 74% están en de acuerdo en una nueva propuesta metodológica para el recupero de cartera de finanzas, el otro 26% están en desacuerdo





**10. ¿Considera que la cartera de fianzas renovaciones es una cartera incobrable?**

De acuerdo con un total de 47 entrevistados que corresponde al 100%, 25 entrevistados que corresponde al 53% están en de acuerdo que la cartera de fianzas renovaciones es una cartera incobrable, el otro 47% están desacuerdo.



**CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

**4.1ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

• Interpretación

Encuesta (Todas)

	Totalmente en desacuerdo	Totalmente de Acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De Acuerdo	En desacuerdo	Suma de total
total, de encuestas	129	167	61	56	57	470
valoración ítems	5	4	3	2	1	
Puntuaciones	134	171	64	58	58	485

El puntaje que se obtuvo al realizar la encuesta al grupo G1- Presidencia, Vicepresidencia y G2- líderes de un total de 47 personas, la calificación que se obtuvo fue de 485, esta cifra es superior al margen mínimo por lo cual se procede con la propuesta metodológica.

Dentro de los resultados de la encuesta se indica de manera clara que actualmente en aseguradora del sur no existe un proceso establecido de recupero de cartera de renovaciones de fianzas, adicional los procesos de apoyo como servicio al cliente no tienen establecidos un proceso para cobros de cartera de renovaciones de fianzas renovaciones, adicional es necesario por la morosidad que presenta en provisiones superiores a 150 días contratar un proveedor externo como es Bangara y Equifax

CARTERA RENOVACIONES ACTUAL 2019						
SUCURSAL	CARTERA	CANJE PUBLICITARIO	MANEJO CONJUNTO	CARTERA JUDICIAL	Total general	
QUITO	1,570,807.28	44,919.65	22,770.53	502,264.01	2,140,761.47	
PORTOVIEJO	1,368,124.86			530,039.40	1,898,164.26	
LOJA	360,081.58			193,802.57	553,884.15	
MACHALA	397,472.69			143,467.92	540,940.61	
CUENCA	350,680.07			116,403.74	467,083.81	
RIOBAMBA	204,283.17		2,147.91	58,515.66	264,946.74	
AMBATO	151,457.31		12,945.23	53,747.23	218,149.77	
IBARRA	126,511.24			6,686.86	133,198.10	
STO DOMINGO	52,606.00			60,524.06	113,130.06	
EL COCA	70,479.93			23,885.38	94,365.31	
MANTA	41,695.01				41,695.01	
QUITO SUR	10,642.69				10,642.69	
<b>Total general</b>	<b>4,704,841.83</b>	<b>44,919.65</b>	<b>37,863.67</b>	<b>1,689,336.83</b>	<b>6,476,961.98</b>	

Fuente: Aseguradora del sur c.a

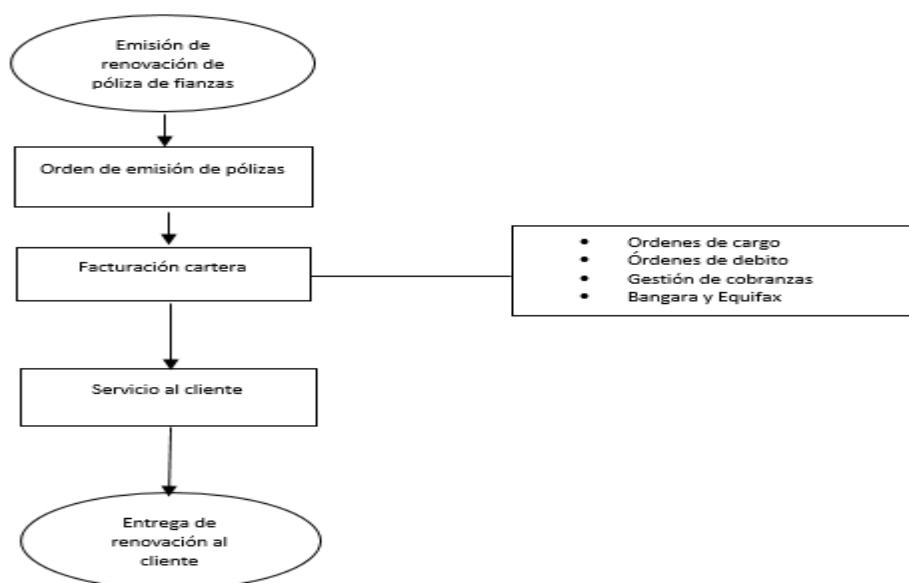
La cartera actual por ramos de fianzas renovaciones de Aseguradora del sur C.A es de \$6.6MM de los cuales \$4.7 MM que comprende al 72% de la cartera corresponde a cartera vencida, y los otros \$1.8MM que comprende el 28% de la cartera corresponde a canje publicitario, manejo conjunto, cartera judicial.

La cartera vencida con provisión hasta 150 días será gestionada por los ejecutivos de cartera de la aseguradora del sur con llamadas telefónicas , envío de estados de cuenta diarios y visitas a clientes, agendamientos de cobros se implantara los

pagos con órdenes de cargo y débitos y las provisiones superiores de 150 días hasta 360 días se enviará al proveedor externo que es BANGARA S.A y EQUIFAX para que se realice la gestión de cobro más eficiente y con asesoría legal y gestión de call center de Aseguradora del sur.

## **4.2 PROPUESTA METODOLÓGICA O TECNOLÓGICA**

### ***4.2.1 Premisas o supuestos (lo que debe existir para que se pueda implementar la propuesta metodológica y tecnológica)***



## **4.3 OBJETIVO DE LA PROPUESTA METODOLÓGICA**

Establecer un proceso de recupero de cartera de fianzas renovaciones para provisiones hasta 150 días a través de los ejecutivos de cartera y servicio al cliente en asegurador del sur implementando las ordenes de cargo y órdenes de débito en cada renovación para una mejor gestión de cobro, y gestionar la cartera superior de fianzas renovaciones con provisiones superiores a los 150 días a través de nuestro proveedor externo Bangara y Equifax.

Con esta propuesta metodológica se pretende mejorar los indicadores de cartera y recuperar la cartera vencida que no se ha realizado gestión en las pólizas de fianzas que se renovaron desde el 01-12-2018, la propuesta está enfocada en disminuir el indicador de cobros en los activos de la compañía, se pretende recuperar un total de 4.7MM por medio del proveedor externo y el restante 1.8MM por medio del call center de aseguradora del sur y llegar al objetivo general de la empresa llegar a la meta comercial en este 01-12-2019 a los 72MM de ingreso y logre posicionar a la empresa en las mejores empresas aseguradoras del Ecuador.

#### **4.4OBJETO DE LA PROPUESTA**

Departamento de emisión: son las personas encargadas en emitir las pólizas de renovaciones, las mismas que implementaran una nueva forma de pago en las emisiones de fianzas ordenes de cargo y ordenes de débito.

Departamento de cartera: serán las personas encargadas en la facturación y posterior cobro de las renovaciones de las pólizas de fianzas, realizará gestiones cobro a través de la entrega de ordenes de cargo, ordenes de débitos al cliente, gestiones de cobro mediante llamadas telefónicas, envío de correo electrónico, visitas a los clientes.

Se designará un ejecutivo de Aseguradora del Sur quien diariamente enviará reportes a los proveedores y actualizará los pagos que se realicen por medio de los proveedores, se entregará a los proveedores herramientas tecnológicas para el cobro por medio de pagos de tarjetas de crédito.

Adicional se implementará un medio de pago vía cheque o transferencia bancaria a la cuenta corriente de aseguradora del sur Banco Pichincha, cuenta corriente 30875455204.

Departamento de Servicio al cliente: Serán los encargados de realizar la gestión de cobro de provisiones hasta 150 días de cartera de fianzas renovaciones.

#### **4.5 RESPONSABLES DE LA IMPLEMENTACIÓN Y CONTROL**

El área de cartera es el responsable de la ejecución de la propuesta metodológica, y el control tanto en las áreas internas y la gestión con el proveedor externo, establecer un proceso de cobro de cartera vencida y por vencer de fianzas renovaciones recuperar cartera vencida y aumentar liquidez en la empresa

#### **4.6 FASES PARA SU PUESTA EN PRÁCTICA**

ACTIVIDAD	MARZO							ABRIL														MAYO																							
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4			
Revisión de cartera	X	X	X	X	X	X	X																																						
Elaboración de informe de recuperó de cartera Bangara								X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Presentación de resultados																																													
Gestión de cartera																																													
Elaboración de informe de gestión de cobro y vencimientos hasta 90 días																																													
Reunión financiera																																													
Revisión de cartera																																													
Revisión informe Bangara segundo semestre																																													
Elaboración segundo semestre gestión de cobro provisiones 90 días																																													
Gestión de Cartera																																													
Elaboración de resumen ejecutivo para la presentación de informe																																													
Informe Final de Bangara																																													
Equifax de reporte de cartera																																													
Informe final d recuperó de cartera																																													
Ejecución																																													

- Revisión de cartera
- Elaboración de informes de recuperó de cartera Bangara
- Presentación de resultados
- Gestión de cartera
- Revisión financiera
- Revisión de cartera
- Ejecución

#### **4.7 INDICADORES DE EVALUACIÓN**

El principal objetivo de recuperar la cartera de renovaciones de fianzas es obtener liquidez en la organización.

Liquidez = ventas/cuentas por cobrar

<b>CARTERA DE FIANZAS</b>		
<b>RIESGO NUEVO</b>	<b>32,135,650.00</b>	<b>83%</b>
<b>RENOVACIONES</b>	<b>6,476,961.98</b>	<b>17%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>38,612,611.98</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aseguradora del sur

Liquidez: \$72.000.000/\$38.612.611.98

Liquidez: 1.86% lo que indica que el recupero de cartera eficiente me permite cubrir mis obligaciones con mis proveedores y mi empresa es líquida.

#### **5. CONCLUSIONES**

- La propuesta metodológica está enfocada a recuperar la cartera vencida de fianzas renovaciones la misma que tiene un vencimiento hasta 360 días en provisiones, adicional la cartera de aseguradora de sur C.A no ha sido gestionada desde el 2018, es por esta razón que se establece una nueva gestión de cobro para control la cartera vencida, generar un nuevo plan para recuperar de cartera y la contratación de un proveedor externo para el recupero de liquidez de la organización.
- Se implementa un nuevo proceso de cobro en las renovaciones de fianzas con la implementación de ordenes de cargo y orden de débito que permite el recupero de cartera de manera más eficiente, cambiando las políticas de cobro de la empresa Aseguradora del Sur C.a

- Se cierra el contrato con proveedor Equifax y Bangara S.A, para gestionar los \$4.4 MM y se implementa un nuevo proceso de cobro en call center de aseguradora del sur para el recupero de los \$1.1MM restantes.
- Se designo un ejecutivo de aseguradora del sur quien diariamente envía reportes a los proveedores y actualizará los pagos que se realicen por medio de los proveedores, se entregará a los proveedores herramientas tecnológicas para el cobro por medio de pagos de tarjetas de crédito, y por transferencias bancarias.

## **6.RECOMENDACIONES**

- Se coordina con el departamento de sistemas la actualización continua de los estados de cuenta del sistema y se debe enviar un enlace con el proveedor para en un tiempo máximo de 3 horas se actualice la información
- Se coordina con el departamento de emisión implementar una cláusula en los contextos generales de las pólizas de fianzas renovaciones acerca de la forma de pago a través de ordenes de cargo y ordenes de débito y el pago hasta máximo 8 días después de emitida la factura de renovación
- Se debe implementar una alerta en el sistema SOS de producción sobre mora de clientes para realizar una gestión previa antes de 1 mes de finalizar el contrato para el recupero de cartera.

## **7.BIBLIOGRAFÍA.**

- Asamblea Nacional, E. (2008). Ley General de Seguros. Ecuador:  
Registro Oficial ,04-08-2008.
- Aseguradora del sur. (2003). Codiciones Generales Pólizas.  
*superintendencia de bancos y seguros*, p. 25.
- C.C.V, C. vencida. (2015). Lideres en el Ramo de la Recuperación de  
Adeudos. *175*, p. 1.
- Central, A. (2019). *Departamento de Cobranzas de Sul América c.a.*
- Confianza, S. (2016). Terminos de seguros. *cuena*.
- Crédito, C. C. de. (2018). Técnicas Cobranzas Efectivas.
- Esca. (2013). Definición de Cobranzas. Recuperado a partir de  
<http://definicion.mx/cobranza/>
- Fernando Galindo, C. G. (2014). Administración 2. *México*, p. 111.
- Icaza, A. (2015). Análisis Comentarios y Sugerencias Sobre Algunos  
Aspectos Derechos en el Ecuador. *Amazonas compañía de seguros*, 1 a la  
8.
- Jhonathan, B., De Marzo, P., & Jarford, H. (2010). *Finanzas Coporativas*  
(Person Edu). Madrid.
- Leiva, G. (2013). Cartera de crédito.
- Lideres, R. (2018). Bangara la Gestión de Cobranzas es su Principal  
Activo.



Matrán, C. J. (1988). Diccionario Mapfre del Seguro. *Editorial mapfre*, 228-229.

Ossa, E. (1998). Teoría General del Seguro. *Bogota-Colombia*, pag 12.

Quevedo, A. (1963). Decreto Supremo 1147 Seguros. Quito: Palacio nacional.

Saenz, Á., Ramírez, J., & Martínez, F. (2008). *Derivados Valor Razonable y Contabilidad y Casos Prácticos*. Madrid: Pearson Educación.

Sur, A. del. (2016). Aseguradora del Sur C.A. *CITYTECH*.

Vallardo, F. (2017). Administración Financiera de las Cuentas Por Cobrar.

Victor Molina Aznar. (2005). El Gestor de Cobranza. *México*, pp. 7-8.

## 8. ANEXOS



### **AUTORIZACIÓN DÉBITOS DE PAGO DE LA PRIMA DE SEGUROS GENERALES Y TÉCNICOS A TRAVÉS DE INSTITUCIONES BANCARIAS**

Nota de cargo No. \_\_\_\_\_

ORDEN DE DÉBITO No. \_\_\_\_\_

RUC: 0190123626001

Señores \_\_\_\_\_ (emisor). En razón de que acordamos con la compañía ASEGURADORA DEL SUR C.A. el pago de la(s) prima(s) correspondientes a la emisión de Pólizas y/o renovaciones generales por los contratos que correspondan a **SEGUROS GENERALES TÉCNICOS**, a través de su institución, yo \_\_\_\_\_ (Nombre del titular de la cuenta o del representante legal de la persona), obrando en mi propio nombre o como representante legal autorizado de la empresa \_\_\_\_\_ (Nombre de la empresa o titular de la cuenta), les autorizo para que sea debitada de la Cuenta Corriente  o Cuenta de Ahorros  N° \_\_\_\_\_ la totalidad de las primas adeudadas por Pólizas nuevas que se generen por más contratos.

Este débito podrá realizar la empresa **ASEGURADORA DEL SUR C.A.** en las fechas determinadas en la Póliza.

Me comprometo a tener en la cuenta autorizada el monto correspondiente al costo del servicio otorgado por la empresa y acepto que se efectúen reintentos de débito en fechas posteriores en caso de no disponer de los fondos necesarios.

En forma adicional, **ASEGURADORA DEL SUR C.A.**, a través de este documento, le brinda la oportunidad de realizar sus pagos en caso de posibles renovaciones y contratos que se efectúen en el futuro, sin necesidad de otra autorización de débito. Estoy de acuerdo Si  NO

Será suficiente justificativo para cancelar la Póliza el incumplimiento de pagos por un período de 60 días, cuyo soporte es el reporte emitido por \_\_\_\_\_ (nombre de la institución financiera).

Sin embargo de lo estipulado anteriormente, cualquier institución que deje sin efecto esta autorización, la presentará por escrito en las oficinas de **ASEGURADORA DEL SUR C.A.** en el departamento de Cartera y Cobranzas, así como en las oficinas del emisor, con treinta (30) días de anticipación, respetando siempre el contrato de afiliación de la institución financiera.

Eximo a \_\_\_\_\_ (nombre de la institución financiera) de cualquier responsabilidad por los valores reportados por **ASEGURADORA DEL SUR C.A.**, por lo cual, desde ya, renuncio a cualquier reclamación y a iniciar cualquier acción legal en contra de la institución.

Quito, a los \_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del 201\_

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
Firma del Cliente

C.I.: \_\_\_\_\_

Telf.: \_\_\_\_\_



## AUTORIZACIÓN DE ÓRDENES DE CARGO DE LA PRIMA DE SEGUROS GENERALES Y TÉCNICOS A TRAVÉS DE TARJETAS DE CRÉDITO

ORDEN DE CARGO No. \_\_\_\_\_

RUC: 0190123626001

CÓDIGO DE ESTABLECIMIENTO: \_\_\_\_\_

Señores \_\_\_\_\_ (emisor), en razón de que acordamos con la Compañía ASEGURADORA DEL SUR C.A. el pago de la(s) prima(s) correspondientes a la emisión de Pólizas y/o renovaciones generadas por los contratos que correspondan a SEGUROS GENERALES TÉCNICOS, a través de su Institución, yo \_\_\_\_\_ (Nombre del titular de la tarjeta o del representante legal de la persona jurídica titular de la tarjeta corporativa), obrando en mi propio nombre o como representante legal autorizado de la empresa \_\_\_\_\_ (Nombre de la empresa titular de la tarjeta) autorizo que se cargue a mi tarjeta No. \_\_\_\_\_, con fecha de caducidad el \_\_\_\_\_, la totalidad de las primas adeudadas por pólizas nuevas o renovaciones que se generen por mis contratos.

Desde ya me comprometo a mantener los pagos de mi tarjeta de crédito al día.  
En forma adicional, ASEGURADORA DEL SUR C.A., a través de este documento le brinda la oportunidad de realizar sus pagos en caso de posibles renovaciones y contratos que se efectúen en el futuro, sin necesidad de otra autorización de débito. Estoy de acuerdo SI NO

Sin embargo de lo estipulado anteriormente,   cualquier instrucción que deje sin efecto esta autorización, la presentaré por escrito en las oficinas de ASEGURADORA DEL SUR C.A. en el departamento de Cartera y Cobranzas, así como en las oficinas del emisor, con treinta (30) días de anticipación, respetando siempre el contrato de afiliación de la tarjeta. Debo y pagaré incondicionalmente sin protesto al Emisor de la tarjeta de crédito el total de los valores acordados en el lugar y fecha que se convenga. En caso de mora pagaré la tasa máxima autorizada para el emisor de la tarjeta de crédito y las comisiones que esta Institución establezca por gestiones de la cartera vencida.

Eximo al emisor de la tarjeta de crédito de cualquier responsabilidad por los valores reportados por ASEGURADORA DEL SUR C.A., por lo cual, desde ya, renuncio a cualquier reclamación y a iniciar cualquier acción legal en contra de las Indicadas Instituciones, las mismas que no requerirán de otro instrumento o documento para procesar en mis tarjetas de crédito los valores generados, los mismos que desde ya los acepto y reconozco como obligación.

De igual manera, autorizo que en caso de pérdida, hurto, robo o cualquier circunstancia por el que fuera cambiado el número de la tarjeta de crédito antes singularizada, se cuente con el nuevo número que se me asigne para efectuar todos los pagos de manera incondicional dentro del período correspondiente, de tal manera que el cambio del número indicado no sea causa para no cancelar los valores que adeude.

Quito, a los \_\_\_ días del mes de \_\_\_ del 201\_\_

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
Firma del Socio

C.I.: \_\_\_\_\_

Tel.: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma del representante de la empresa

Nombre de la empresa: \_\_\_\_\_

RUC: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(Nombre de la empresa) certifica que la firma del socio es auténtica, por lo que cualquier reclamación en este sentido será debitada de la facturación de \_\_\_\_\_ (Nombre de la empresa).

NOTA: ASEGURADORA DEL SUR C.A., con dos meses de anticipación a la renovación de sus pólizas, se contactará con usted o su empresa a fin de dar a conocer los valores de las nuevas primas, de ser el caso.

## **9. AGRADECIMIENTOS**

Quiero agradecer a mi madre Susana Cadena quien estuvo en todos los momentos importantes de mi vida, me enseñó a salir adelante pese a cualquier dificultad y no rendirme jamás te la dedico madre, quiero agradecer a mi hermano Roberto Sánchez y mi hermana Tatiana Sánchez y Jhonny Delgado por todo el apoyo brindado, por sus consejos y su gran aporte en mi vida profesional y personal, dedico esta propuesta a mis abuelos Ángel Cadena, Luz Morales quien en la eternidad me acompañaron con sus bendiciones.

Adicional quiero agradecer Mishell Corella quien con su apoyo y su amor incondicional estuvo en esta parte de mi vida, la propuesta fue creada para ser compartida y se pueda mejorar los procesos de cobro en las diferentes aseguradoras del país

## ALFREDO AGUIRRE CADENA 3RA. REV

---

### INFORME DE ORIGINALIDAD

---

<b>1</b> %	<b>2</b> %	<b>1</b> %	<b>1</b> %
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

---

### FUENTES PRIMARIAS

---

<b>1</b>	<b>www.cementochimborazo.com</b>	<b>1</b> %
	Fuente de Internet	

---

Excluir citas	Activo	Excluir coincidencias	< 1%
Excluir bibliografía	Activo		