

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

SEDE QUITO

CARRERA:

CONTABILIDAD Y AUDITORIA

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de:

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

TEMA:

**EFFECTO DE LA CARTERA VENCIDA EN LAS EMPRESAS DE SEGUROS
UBICADAS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, PERÍODO**

2015 - 2017

AUTORA:

DIANA ELIZABETH YÉPEZ JÁCOME

TUTOR:

LUIS ALBERTO CAHUASQUI GUZMÁN

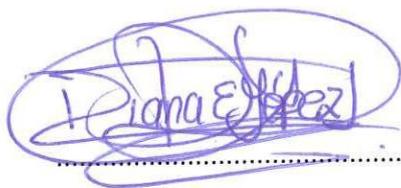
Quito, febrero del 2019

Cesión de derechos de autor

Yo Diana Elizabeth Yépez Jácome, con documento de identificación N° 1714150925, manifiesto mi voluntad y cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autor/es del trabajo de grado/titulación intitulado: “EFECTO DE LA CARTERA VENCIDA EN LAS EMPRESAS DE SEGUROS UBICADAS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, PERÍODO 2015 - 2017”, mismo que ha sido desarrollado para optar por el título de: Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En aplicación a lo determinado en la Ley de Propiedad Intelectual, en mi condición de autora me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia, suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Firma



Diana Elizabeth Yépez Jácome

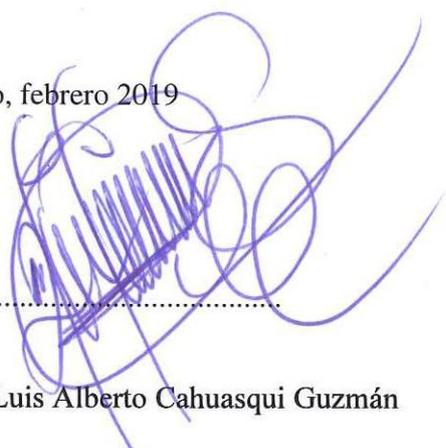
CI. 1714150925

Fecha: febrero del 2019

DECLARATORIA DE COAUTORÍA DEL DOCENTE TUTOR/A

Yo declaro que bajo mi dirección y asesoría fue desarrollado el trabajo de titularización, EFECTO DE LA CARTERA VENCIDA EN LAS EMPRESAS DE SEGUROS UBICADAS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, PERÍODO 2015 - 2017, realizado por Diana Elizabeth Yépez Jácome, obteniendo un producto que cumple con todos los requisitos estipulados por la Universidad Politécnica Salesiana, para ser considerados como trabajo final de titulación.

Quito, febrero 2019



.....

Ing. Luis Alberto Cahuasqui Guzmán

CI. 170468433-9

Índice

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	¡Error! Marcador no definido.
DECLARATORIA DE COAUTORÍA DEL DOCENTE TUTOR/A.....	¡Error! Marcador no definido.
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
GLOSARIO	viii
RESUMEN.....	1
ABSTRACT	1
1. Introducción	2
2. Metodología	4
2.1. Tipo de investigación	5
2.2. Métodos de investigación.....	5
2.3. Técnicas de investigación.....	5
3. Marco teórico	6
3.1. Contexto histórico	6
3.2. Contexto actual.....	6
3.3. El contrato de seguro	8
3.4. Condiciones previas para emitir pólizas.....	9
3.5. Póliza de seguro.....	10
3.6. Obligación del asegurador.....	10
3.7. Elementos esenciales del contrato de seguro	10
3.8. Conceptos de la cartera vencida y ramas específicas a analizar.....	11
3.9. Recuperación de la cartera.....	13
4. Análisis y resultados	13

4.1.	Indicadores de la cartera vencida de las empresas de seguros	14
4.2.	Encuestas a las empresas de seguros	15
4.2.1.	Pregunta 1	15
4.2.2.	Pregunta 2	16
4.2.3.	Pregunta 3	16
4.2.4.	Pregunta 4	17
4.2.5.	Pregunta 5	17
4.2.6.	Pregunta 6	18
4.2.7.	Pregunta 7	18
4.2.8.	Pregunta 8	19
4.2.9.	Pregunta 9	19
4.2.10.	Pregunta 10.....	20
4.2.11.	Pregunta 11.....	21
4.2.12.	Pregunta 12.....	21
4.2.13.	Pregunta 13.....	22
4.2.14.	Pregunta 14.....	22
4.2.15.	Pregunta 15.....	23
4.3.	Conclusiones	24
5.	Referencias.....	26
6.	Anexos	28

Índice de figuras

Figura 1. Comparativo (2015 - 2017)	14
Figura 2. Comparativo 2 (2015 - 2017)	14
Figura 3. Cuentas por cobrar (2015 - 2017).....	14
Figura 4. Cuentas por cobrar y provisiones (2015 - 2017)	15
Figura 5. Cargo laboral de los encuestados.....	16
Figura 6. Antigüedad laboral en la empresa de los encuestados.....	16
Figura 7. Existen departamentos de cobranzas	17
Figura 8. Existen políticas de cobranzas	17
Figura 9. Periodicidad del análisis de vencimiento.....	18
Figura 10. Periodicidad del departamento de cartera.....	18
Figura 11. Forma de medir el riesgo	19
Figura 12. Forma de confirmar con los deudores	19
Figura 13. Frecuencia de reportes gerenciales de cartera vencida	20
Figura 14. Conciliación entre el departamento de cartera y el financiero	20
Figura 15. Mecanismos para la recuperación de carteras	21
Figura 16. Requisitos para que la cartera vencida pase al departamento legal	21
Figura 17. Seguros que presentan mayor morosidad	22
Figura 18. Medidas para mitigar el índice de cartera.....	22
Figura 19. Facilidades para el pago de primas de seguros.....	23

Índice de tablas

Tabla 1. Provisiones	8
Tabla 2. Cargo laboral de los encuestados	15
Tabla 3. Antigüedad laboral en la empresa de los encuestados	16
Tabla 4. Existen departamentos de cobranzas.....	16
Tabla 5. Existen políticas de cobranzas	17
Tabla 6. Periodicidad del análisis de vencimiento	17
Tabla 7. Periodicidad del departamento de cartera	18
Tabla 8. Forma de medir el riesgo	18
Tabla 9. Forma de confirmación con los deudores	19
Tabla 10. Frecuencia de reportes gerenciales de cartera vencida	19
Tabla 11. Conciliación entre el departamento de cartera y el financiero	20
Tabla 12. Mecanismos para la recuperación de carteras	21
Tabla 13. Requisitos para que la cartera vencida pase al departamento legal	21
Tabla 14. Seguros que presentan mayor morosidad.....	22
Tabla 15. Medidas para mitigar el índice de cartera	22
Tabla 16. Facilidades para el pago de primas de seguros	23

Glosario

Cartera: “Monto total de créditos emitidos por una persona natural o jurídica y que se convierte en un activo” (Zambrano, 2016, pág. 82).

Crédito: “Monto económico que recibe una persona natural o jurídica” (Zavaleta, 2015, pág. 34).

Empresa: Es “una unidad económico - social, integrada por talento humano, materiales y técnicos, que tiene el objetivo de obtener beneficios económicos por medio de su participación en el mercado de bienes y servicios. Ante lo cual, se hace uso de los factores productivos (trabajo, tierra y capital)” (Fiallos, 2018, pág. 103).

Fianza: “Pago ejecutable para cumplir una obligación” (Zambrotta, 2016, pág. 20).

Insolvencia: “Incapacidad de cubrir las obligaciones económicas de una persona natural o jurídica hacia otra” (Gallegos, 2017, pág. 42).

Mora: Es “el plazo dentro del cual el adeudo llega a su vencimiento acordado, y el deudor incumple en su obligación de pagar” (Tenerife, 2017, pág. 93).

Patrimonio: “Conjunto de bienes que dispone una persona u organización que se transforman en recursos económicos” (Uvilla, 2016, pág. 65).

Plazo: “Fecha de tiempo señalada para el cumplimiento de una obligación mayormente financiera” (Cervantes, 2018, pág. 164).

Prima: “Valor que debe pagar un asegurado por la ejecución del mismo” (Ríos, 2016, pág. 33).

Provisión: “Registro de un pasivo financiero dentro del balance general” (Tinillo, 2018, pág. 18).

Reaseguro: Es “el método por el cual una empresa aseguradora cede parte de los riesgos a otra empresa con el fin de minimizar sus pérdidas” (Lafuente, 2017, pág. 94).

Riesgo de crédito: Es “la posibilidad de una pérdida económica que asume un agente por incumplimiento de obligaciones contractuales” (Sagner, 2015, pág. 185).

Seguro: Es “un medio para la cobertura de los riesgos al transferirlos a una aseguradora que se va a encargar de garantizar o indemnizar todo o parte del perjuicio producido por la aparición de determinadas situaciones accidentales” (Stiglitz, 2015, pág. 71).

EFFECTO DE LA CARTERA VENCIDA EN LAS EMPRESAS DE SEGUROS UBICADAS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, PERÍODO 2015 - 2017.

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo analizar los efectos de la cartera vencida en las 18 empresas de seguros en la ciudad de Quito durante el período (2015 – 2017). Dentro del cual, se desarrolló bajo el método científico un análisis directo y analítico de los principales indicadores de gestión hacia la cartera vencida, denotando que si bien existe una asignación profesional de encargados con políticas y lineamientos a cumplir en forma departamental para su correcto funcionamiento, su efecto negativo no se ha podido reducir a nivel del patrimonio empresarial, sobre todo por las limitadas opciones que disponen los clientes para cumplir sus obligaciones en forma directa con las empresas sin contar como la mejor opción de pago emitida por las empresas, el uso de una tarjeta de crédito que más allá de ser una correcta solución a incrementando la mora y resolución de los pagos adeudados.

PALABRAS CLAVES: efecto, cartera vencida, empresas de seguros, Quito.

ABSTRACT

The objective of this research is to analyze the effects of past due loans in insurance in 18 companies in the city of Quito during the period (2015 - 2017). Within which was developed under the scientific method a direct and analytical analysis of the main indicators of management to the past due portfolio denoting that although there is a professional assignment of managers with policies and guidelines to be met departmentally, these could not be reduced to a large extent, its negative effect on business assets, especially due to the limited options available to customers to meet their obligations directly with companies without having a credit card and in turn increasing the delay in resolving payments owed.

KEYWORDS: effect, past due portfolio, insurance companies, Quito.

1. Introducción

En Ecuador, el sector asegurador tiene más de 100 años de existencia, en la actualidad existen “31 aseguradoras, 1 reaseguradora, 18 intermediarios de reaseguros y 357 peritos de seguros autorizadas por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros para gestionar y comercializar seguros patrimoniales y de daños sociales”. (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2018, pág. 5). La cultura de protección en el país dentro de esta rama, todavía no alcanza su solidez a comparación de otros países de la región como Chile y Colombia que si disponen de figuras jurídicas específicas para su desarrollo, ejecución y sanción.

Con base en el artículo publicado por la revista Ekos (2017), las empresas de seguros “han experimentado una contracción en la economía ecuatoriana debido a que el poder adquisitivo (ingreso de dinero por persona) de cada ecuatoriano disminuyó en forma significativa durante el período 2015 - 2017”. (pág. 13). Este fenómeno se debe en mayor medida por efecto del desempleo y de una economía dolarizada con precios poco competitivos con relación a los países de la región; ocasionando que los

ecuatorianos destinen sus ingresos para cubrir exclusivamente sus necesidades básicas como alimentación, educación y vivienda. Además, muchos ecuatorianos se abstuvieron de contratar seguros, y, otros en cambio que contaban con el respaldo de coberturas de aseguradoras, se vieron imposibilitados financieramente de poder cumplir con el pago de las primas de seguros; lo que repercutió ostensiblemente en la baja de la producción de las empresas de seguros, incidiendo negativamente en los índices de cartera vencida al no poder cobrar a sus clientes, ni obtener nuevos.

Uno de los riesgos de mayor relevancia que se encuentran expuestos por las empresas de seguros, es el riesgo de crédito, por la posibilidad de incurrir en pérdidas por el no pago, el pago parcial o pago inoportuno de las obligaciones a cargo de otras aseguradoras, de clientes actuales y solicitadores (clientes potenciales). Así, el riesgo de liquidez, por la probabilidad de pérdida por la incapacidad de la entidad para enfrentar una escasez de fondos y cumplir sus obligaciones a corto plazo se ha incrementado y que además, determina la necesidad de conseguir recursos alternativos, o de realizar

activos en condiciones desfavorables, bien sea para el pago de siniestros o para el ajuste de reservas inadecuadamente calculadas, hace que el nivel de riesgo se incremente en todas las empresas del estudio.

Otros riesgos que se deben considerar es la posibilidad de pérdidas debido a eventos originados en fallas o insuficiencia de procesos; personas, sistemas internos, tecnología, y el incumplimiento de las obligaciones del reasegurador por insolvencia o problemas financieros.

Por lo expuesto, el motivo de investigación en este artículo académico es la gestión de cobro de la cartera vencida, y como esta afecta la solvencia y estabilidad económica-financiera de las empresas de seguros; además, la función del organismo de control que ha sido insuficiente para realizar un monitoreo trimestral sobre los valores pendientes de pago sobre los asegurados.

Dentro de este contexto, uno de los principales objetivos es verificar si el sistema de medición de la cartera vencida contempla reportes que permitan a la administración de la compañía conocer con detalle los factores endógenos y exógenos del

riesgo crediticio; y si estos reportes constituyen insumos para la estructuración y mejoramiento de las políticas, estrategias y procedimientos establecidos. Además, se debe investigar si las empresas de seguros cuentan con metodologías internas para medición de los riesgos crediticios a los que se encuentra expuesta y/o para la calificación de clientes para la emisión de fianzas, cuentas por cobrar deudores por primas y reaseguros.

Bajo este lineamiento, las empresas de seguros deben contar con un sistema informático que asegure el adecuado registro contable de las cuentas por cobrar a los deudores por primas y reaseguradores, así como la adecuada constitución de provisiones de acuerdo a la normativa actual. Buscando de forma permanente la aplicación correcta de los procesos y procedimientos adoptados para la generación, administración y monitoreo de las operaciones concedidas en la línea de negocios de fianzas y cuentas por cobrar a deudores por primas y reaseguros, e investigar la frecuencia con la que se valida su cumplimiento.

Por tanto, la presente investigación busca comprobar que las empresas de seguros cuenten con un sistema para

monitorear los niveles del riesgo de crédito en forma permanente y que se establezcan los mecanismos para elaborar e intercambiar información oportuna, confiable y fidedigna, tanto interna como externamente. De esta forma, las empresas de seguros podrán contar con un sistema de seguimiento del riesgo de crédito de las cuentas por cobrar que implique un proceso continuo de monitoreo de las calificaciones de las mismas y que acceda a medidas para mitigar los riesgos cuando se identifican debilidades potenciales o reales en un cliente o de un asesor productor de seguros, tales como: incremento de la exposición, deterioro del sector o del sujeto crediticio, deterioro o cambio de garantías en caso de fianzas, entre otras.

Todo esto bajo la emisión de reportes periódicos para la alta gerencia y el directorio de las empresas de seguros, sobre los incumplimientos incurridos en normas crediticias, donde podrán tomar las mejores decisiones administrativas para solventar las problemáticas.

Los objetivos a cumplir son:

Objetivo General

Evaluar el comportamiento de las cuentas por cobrar de las empresas de seguros durante los tres últimos ejercicios financieros (2015, 2016 y 2017), considerando sus componentes más importantes; cuentas por cobrar y los clientes o asegurados.

Objetivos Específicos

- Determinar las variaciones de cartera de las empresas de seguros más su evolución durante el período 2015 a 2017.
- Medir la incidencia de las provisiones realizadas en cartera en función de sus resultados.
- Medir la eficiencia de las empresas de seguros y reaseguros en función de la producción y resultados con respecto a cuentas por cobrar.

2. Metodología

La presente investigación se enfoca en 18 empresas aseguradoras que operan en el Distrito Metropolitano de Quito, tomado del **Anexo 1**, el cual sirve para el presente análisis del manejo de cartera vencida y su afectación en la liquidez de las compañías de seguros.

2.1. Tipo de investigación

La investigación se desarrollará en base al método científico y se fundamentará en métodos formales de evaluación financiera; en este proceso se aplicarán los métodos referidos en el siguiente apartado.

2.2. Métodos de investigación

- **Método deductivo directo**, al analizar la información de campo recabada, se caracterizará directamente la gestión de cobro de cartera vencida de las empresas de seguros.
- **Método analítico**, permitirá determinar el efecto generado por la variación, esto es, conocer si existió incremento o disminución de cartera vencida.

Los resultados de la investigación aplicados serán tratados mediante métodos estadísticos, presentados en tablas y figuras, conjuntamente con el análisis de los respectivos valores en forma cuantitativa y cualitativa.

- **Transversal**: En la muestra seleccionada de empresas de seguros, se medirá el efecto que ocasionó una inadecuada

gestión de cobro de cartera vencida.

- **Analítica**: Se estudiará el efecto económico y financiero que generó la cartera vencida en las empresas de seguros.
- **Descriptiva y explicativa**: Los datos concedidos para el estudio de campo se procesarán en forma descriptiva, para presentar los resultados de cartera vencida en el sector asegurador.

2.3. Técnicas de investigación

- **Encuestas**: Están enfocadas directamente en conocer qué medidas han adoptado las empresas de seguros para mitigar la cartera vencida; a través de preguntas cerradas de acuerdo al **Anexo 2. Modelo de encuestas**; además se obtendrá opiniones abiertas sobre la investigación en desarrollo, detectando los problemas internos y externos más significativos que se han presentado y que han afectado al incremento de la cartera vencida en sus resultados.

3. Marco teórico

A continuación, se elaborará el marco teórico que sostiene la investigación, los procedimientos que se utilizarán para el desarrollo de la misma, así como las propuestas que den solución a la problemática planteada.

3.1. Contexto histórico

No se conoce a ciencia cierta la verdadera historia del seguro, puesto que como institución es considerablemente reciente. Sin embargo, el hombre desde su aparición en la Tierra, siempre ha estado ligado al reto que representa los eventos imprevistos. Originalmente el ser humano, en su condición de solitario (nómada), enfrentaba peligros y dificultades. Condición que, tras ser superada, llevó al hombre a compartir con otros semejantes, con la finalidad de protegerse mutuamente, constituyéndose así un tipo organizado de sociedad para garantizar su subsistencia.

Con el tiempo, esta nueva forma de vida, también le traería consigo innumerables situaciones riesgosas que obligaría al hombre a continuar su lucha para sobrevivir, ya no pensando sólo en él, sino, en el grupo de personas

más ligadas a su entorno, es decir, su familia. A partir de ese momento, la familia se convierte en el eje de la sociedad y eran quienes soportaba la pérdida de patrimonio que cualquiera de sus miembros pudiera sufrir, ya que “la inexistencia de una economía debidamente organizada y el poco comercio hacían innecesario el seguro” (Stiglitz, 2015, pág. 29).

3.2. Contexto actual

Las compañías de seguros deben presentar en forma trimestral a la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros, el formulario No. 317 “Primas por Cobrar” y en el formulario 317A “Provisión”, mediante el aplicativo institucional “Portal de trámites en línea”, el mismo que se ingresa con el usuario y contraseña proporcionado por el ente de control, donde se asigna un resumen de la cartera por vencer y vencida con la clasificación por antigüedad; 60 días, 150, 180, 300, 360 días, además de una clasificación por ramos generales, vida empresarial y fianzas.

Toda empresa de seguros debe establecer esquemas eficientes y efectivos de administración y control de todos los riesgos a los que se

encuentran expuestas en el desarrollo del negocio, conforme su objeto social, sin perjuicio del cumplimiento de sus obligaciones. Ante esto, la Ley General de Seguro (2006) regula las actividades, funcionamiento de las empresas de seguros, cuyo objeto exclusivo debe ser el negocio de asumir directa o indirectamente o aceptar y ceder riesgos en base a primas. Por tanto, las empresas que realizan operaciones de seguros están sometidas a las leyes de la República y la vigilancia y control de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

Además, las inversiones admitidas u obligatorias, entre otros recursos, sirven para respaldar las obligaciones que tienen las empresas de seguros frente a sus asegurados o beneficiarios en caso de producirse los siniestros por riesgos amparados en las respectivas pólizas de seguros. Si, una empresa de seguros presenta cartera vencida en un porcentaje significativo, le impediría cubrir sus inversiones admitidas u obligatorias, ante lo cual tendría imperativamente que incrementar el capital pagado con dinero en efectivo, con los recursos previstos en el artículo 14 de la Ley General de Seguros (2006).

En caso de que la compañía de seguros no pueda cubrir esta deficiencia de inversiones debe imperativamente adoptar las siguientes medidas para solucionar este efecto:

- La contratación de reaseguros, la cesión de cartera, la sustitución de las inversiones o el aumento de capital pagado.
- Si el déficit de inversiones no sobrepasa el 5% se debe adoptar las medidas antes expuestas en un plazo de 30 días, pero si el déficit sobrepasare dicho porcentaje, el plazo es de 90 días en aplicación del artículo 53 de la Ley General de Seguros (2006).
- Mientras la compañía de seguros no supere el déficit de inversiones obligatorias la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros tiene facultad para disponer la suspensión de la emisión de nuevas pólizas de seguros, la cesión total o parcial de la cartera o de adoptar simultáneamente las dos medidas, referente a lo que se expone en el artículo 53 de la Ley General de Seguros (2006).
- Las empresas de seguros que no regularizaren este déficit de inversiones en los plazos antes mencionados serán puestas en liquidación forzosa en aplicación al artículo 53 de la Ley General de Seguros (2006).

Es importante también señalar que la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros (2017), contempla los programas de regularización para las empresas de seguros o compañías de

reaseguros y concretamente en el artículo 1 numeral 4, exponiendo que: “cuando se produzca déficit de inversiones con el cual la empresa de seguros debe respaldar sus reservas técnicas y margen de solvencia” (Miembros de la Junta Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2017, pág. 18).

Las empresas de seguros y compañías de reaseguros que mantengan cartera o saldos vencidos originados en el giro ordinario de sus negocios, deben constituir una provisión trimestral de acuerdo a la siguiente tabla de antigüedad y remitirlo en el formulario proporcionado por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, como se puede referenciar en el artículo 4 de esta ley:

Las empresas de seguros y compañías de reaseguros que mantengan cartera o saldos vencidos originados en el giro ordinario de sus negocios, deben constituir una provisión trimestral de acuerdo a la siguiente tabla de antigüedad y remitirlo en el formulario proporcionado por la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros. (pág. 241)

Tabla 1. Provisiones

De	Hasta	Porcentaje	Porcentaje de fianzas
0 días	60 días	----	----
61 días	150 días	5%	2%
151 días	180 días	15%	7%
181 días	300 días	25%	12%
301 días	360 días	50%	25%
361 días	en adelante	100%	50%

Fuente: Junta de la política monetaria (2017)

En el débito se registran los saldos por cobrar a los asegurados identificando los días de antigüedad según la tabla anterior. La provisión que debe realizar por los valores adeudados por los asegurados por primas con plan de pago a la entidad, de acuerdo a la disposición mencionada en el cuadro anterior con crédito a la cuenta de provisión de cuentas incobrables y con débito a la cuenta de gasto provisión por “Primas por cobrar a asegurados”.

3.3. El contrato de seguro

Se había indicado anteriormente, que el seguro nace en la vida jurídica a

través de un contrato, denominado póliza de seguro por las necesidades de protección de la familia desde época históricas.

La legislación ecuatoriana, no trae una definición técnica del contrato de seguro. Sin perjuicio de aquello, cabe destacar que el artículo 1 de la legislación sobre el contrato del seguro (1963), señala que:

El seguro es un contrato por medio del cual una de las partes, el asegurador, se obliga a cambio del pago de una prima, a indemnizar a la otra parte, dentro de los límites convenidos, de una pérdida o un daño producido por un acontecimiento incierto. (pág. 2)

Además, el artículo 6 del mismo documento jurídico expone que:

El contrato de seguro se prueba por medio de documento privado que se extenderá por duplicado y en el que se harán constar los elementos fundamentales. Que dicho documento se llama póliza; y, que debe estar escrito en castellano y ser firmada por los contratantes. (pág. 4).

3.4. Condiciones previas para emitir pólizas

Previo a que las empresas de seguros emitan pólizas de seguros, deben remitir a la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, los

textos de las respectivas estipulaciones que utilizarán, para que el Organismo de Control, determine las cláusulas obligatorias que deben contener dichos contratos, así como aquellas que sean consideradas como prohibidas. Estas últimas de existir, carecen de efectos y se tendrán por no escritas. Adicionalmente, las aseguradoras “deben remitir a esta Superintendencia, para su aprobación y autorización, las tarifas y notas técnicas” (Congreso Nacional, 2006, pág. 5). Ante esto, todas las pólizas deben someterse a los lineamientos de dicho elemento jurídico.

Bajo esto, en toda póliza se entienden incorporadas las normas de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor; y, se tendrá por no escrita toda cláusula que se oponga a las leyes, en perjuicio del asegurado, o a las prohibiciones que determine la Superintendencia.

Señala que cualquier condición en contrario a lo escrito deberá ir en beneficio del asegurado más no del asegurador, bajo pena de nulidad de la estipulación respectiva; y, que esta nulidad no afectará los derechos del asegurado por no expresarse en el contrato. (Congreso Nacional, 2006)

3.5. Póliza de seguro

Las pólizas de seguros tienen tres tipos de condiciones: generales, especiales y particulares; las generales son principios básicos que establece el asegurador para regular el contrato, entre los principales se destacan: normas relativas a establecer la extensión y el objeto del seguro, riesgos excluidos, forma de liquidar los siniestros, pago de indemnizaciones, notificaciones, jurisdicción y subrogación.

Las condiciones especiales tienen como objetivo: el matizar el contenido de algunas normas de las condiciones generales, a modo de ejemplo se puede determinar el establecimiento de los deducibles a cargo del asegurado, la supresión de algunas exclusiones y la inclusión de otras nuevas.

Las condiciones particulares recogen aspectos concretamente relativos al riesgo individualizado que se asegura y principalmente los siguientes: nombre y domicilio de las partes contratantes, naturaleza del riesgo cubierto, designación de los objetos asegurados y de su situación, suma asegurada, importe de la prima, recargos impuestos, lugar y forma de

pago, duración del contrato (Junta Militar de Gobierno, 1963).

3.6. Obligación del asegurador

La empresa de seguros, tiene la obligación de honrar el compromiso que adquirió al emitir la respectiva póliza de seguro, cumpliendo con el pago de la indemnización o renta reclamada, dentro de los términos y condiciones establecidos en el contrato de seguro. La Ley General de Seguros otorga para aquello en lo plasmado el Art. 42 que dicta: “(...) un plazo de 30 días contado desde la fecha en que el asegurado haya formalizado la reclamación con la entrega de la documentación total establecida en la póliza” (Junta Militar de Gobierno, 1963).

3.7. Elementos esenciales del contrato de seguro

En el artículo 2 de la legislación sobre el contrato del seguro, establece que los elementos esenciales del contrato de seguro son:

1. El asegurador.
2. El solicitante.
3. El interés asegurable.
4. El riesgo asegurable.
5. El monto.

6. La prima del seguro.

7. La obligación del asegurador, de efectuar el pago del seguro en todo o en parte, según el siniestro. (Junta Militar de Gobierno, 1963, pág. 2).

A falta de uno o más de estos elementos, el contrato de seguro es absolutamente nulo.

De igual forma en el artículo 3 de la legislación sobre el contrato del seguro, define que el asegurador es:

La persona jurídica legalmente autorizada para operar en el Ecuador, que asume los riesgos especificados en el contrato de seguro. Por su parte, el solicitante es la persona natural o jurídica que contrata el seguro, sea por cuenta propia o por la de un tercero determinado o determinable que traslada los riesgos al asegurador. El asegurado es la persona natural o jurídica interesada en la traslación de los riesgos; y, beneficiario es la persona natural o jurídica que ha de percibir, en caso de siniestro, el producto del seguro. Por su parte, una sola persona puede reunir las calidades de solicitante, asegurado y beneficiario (Junta Militar de Gobierno, 1963).

3.8. Conceptos de la cartera vencida y ramas específicas a analizar

Sagner (2015) define a la cartera vencida como “la porción del total de

los clientes, deudores, que reportan atraso en el cumplimiento de sus obligaciones de pago”. (pág. 54). Por consiguiente, a la cartera vencida lo conforman los clientes que por alguna razón no cumplen con el pago de sus deudas. La cartera vencida está asociada con la presencia de riesgo de crédito, que pueden ser relacionados con la evolución histórica de variables macroeconómicas que caracterizan el ciclo económico.

Dentro de este aspecto las ramas a especificar son:

- a) **Vida.** - Abarca los siguientes seguros:
- **Vida individual (código seguro 1).** - Coberturas contratadas a nombre de una sola persona, mediante las cuales se garantiza que el pago por la empresa de seguros de la cantidad estipulada en el contrato dependa del fallecimiento o supervivencia del asegurado en una época determinada, incluye vida entera, renta vitalicia o temporal, renta de jubilación, educación, desgravamen, entre otras; y,

- **Vida colectiva (código seguro 2).** - Coberturas contratadas en nombre de un grupo de personas durante un período específico. (Miembros de la Junta Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2017, pág. 127)

b) Incendio y líneas aliadas. - Abarca los siguientes seguros:

- **Incendio y líneas aliadas (código seguro 5).** Abarca incendio, rayo, explosión, autoexplosión, motín, alborotos populares, huelgas, disturbios laborales, acto malicioso, vandalismo, tempestad, ventarrón, daños por humo, riesgo de aeronaves, artefactos aéreos u otros objetos que caigan de ellos, impacto de vehículos, combustión espontánea de carbón e incendio producido como consecuencia directa o indirecta de incendio de bosques, selvas, montes bajos, praderas, pampas, malezas o del fuego empleado para el despeje de terrenos, daños por agua, daños en los aparatos, accesorios e instalaciones eléctricas, daños por lluvia e inundación, pérdida

de arrendamiento, remoción de escombros, combustión espontánea, daños por falta de funcionamiento de aparatos frigoríficos, daños ocasionados por material fundido, riesgo de refrigeración, daños por inundaciones para plantas de harina de pescado, daños por derrame de extintores, traslado temporal, daños a los hornos a consecuencia de incendio no originado en el mismo, daño causado en la ropa dejada para lavar, honorarios de ingenieros, arquitectos y topógrafos, materiales importados, muelles, vidrios y cristales, entre otros. (Miembros de la Junta Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2017, pág. 128)

- c) **Vehículos (código seguro 7).** - Daño propio, al vehículo como consecuencia directa de choque, volcadura, incendio, robo, hurto o cualquier otro suceso originado por una fuerza externa, repentina y violenta; responsabilidad civil a terceros por lesiones corporales o daños causados a personas o bienes que se encuentren fuera del vehículo; a ocupantes por lesiones corporales que sufran las personas

que viajan dentro del vehículo asegurado; y, como coberturas adicionales asistencia en viajes, equipos de sonido y de comunicación, entre otras (Miembros de la Junta Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2017, pág. 129).

Existen ciertos mecanismos para que la empresa de seguros pueda recuperar la cartera vencida.

- Demandando al deudor ante un Juez de lo Civil el pago de las primas de seguros devengadas.
- Encargar la ejecución del cobro a profesionales especializados, a cambio del reconocimiento de los honorarios respectivos.
- Venta de la cartera castigada, esto se transfiere a propiedad de la cartera a una empresa en cuyo caso la aseguradora, recibe como pago por dicha transferencia el valor pactado en el respectivo contrato.

3.9. Recuperación de la cartera

La recuperación de cartera se realiza bajo dos lineamientos:

- Se realiza un requerimiento de pago (cliente).
- La cancelación de la póliza.

Es pertinente mencionar que los documentos que respaldan la cartera vencida son las letras de cambio, otra modalidad de financiamiento son las cuotas. Además, las cuentas que están en la contabilización de la transferencia de la cartera son las cuentas por cobrar vencidas contra las cuentas por cobrar que están por vencer. A modo de ejemplo se puede exponer la siguiente estructura de los asientos contables:

Figura 1. Ejemplo de asiento contable

1.- Cuentas por cobrar por vencer	xxxx
Ingresos	xxxx
2.- A los 60 días	
Cuentas por cobrar vencidas	xxxx
Cuentas por cobrar por vencer	xxxx
3.- Provisión Cartera Vencida a los 61 días	
Gasto	xxxx
Provisión para Incobrables	xxxx

Asiento contable, D. Yépez, 2018

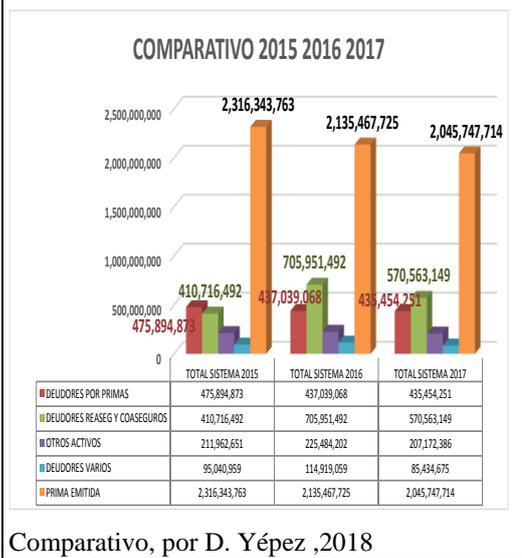
4. Análisis y resultados

Los resultados del estudio, serán analizados y presentados cualitativamente. La información obtenida, contribuirá a la formulación de la propuesta planteada por el investigador. El procedimiento de esta investigación para determinar el impacto que tiene la cartera vencida frente a la liquidez de las compañías de seguros, es de tipo correlacional, es decir relacionar y comparar la

información obtenida de las bases de datos a través de una descripción y análisis de su desempeño económico y financiero de los últimos tres años.

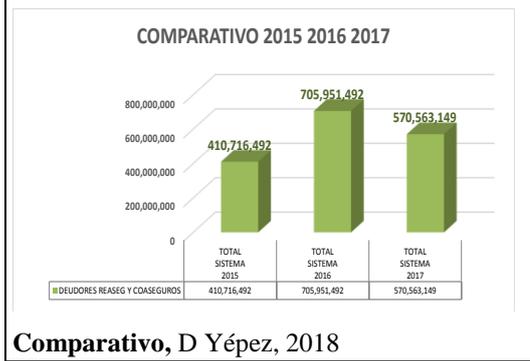
4.1. Indicadores de la cartera vencida de las empresas de seguros

Figura 2. Comparativo (2015 - 2017)



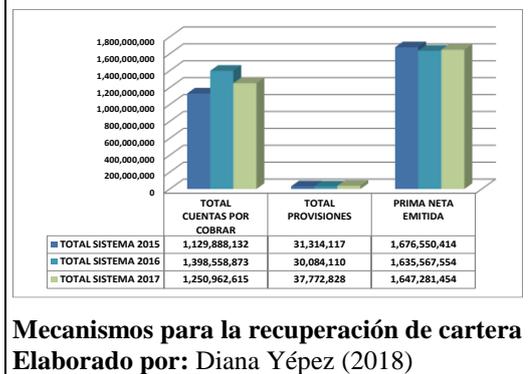
Las cuentas con mayor disminución son: prima emitida USD -270 millones (-12%), liquidaciones y rescates USD -241 millones (-38%) y primas de reaseguros y coaseguros cedidos USD -124,6 millones (-19%). Estos valores referencian que cada vez son más los clientes que no cumplen con sus obligaciones, incrementando las deudas y expandiendo la cartera vencida durante los 3 años de estudio.

Figura 3. Comparativo 2 (2015 - 2017)



Las cuentas con mayor disminución son: prima emitida USD -270 millones (-12%), liquidaciones y rescates USD -241 millones (-38%) y primas de reaseguros y coaseguros cedidos USD -124,6 millones (-19%). Por tanto, si bien la deuda se ha mitigado para el último año (2017), esta no se ajusta aún a las deudas contraídas en el año inicial del estudio (2015), es decir, aún no existe un equilibrio sobre las deudas contraídas.

Figura 4. Mecanismos para la recuperación de cartera (2015 - 2017)



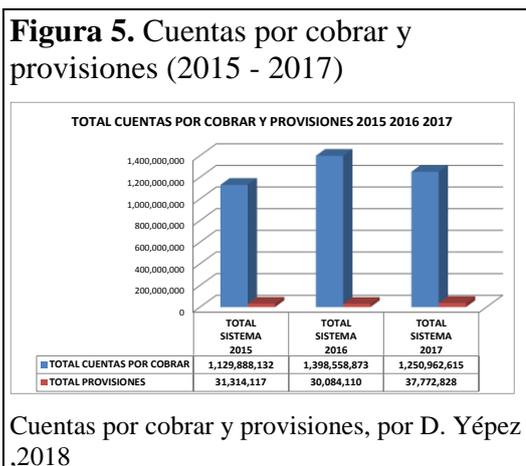
Las cuentas por cobrar en su conjunto han aumentado durante el 2015 al 2017 en USD 121 millones

(11%), las provisiones por cuentas incobrables incrementan USD 6,4 millones (21%) y la producción neta emitida disminuye en USD -29 millones (-2%). Así, con la expansión de las cuentas por cobrar, las provisiones se han reducido y por ende el activo empresarial de las aseguradoras, potenciando una inestabilidad financiera de mediano y largo plazo, lo cual pone en riesgo el patrimonio empresarial o la necesidad de una recapitalización si no se procede con el cobro de la cartera vencida.

de antigüedad, y por lo tanto su provisión, es decir que los plazos de potencial cobro se siguen alargando y no se podrían cobrar dentro de un corto plazo. Así, el valor de deuda del 2015 aún con los intereses sumados al 2017 podría denotar un potencial ajuste contable, esto significa que las empresas durante 3 años no pueden recuperar sus inversiones emitidas.

4.2. Encuestas a las empresas de seguros

4.2.1. Pregunta 1



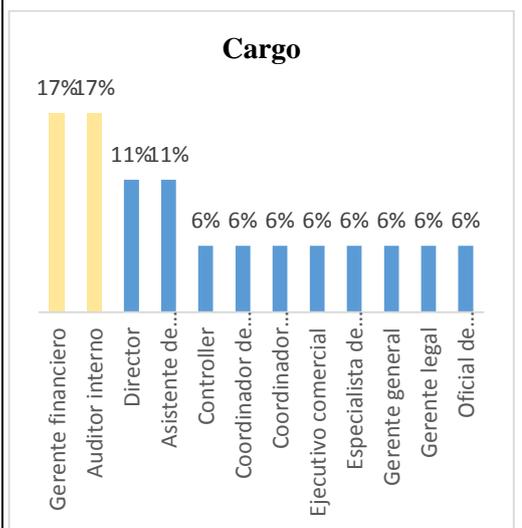
Durante el período analizado 2015 - 2017, las cuentas que se destacan con mayor variación son las provisiones de cartera, observando que mientras las cuentas por cobrar por primas disminuyen USD -16,2 millones, las provisiones aumentan en USD 5,4 millones; demostrando que en la cartera vencida ha aumentado el tiempo

Tabla 2. Cargo laboral de los encuestados

Indicador	Frecuencia	%
Gerente financiero	3	17%
Auditor interno	3	17%
Director	2	11%
Asistente de cobranzas	2	11%
Controlar	1	6%
Coordinador de cartera	1	6%
Coordinador financiero	1	6%
Ejecutivo comercial	1	6%
Especialista de inversiones	1	6%
Gerente general	1	6%
Gerente legal	1	6%
Oficial de cumplimiento	1	6%
Total	18	100%

Elaborado por: Diana Yépez (2018)

Figura 6. Cargo laboral de los encuestados



Cargo laboral, por D. Yépez ,2018

El cargo laboral de los principales funcionarios en las empresas de seguros es de gerente financieros o auditor financiero, ambos con el mismo indicador (17%). Así, el talento humano con el que disponen las empresas se lo puede comprender como calificado dentro de la rama de funcionamiento que se requiere.

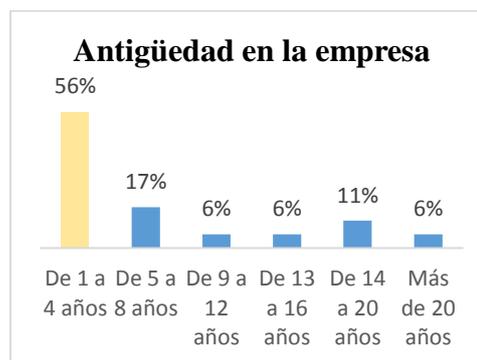
4.2.2. Pregunta 2

Tabla 3. Antigüedad laboral en la empresa de los encuestados

Indicador	Frecuencia	%
De 1 a 4 años	10	56%
De 5 a 8 años	3	17%
De 9 a 12 años	1	6%
De 13 a 16 años	1	6%
De 14 a 20 años	2	11%
Más de 20 años	1	6%
Total	18	100%

Elaborado por: Diana Yépez (2018)

Figura 7. Antigüedad laboral en la empresa de los encuestados



Antigüedad laboral, por D. Yépez ,2018

La antigüedad laboral de los principales representantes o empleados encuestados va de 1 a 4 años (56%). Determinando que el talento humano posee un limitado tiempo de desarrollo laboral dentro de sus funciones, esgrimiendo que no se ha dado una sostenibilidad de largo plazo para su desarrollo y consolidación en los puestos de trabajo.

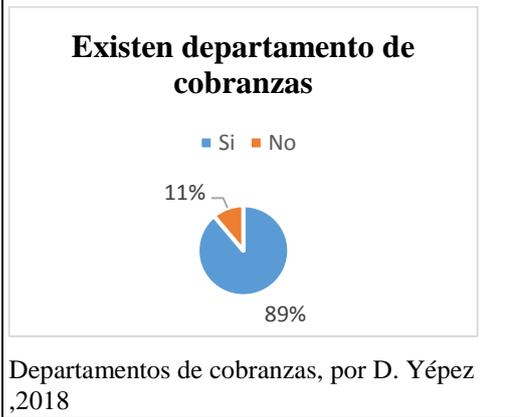
4.2.3. Pregunta 3

Tabla 4. Existen departamentos de cobranzas

Indicador	Frecuencia	%
Sí	16	89%
No	2	11%
Total	18	100%

Elaborado por: Diana Yépez (2018)

Figura 8. Existen departamentos de cobranzas



El 89% de las empresas de seguros si poseen un departamento de cobranzas que regula sus acciones contables. Asumiendo en forma específica las labores departamentales que se deben tener para el sistema de cobros dentro de las organizaciones hacia los clientes deudores.

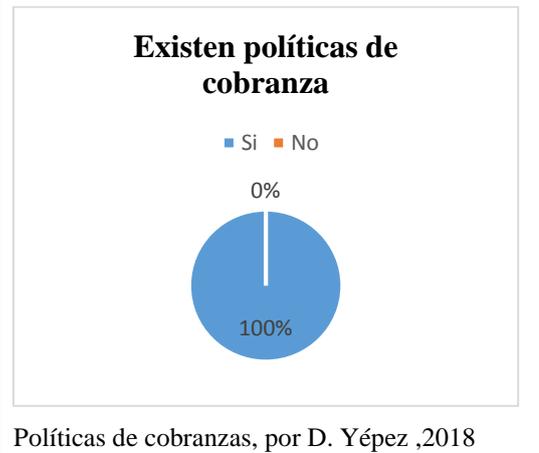
4.2.4. Pregunta 4

Tabla 5. Existen políticas de cobranzas

Indicador	Frecuencia	%
Sí	18	100%
No	0	0%
Total	18	100%

Elaborado por: Diana Yépez (2018)

Figura 9. Existen políticas de cobranzas



El 100% de las empresas de seguros si poseen políticas de cobranzas hacia la cartera vencida. Denotando una clara dirección y regulación de dichas funciones para poder acceder al cliente en mora y exigir el reclamo de haberes.

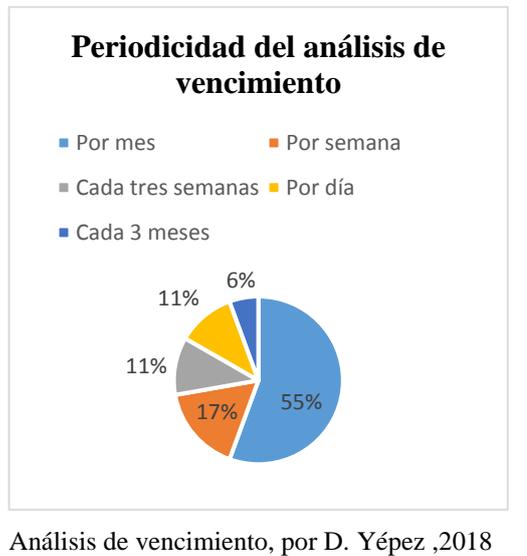
4.2.5. Pregunta 5

Tabla 6. Periodicidad del análisis de vencimiento

Indicador	Frecuencia	%
Por mes	10	56%
Por semana	3	17%
Cada tres semanas	2	11%
Por día	2	11%
Cada 3 meses	1	6%
Total	18	100%

Elaborado por: Diana Yépez (2018)

Figura 10. Periodicidad del análisis de vencimiento



El 55% de las empresas de seguros realizan el estado de vencimiento de sus carteras por mes. De esta forma se tiene una actualización de sus clientes constante cada 30 días y poder determinar de forma oportuna la variación de la cartera hacia su crecimiento o decrecimiento.

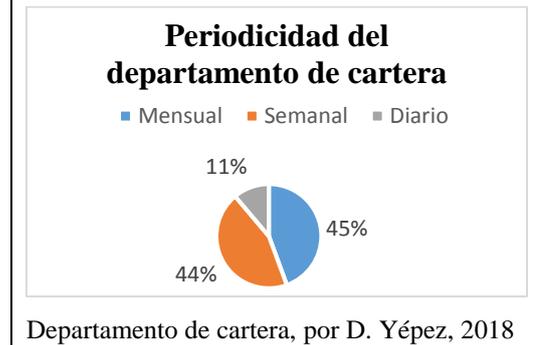
4.2.6. Pregunta 6

Tabla 7. Periodicidad del departamento de cartera

Indicador	Frecuencia	%
Mensual	8	44%
Semanal	8	44%
Diario	2	11%
Total	18	100%

Elaborado por: Diana Yépez (2018)

Figura 11. Periodicidad del departamento de cartera



Dentro de las empresas aseguradoras, el 45% si realizan la revisión de su cartera por medio del departamento correspondiente cada mes. De esta forma mantienen retroalimentada sus futuras acciones de cobro según el departamento y personal asignado, para tomar las mejores decisiones gerenciales para el cobro de recursos financieros en los clientes morosos.

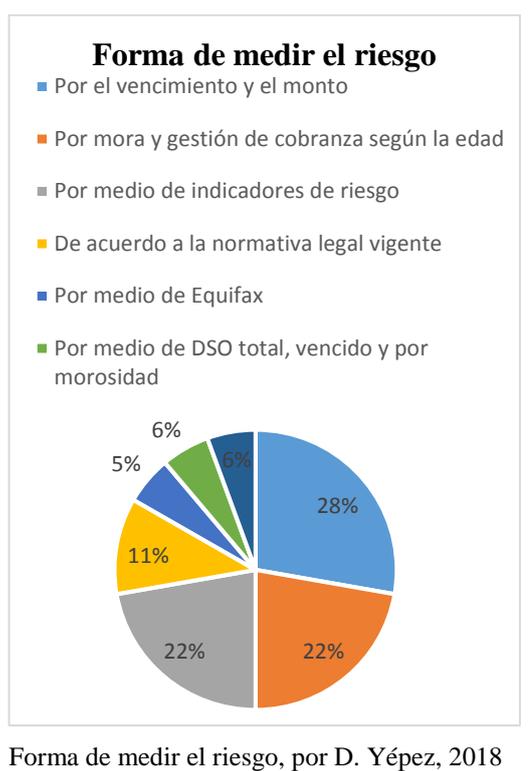
4.2.7. Pregunta 7

Tabla 8. Forma de medir el riesgo

Indicador	Frecuencia	%
Por el vencimiento y el monto	5	28%
Por mora y gestión de cobranza según la edad	4	22%
Por medio de indicadores de riesgo	4	22%
De acuerdo a la normativa legal vigente	2	11%
Por medio de Equifax	1	6%
Por medio de DSO total, vencido y por morosidad	1	6%
Por medio de bureaus	1	6%
Total	18	100%

Elaborado por: Diana Yépez (2018)

Figura 12. Forma de medir el riesgo



El 28% de las empresas de seguros miden el riesgo en función del vencimiento y el monto adeudado por cliente. Pero, el resto de las organizaciones lo realizan en función de otros indicadores, así se puede determinar que no existe una estandarización de las metodologías de cálculo del riesgo por parte de dichas empresas, denotando que cada una tiene un diferente indicador de cartera vencida.

4.2.8. Pregunta 8

Tabla 9. Forma de confirmación con los deudores

Indicador	Frecuencia	%
Mensual	15	83%

Trimestral	2	11%
No se hace	1	6%
Total	18	100%

Elaborado por: Diana Yépez (2018)

Figura 13. Forma de confirmar con los deudores



El 83% de las empresas aseguradoras, si comunican y confirman las deudas con sus clientes de forma mensual. De esta forma se mantiene al tanto de cuanto adeudan y generar potenciales medios de pago en forma oportuna y temprana para evitar que se dilaten los plazos.

4.2.9. Pregunta 9

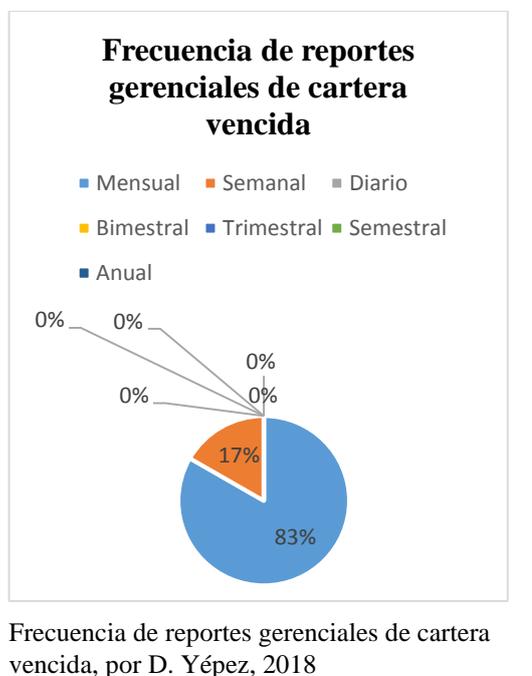
Tabla 10. Frecuencia de reportes gerenciales de cartera vencida

Indicador	Frecuencia	%
Mensual	15	83%
Semanal	3	17%
Diario	0	0%
Bimestral	0	0%
Trimestral	0	0%
Semestral	0	0%

Anual	0	0%
Total	18	100%

Elaborado por: Diana Yépez (2018)

Figura 14. Frecuencia de reportes gerenciales de cartera vencida



El 83% de las empresas aseguradoras a nivel departamental de finanzas y cobros, si generan con una frecuencia mensual los reportes gerenciales del número de clientes y montos que se tienen dentro de su cartera vencida. Así, permite generar la información más relevante para una coordinación de los mandos altos hacia políticas de cobro y proponer alternativas planificadas para poder acceder a esos montos adeudados.

4.2.10. Pregunta 10

Tabla 11. Conciliación entre el departamento de cartera y el financiero

Indicador	Frecuencia	%
Sí	18	100%
No	0	0%
Total	18	100%

Elaborado por: Diana Yépez (2018)

Figura 15. Conciliación entre el departamento de cartera y el financiero



El 100% de las organizaciones de seguros mantiene una constante conciliación de información sobre la cartera vencida entre el departamento de cartera y el financiero. Para de esta forma retroalimentar la información de cobros y deudores.

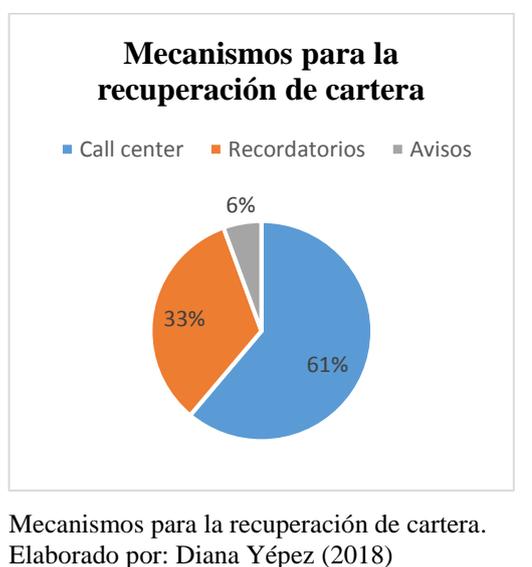
4.2.11. Pregunta 11

Tabla 12. Mecanismos para la recuperación de carteras

Indicador	Frecuencia	%
Call center	11	61%
Recordatorios	6	33%
Avisos	1	6%
Total	18	100%

Elaborado por: Diana Yépez (2018)

Figura 16. Mecanismos para la recuperación de carteras



El 61% de las empresas aseguradoras busca recuperar las carteras vencidas ante sus clientes por medio de una comunicación constante del call center. De esta forma se informa en modo continuo de las deudas de los clientes y de futuras fechas de pago para poder programar potenciales periodos de recuperación de cartera.

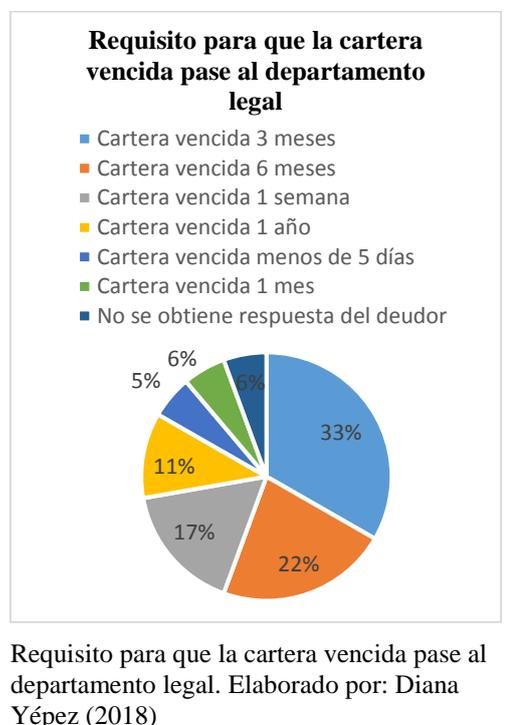
4.2.12. Pregunta 12

Tabla 13. Requisitos para que la cartera vencida pase al departamento legal

Indicador	Frecuencia	%
Cartera vencida 3 meses	6	33%
Cartera vencida 6 meses	4	22%
Cartera vencida 1 semana	3	17%
Cartera vencida 1 año	2	11%
Cartera vencida menos de 5 días	1	6%
Cartera vencida 1 mes	1	6%
No se obtiene respuesta del deudor	1	6%
Total	18	100%

Elaborado por: Diana Yépez (2018)

Figura 17. Requisitos para que la cartera vencida pase al departamento legal



De acuerdo a las empresas de seguros, el 33% de las mismas pasa su

cartera vencida al departamento legal posterior a los 3 meses para que se prosiga con las acciones legales del caso, previo a esto la metodología de mayor uso son los recordatorios de deuda vía call center.

4.2.13. Pregunta 13

Tabla 14. Seguros que presentan mayor morosidad

Indicador	Frecuencia	%
Fianzas	5	28%
De vida	5	28%
Asistencia médica	5	28%
Vehiculares	3	17%
Total	18	100%

Elaborado por: Diana Yépez (2018)

Figura 18. Seguros que presentan mayor morosidad



Seguros que presentan mayor morosidad.
Elaborado por: Diana Yépez (2018)

Las empresas de seguros presentan en una misma proporción (28% cada uno) un indicador de morosidad en seguros de fianza, asistencia médica y

de vida. Mostrando que no existe un seguro específico que genere mayor o menor morosidad sino que el nivel de la misma afecta a todos los tipos de seguros.

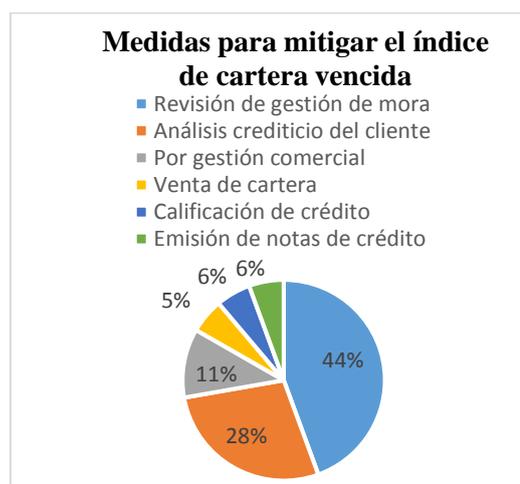
4.2.14. Pregunta 14

Tabla 15. Medidas para mitigar el índice de cartera

Indicador	Frecuencia	%
Revisión de gestión de mora	8	44%
Análisis crediticio del cliente	5	28%
Por gestión comercial	2	11%
Venta de cartera	1	6%
Calificación de crédito	1	6%
Emisión de notas de crédito	1	6%
Total	18	100%

Elaborado por: Diana Yépez (2018)

Figura 19. Medidas para mitigar el índice de cartera



Medidas para mitigar el índice de cartera vencida. Elaborado por: Diana Yépez (2018)

Para las empresas de seguros, el 44% busca mitigar el índice de cartera vencida por medio de la revisión de gestión de mora de sus clientes. De esta forma se desea implementar políticas propicias para que los clientes puedan saldar las deudas pendientes en los plazos más cortos.

El 72% de las empresas de seguros busca recuperar los pagos vencidos de las primas por medio de pagos diferidos con tarjetas de crédito. Lo cual, no muestra ser una opción eficiente de renegociación, sino una alternativa de pago, que al final no es aplicable para todos los clientes.

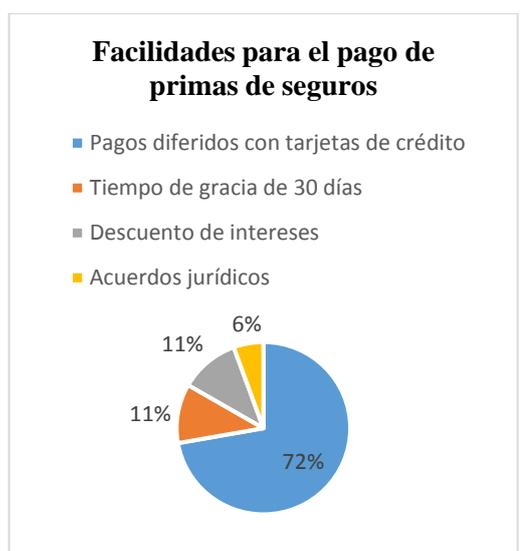
4.2.15. Pregunta 15

Tabla 16. Facilidades para el pago de primas de seguros

Indicador	Frecuencia	%
Pagos diferidos con tarjetas de crédito	13	72%
Tiempo de gracia de 30 días	2	11%
Descuento de intereses	2	11%
Acuerdos jurídicos	1	6%
Total	18	100%

Elaborado por: Diana Yépez (2018)

Figura 20. Facilidades para el pago de primas de seguros



Facilidades para el pago de primas de seguros.
Elaborado por: Diana Yépez (2018)

Conclusiones

De acuerdo a la encuesta aplicada a los principales representantes de 18 empresas de seguros en la ciudad de Quito se obtiene como resultado que la mayoría de sus funcionarios encargados del control de las carteras vencidas tienen como función laboral ser gerentes financieros o auditores internos con una experiencia en el cargo no mayor de 1 a 4 años. Este indicador da entender que se cuenta con personal especializado y que conoce de sus funciones dentro del área de desarrollo de las organizaciones estudiadas, pero los plazos de estabilidad laboral que ha mantenido son muy cortos; remarcando que no existe actualmente una mayor consolidación de dichos empleados en sus cargos y que el recambio de empleados es constante en las empresas. Así, la recomendación a nivel del talento humano es, que no sólo se debe contar con personal capacitado en el área de desarrollo empresarial asignado, sino que la empresa debe afianzar a los empleados durante un largo plazo en las actividades que realicen dentro de la misma para que exista un empoderamiento con la marca.

Gran parte de los departamentos de cobranzas empresariales tienen bien definidas sus políticas por medio de manuales de uso profesional ante el cliente, además que el análisis de las carteras vencidas se realiza en forma promedio cada mes bajo el uso de indicadores de vencimiento sobre los montos adeudados. Por tanto, la falencia de que dichos departamentos no ejecuten un buen trabajo en la emisión de indicadores es inexistente, direccionando a la problemática del incremento de la cartera vencida hacia otros aspectos como es la carencia de ejecución de políticas alternativas para el cobro de la cartera vencida en los clientes morosos.

La confirmación de los clientes y las deudas pendientes que mantiene cada uno, también es mensual bajo una revisión previa entre el departamento de cartera vencida y el financiero. Los clientes que pasan a mora son notificados en primera instancia vía call center en forma periódica hasta tener una respuesta positiva de una potencial fecha de pago. Si no se llega a un acuerdo dentro de los primeros 3 meses se procede a una instancia legal para el cobro de la cartera vencida. De esta forma, el cliente sabe desde que fecha está retrasado en sus pagos y al

ser notificado en forma constante se genera una mayor presión de pago entre la empresa y el cliente.

Los seguros contratados que presentan mayor morosidad son de fianza, asistencia médica y de vida. Ante esto, las acciones actuales para mitigar la cartera vencida por parte de las empresas es revisar la gestión de mora y promover planes de pagos por medio del uso de tarjetas de crédito, pero a la fecha no existe un plan específico por tipo de seguro para proceder con los cobros en mora, sino que todos los seguros son tratados como similares.

El financiamiento directo hacia los clientes no existe. De ahí, que las acciones para cobro al ser sólo sostenidas a forma de posibilidad por medio de tarjetas de crédito, limita el accionar para que los clientes se puedan poner al corriente con sus deudas, dado que la gran mayoría no poseen este medio para finalizar sus deudas.

De acuerdo al presente estudio se ha podido determinar que dentro del período (2015 – 2017) en las empresas de seguros, las primas emitidas se han reducido, las cuentas por cobrar son sostenidas y las provisiones se han incrementado. Si bien existen políticas

de cobro claras y la asignación de procesos correctos a nivel de los diferentes departamentos, aún la cartera vencida es un grave problema para las empresas estudiadas que no han encontrado el camino correcto durante los 3 últimos años para poder reducir la mora en sus clientes.

Como se ha evidenciado, los clientes son comunicados en forma inmediata sobre sus problemas, pero no poseen amplias alternativas para mitigar sus deudas; además, los indicadores de mora sólo reflejan eso, el valor de deuda y no se combinan con otros elementos como capacidad de ingresos-pagos según la edad o estado laboral; lo cual permitiría una mejor alternativa de segmentación hacia soluciones según el tipo de clientes.

En esta investigación se ha ratificado la clara influencia de la alta cartera vencida en las empresas de seguros como formas de desfinanciamiento de las mismas, pero el limitado accionar de alternativas de cobro a los clientes morosos reduce aún más las acciones necesarias para salir de dicho estancamiento financiero. Así, varias empresas dentro del corto plazo van a requerir un financiamiento de activos para sostener sus labores, dado que las carteras vencidas muy altas

dejan sin liquidez para continuar con normalidad sus funciones esenciales de asegurar a sus clientes.

Además, deja en claro que los factores de cobro de cartera vencida entre las diferentes empresas, no es similar y más bien se desarrollan de forma independiente, lo cual debería estar sujeto más allá de las acciones legales pertinentes a un proceso homogéneo de recuperación de pagos bajo el apalancamiento mutuo entre las empresas y las instituciones reguladoras ecuatorianas.

El retraso de cobro de la cartera vencida puede generar desempleos en las empresas de seguros al no poder recuperar los activos y desfinanciarse la compañía. Por su parte los intereses incrementan los montos adeudados y reduce aún más las posibilidades de reducción de deuda para el cobro ante los clientes.

Por tanto, se ha podido evaluar el objetivo general hacia el comportamiento de las cuentas por cobrar de las empresas de seguros durante los tres últimos ejercicios financieros (2015 - 2017), denotando su incremento y afectación negativa, además que los clientes – asegurados, no poseen las opciones necesarias más

allá de nuevos refinanciamientos con tarjetas de crédito para cubrir sus obligaciones. Elementos sobre los cuales se debe instaurar un conjunto de nuevas acciones para reducir la cartera vencida.

Referencias

- Cervantes, R. (2018). *Las políticas del sistema financiero*. Barcelona - Guayaquil: Lopper ediciones.
- Congreso Nacional. (2006). *Ley General de Seguros*. Quito, Pichincha, Ecuador: Decreto oficial 403.
- Fiallos, S. (2018). *La productividad empresarial*. Caracas - Venezuela: Atlas ediciones.
- Gallegos, S. (2017). *Introducción a las finanzas organizacionales*. Quito - Ecuador: PUCE publicaciones.
- Junta Militar de Gobierno. (1963). *Legislación sobre el contrato del seguro*. Quito, Pichincha, Ecuador: Registro Oficial No. 123.
- Lafuente, V. (2017). *Finanzas y seguros*. Lima - Perú: Poxazart ediciones.
- Miembros de la Junta Política y Regulación Monetaria y Financiera. (2017).

- Codificación de resoluciones monetarias, financieras, de valores y seguros.* Quito, Pichincha, Ecuador: Lexis Diner.
- Revista EKOS. (julio de 2017). Análisis de los sectores económicos de la región. *Revista EKOS*. Recuperado el 15 de agosto de 2018, de <http://revista.ekosnegocios.com/publication/b72c3608/mobiler/>
- Ríos, S. (2016). *Conformación de seguros.* Bogotá - Colombia: Novaris ediciones.
- Sagner, W. (2015). *El manejo de la cartera empresarial.* Houston , Estados Unidos: Jeroel & Somers ediciones financieras.
- Stiglitz, R. (2015). *Derecho de Seguros.* Dallas, Estados Unidos: Poker ediciones.
- Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. (2018). *Indicadores de gestión - Portal de Información.* Quito, Pichincha, Ecuador: Supercias publicaciones. Recuperado el 15 de noviembre de 2018, de https://reporteria.supercias.gob.ec/portal/cgi-bin/cognos.cgi?b_action=cognosViewer&ui.action=run&ui.object=%2fcontent%2ffolder%5b%40name%3d%27Seguros%27%5d%2ffolder%5b%40name%3d%27Reportes%27%5d%2ffolder%5b%40name%3d%27Extranet_catastro%27%5d%2freport%5b
- Tenerife, S. (2017). *Manejo de fiananzas privadas.* Barcelona - España: Corolario ediciones financieras.
- Tinillo, W. (2018). *Contabilidad empresarial.* Lima - Perú : Santa Fe ediciones.
- Uvilla, V. (2016). *Manejo y control de finanzas organizacionales.* Cuenca - Ecuador: Polaris ediciones.
- Zambrano, C. (2016). *Manejo de préstamos.* México D.F. - México: Atlas ediciones.
- Zambrotta, F. (2016). *Manual de finanzas bancarias.* Madrid - España: Colex ediciones financieras.
- Zavaleta, E. (2015). *Manejo de créditos.* México D.F. - México: Atenea ediciones financieras.

Anexos

Anexo 1. Nómina de las empresas de seguros en el Distrito Metropolitano de Quito

Nómina de Empresas de Seguros en el Distrito Metropolitano de Quito		
1	CHUBB SEGUROS ECUADOR S.A.	Quito
2	AIG-METROPOLITANA CIA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	Quito
3	ALIANZA CIA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	Quito
4	ASEGURADORA DEL SUR C.A.	Quito
5	BMI DEL ECUADOR COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA S.A.	Quito
6	BUPA ECUADOR S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS	Quito
7	COMPAÑÍA FRANCESA DE SEGUROS PARA COM. EXT. COFACE S.A. SUCURSAL ECUADOR	Quito
8	CONSTITUCION C.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS	Quito
9	EQUVIDA COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	Quito
10	INTEROCEANICA C.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS	Quito
11	LIBERTY SEGUROS S.A.	Quito
12	PAN AMERICAN LIFE INSURANCE COMPANY	Quito
13	QBE SEGUROS COLONIAL S.A.	Quito
14	SEGUROS DEL PICHINCHA S.A. CIA .DE SEGUROS Y REASEG.	Quito
15	SEGUROS EQUINOCCIAL S.A.	Quito
16	SEGUROS ORIENTE S.A.	Quito
17	SEGUROS UNIDOS S.A.	Quito

18	SWEADEN COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	Quito
----	---	-------

Fuente: Catastro de seguros (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2018)

Anexo 2. Encuesta

Entrevistadora: Diana Yépez

Fecha: ____/____/____

A continuación, encontrará una serie de preguntas destinadas a conocer su opinión sobre los efectos de la cartera vencida en las empresas de seguros ubicadas en el Distrito Metropolitano de Quito, en el período 2015 a 2017. Mediante la información recopilada se desea conocer la incidencia de la cartera vencida como problemática empresarial.

Por favor lea las instrucciones al inicio de cada sección y conteste la alternativa que más se acerca a lo que usted piensa. Sus respuestas son confidenciales y serán reunidas junto a las respuestas de muchas personas que están contestando este cuestionario en estos días. Muchas gracias.

1. Cargo: _ _ _ _

2. Antigüedad en la empresa: _ _ _ _

3. ¿La empresa cuenta con manuales de funciones para el departamento de cobranzas?

Sí _____

No _____

4. ¿La empresa cuenta con políticas de cobranzas?

Sí _____

No _____

5. ¿Se prepara análisis de vencimientos indique la periodicidad?

6. ¿Con que periodicidad el departamento de cartera hace un análisis de morosidad?

Diario _____

Semanal _____

Mensual _____

Bimestral _____

Trimestral _____

Semestral _____

Anual _____

No lo hacen _____

7. ¿Cómo se mide el nivel de riesgo de cartera?

8. ¿Se realizan confirmaciones periódicas con los deudores?

Mensual _____

Trimestral _____

No se hace _____

9. ¿Con que frecuencia se realizan los reportes gerenciales de la cartera vencida?

Diario _____

Semanal _____

Mensual _____

Bimestral _____

Trimestral _____

Semestral _____

Anual _____

No lo hacen _____

10. ¿Existe una conciliación de saldos entre el departamento de cartera entre financiero y/o contabilidad?

Sí _____

No _____

11. ¿Cuáles son los mecanismos que la empresa adopta para la recuperación de cartera?

Call Center_ _ _ _

Recordatorios _ _ _ _

Avisos _ _ _ _

Otros _____
 especificar _____

12. ¿Cuáles son las características o requisitos que se requieren para que la cartera vencida pase al departamento legal?

La cartera tiene _____ días de vencida _____

No se obtiene respuesta del deudor _____

Otros _____ explicar: _____

13. ¿Qué riesgos de seguros experimenta mayor morosidad en el mercado?

Vida:

Vida	
Asistencia médica	
Accidentes personales	

Generales:

Vehículos	
SOAT	
Transporte	
Marítimo	

Aviación	
Robo	
Riesgos técnicos	
Responsabilidad civil	
Fidelidad	
Fianzas	
Otras (especificar)	

14. ¿Qué medidas de índole técnico y financieras, adoptan para mitigar el índice de cartera vencida?

15. ¿Cuáles son las facilidades que la empresa otorga para el pago por las primas de seguros?

Gracias por su tiempo