

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA**



ANÁLISIS FINANCIERO DE UN INTERMEDIARIO DE SEGUROS GUATEMALTECO

LICENCIADO BYRON ESTUARDO CASTAÑEDA GALINDO

GUATEMALA, SEPTIEMBRE DE 2020



**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA**



ANÁLISIS FINANCIERO DE UN INTERMEDIARIO DE SEGUROS GUATEMALTECO

Informe final del Trabajo Profesional de Graduación para la obtención del Grado Académico de Maestro en Artes, con base en el Instructivo Para Elaborar el Trabajo Profesional de Graduación para Optar al Grado Académico de Maestro en Artes, aprobado por la Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas, el 15 de octubre de 2015, según Numeral 7.8 Punto SÉPTIMO del Acta No. 26-2015 y ratificado por el Consejo Directivo del Sistema de Estudios de Postgrado de la Universidad de San Carlos de Guatemala, según Punto 4.2, subincisos 4.2.1 y 4.2.2 del Acta 14-2018 de fecha 14 de agosto de 2018.

AUTOR: LIC. BYRON ESTUARDO CASTAÑEDA GALINDO.

DOCENTE: LICDA. MSC. KAREN MARLENI ORTIZ LÓPEZ

GUATEMALA, SEPTIEMBRE DE 2020

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

HONORABLE JUNTA DIRECTIVA

Decano: Lic. Luis Antonio Suárez Roldán

Secretario: Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales

Vocal Primero: Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez

Vocal Segundo: MSc. Byron Giovani Mejía Victorio

Vocal Tercero: Vacante

Vocal Cuarto: BR. CC.LL Silvia María Oviedo Zacarías

Vocal Quinto: P.C. Omar Oswaldo García Matzuy

**TERNA EVALUADORA QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN DE
LA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO PROFESIONAL DE GRADUACIÓN SEGÚN EL
ACTA CORRESPONDIENTE**

Coordinador: Dr. Sergio Raúl Mollinedo Ramirez

Evaluador: MSc. Rosa Ferdinanda Solís Monroy

Evaluador: MSc. Mirtala Hazel Villeda Padilla



ACTA/EP No. 1127

ACTA No. MAF-E-005-2020

De acuerdo al estado de emergencia nacional decretado por el Gobierno de la República de Guatemala y a las resoluciones del Consejo Superior Universitario, que obligaron a la suspensión de actividades académicas y administrativas presenciales en el campus central de la Universidad, ante tal situación la Escuela de Estudios de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, debió incorporar tecnología virtual para atender la demanda de necesidades del sector estudiantil, en esta oportunidad nos reunimos de forma virtual los infrascriptos miembros del Jurado Examinador, el 26 de Septiembre de 2020, a las 16:00 horas para practicar la PRESENTACIÓN DEL TRABAJO PROFESIONAL DE GRADUACIÓN de Licenciado Byron Estuardo Castañeda Galindo, carné No. 199914892, estudiante de la Maestría en Administración Financiera de la Escuela de Estudios de Postgrado, como requisito para optar al grado de Maestro en Artes. El examen se realizó de acuerdo con el Instructivo para Elaborar el Trabajo Profesional de Graduación para optar al grado académico de Maestro en Artes, aprobado por la Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas, el 15 de octubre de 2015, según Numeral 7.8 Punto SÉPTIMO del Acta No. 26-2015 y ratificado por el Consejo Directivo del Sistema de Estudios de Postgrado -SEP- de la Universidad de San Carlos de Guatemala, según Punto 4.2, subincisos 4.2.1 y 4.2.2 del Acta 14-2018 de fecha 14 de agosto de 2018.

Cada examinador evaluó de manera oral los elementos técnico-formales y de contenido científico profesional del informe final presentado por el sustentante, denominado ANALISIS FINANCIERO DE UN INTERMEDIARIO DE SEGUROS GUATEMALTECO, dejando constancia de lo actuado en las hojas de factores de evaluación proporcionadas por la Escuela. El examen fue Aprobado con una nota promedio de 70 puntos, obtenida de las calificaciones asignadas por cada integrante del jurado examinador. El Tribunal hace las siguientes recomendaciones: Que el sustentante incorpore las enmiendas sugeridas por la Terna Evaluadora dentro de los 5 días hábiles comprendidos del 28 de Septiembre al 2 de Octubre 2020.

En fe de lo cual firmamos la presente acta en la Ciudad de Guatemala, a los 26 días del mes de Septiembre del año dos mil veinte.

Dr. Sergio Raúl Mollinedo Ramírez
Coordinador

MSc. Rosa Ferdinanda Solís Monroy
Evaluador

Lic. Byron Estuardo Castañeda Galindo
Postulante

MSc. Mirtala Hazel Villeda Padilla
Evaluador



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO

ADENDUM

El infrascrito Coordinador de la Terna Evaluadora CERTIFICA que el estudiante Byron Estuardo Castañeda Galindo, incorporó los cambios y enmiendas sugeridas por cada miembro de la terna evaluadora.

Guatemala, 5 de Octubre de 2020.

(f)

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Sergio Raúl Mollinedo Ramírez', written over a horizontal line.

Ph. D. Sergio Raúl Mollinedo Ramírez
Coordinador de la Terna Evaluadora

AGRADECIMIENTOS

A DIOS: Luz divina que iluminó mi mente para lograr la meta alcanzada

A MIS PADRES: Gracias por todo el apoyo y que esto sea un fruto de todo su esfuerzo y que sus metas se vean reflejadas este logro, en especial a mi Madre que Dios la tenga a su lado

A MI HERMANOS: Geovany, Maritza, Blanca, Nancy y Verónica, por el apoyo recibido y ser parte en esta etapa importante en mi vida

A AMIGOS: Camaradas que han sido cómplice en este caminar

A LA ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO: Por darme la oportunidad de formarme y adquirir conocimientos en estos años

A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA: Por ser mi alma máter y formarme como profesional

CONTENIDO

RESUMEN.....	i
INTRODUCCIÓN.....	iii
1. ANTECEDENTES.....	1
1.1 Historia del seguro.....	1
1.2 Intermediación de Seguros en Guatemala	4
1.3 Sector asegurador guatemalteco.....	4
1.4 Marco legal aplicable	11
1.5 Análisis financiero.....	12
1.5.1 Fuentes para el análisis financiero	14
1.5.2 Usos del Análisis Financiero.....	15
2. MARCO TEÓRICO	16
2.1 Banco de Guatemala	16
2.2 Superintendencia de Bancos.....	16
2.3 Definiciones importantes del ramo asegurador	17
2.3.1 Definiciones de Seguros.....	17
2.3.2 Compañía aseguradora	17
2.3.3 Reasegurador.....	17
2.3.5 Intermediario de seguros	18
2.3.6 Asegurado	18
2.3.7 Beneficiario.....	18
2.3.8 Objeto del seguro	19

2.3.9	Interés asegurable	19
2.3.10	Riesgo	19
2.3.11	Prima de seguro	21
2.3.12	Siniestro.....	21
2.3.13	Contrato de seguros	21
2.3.14	Clases de pólizas de seguros	22
2.3.15	Tipos de seguros	22
2.3.16	Suma asegurada	23
2.3.17	Deducible.....	23
2.3.18	Coaseguro	24
2.3.19	Indemnización	24
2.4	Estados financieros	24
2.4.1	Estado de situación patrimonial.....	25
2.4.2	Estado de resultados	26
2.4.3	Estado de cambios en el patrimonio neto.....	27
2.4.4	Estado de flujo de efectivo.....	27
2.4.5	Notas a los estados financieros.....	28
2.5	Análisis e indicadores financieros.....	28
2.5.1	Razones de liquidez	29
2.5.2	Razones de actividad	30
2.5.3	Razones de endeudamiento.....	32
2.5.4	Razones de Rentabilidad.....	33
2.5.5	Razones de mercado.....	35
3.	METODOLOGÍA.....	37

3.1	Definición del problema	37
3.1.1	Especificación del Problema.....	37
3.1.2	Delimitación del problema	37
3.1.2.1	Unidad de análisis	38
3.1.2.2	Período histórico.....	38
3.1.2.3	Ámbito geográfico.....	38
3.1.3	Subtemas	38
3.2	Objetivos.....	40
3.2.1	Objetivo general	40
3.2.2	Objetivos específicos.....	41
3.3	Método científico	41
3.3.1	Técnicas de investigación aplicadas.....	42
3.3.2	Técnicas de investigación documental	42
3.3.3	Técnicas de investigación de campo.....	43
4.	ANÁLISIS FINANCIERO DE UN INTERMEDIARIO DE SEGUROS GUATEMALTECO.....	44
4.1	Reseña histórica y estructura	44
4.2	Análisis de estados financieros.....	46
4.2.1	Estados financieros comparativos con análisis vertical y horizontal.....	46
4.2.2	Razones de liquidez	49
4.2.3	Razones de endeudamiento.....	51
4.2.4	Razones de rentabilidad	52
4.3	Razones de actividad	54

4.3.1	Procesos del departamento de emisión.....	55
4.3.1.1	Conformación de expedientes	55
4.3.1.2	Solicitud de pólizas de seguros	57
4.3.1.3	Revisión, archivo y entrega de pólizas a los clientes.....	57
4.3.2	Procesos del departamento de reclamos	59
4.3.2.1	Servicio de atención de emergencias	59
4.3.2.2	Seguimiento de reclamos	60
4.3.3	Análisis del departamento comercial	65
4.3.4	Análisis del departamento de cobros.....	67
4.4	Procesos para la creación de un intermediario de seguros.....	71
4.4.1	Requisitos que ante la Superintendencia de Bancos.....	71
4.4.1.1	Requisitos para personas individuales	71
4.5.1.2	Requisitos para personas jurídicas.....	72
4.5.2	Inscripción en el registro mercantil.....	74
4.5.2.1	Solicitud de patente ante el registro mercantil de una sociedad.....	74
4.5.2.2	Solicitud de patente ante el registro mercantil de una empresa individual	75
4.5.2.3	Inscripción ante Superintendencia de Administración Tributaria SAT	75
4.5.3	Obligaciones de los intermediarios de seguros.....	76
4.6	Proyección y origen de ingresos.....	78
4.6.1	Distribución de la cartera de La Promesa, S.A.	78
4.6.2	Distribución de comisiones	80
4.6.3	Proyección de comisiones año 2020	82
	CONCLUSIONES.....	83
	RECOMENDACIONES	84

BIBLIOGRAFÍA..... 85

ANEXOS 88

INDICE DE ANEXOS 91

INDICE DE TABLAS 92

INDICE DE FIGURAS 93

RESUMEN

En la última década en Guatemala se ha observado un incremento en el sector de seguros, esto derivado a la diversificación de tipos de seguros, y la concientización de las diferentes aseguradoras hacia el pueblo guatemalteco sobre la importancia de contar con un seguro en las diferentes gamas.

Considerando los factores mencionados anteriormente, actualmente en el mercado guatemalteco se encuentran varios intermediarios de seguros y fianzas, que buscan brindar servicios especializados en temas de seguros y sus diferentes ramos, derivado de la complejidad que surge día a día en sus actividades de administración y gestión, se ve la necesidad de establecer lineamientos que les permitan revisar, analizar e interpretar sus estados financieros con el objeto de identificar la situación actual, y con ello poder tomar decisiones asertivas del rubro de la sociedad.

El presente trabajo se realizó con base a los procedimientos determinados que explican a detalle los pasos para resolver la problemática, así mismo las interrogantes que surgen para el desarrollo del tema, cabe mencionar que en esta fase se presenta el resumen del procedimiento usado en el desarrollo del trabajo de profesional graduación de graduación.

Es importante mencionar que el trabajo documental, se consultaron leyes, información histórica, revistas estadísticas, páginas web de información de seguros aplicando las siguientes técnicas, adicional a ello también se realizaron entrevistas a personas que se desarrollan en las áreas financieras y operativas de intermediarios de seguros y fianzas.

Dentro de los hallazgos más relevantes se encuentra que el intermediario no tiene comprometido su capital porque su índice de autonomía para el año 2019 es de 1%, así mismo se evidencia que la razón corriente es del 77.63 o sea que tiene esa cantidad de veces para hacer frente a sus obligaciones, en cuanto a su capital de trabajo el mismo mejora en relación con el año 2018 en un 13% incrementando un monto de Q35,000.00.

Porque un intermediario de seguros es una empresa eminentemente de servicios, no tiene endeudamiento y su operación es autónoma sin necesitar financiamientos externos o de los accionistas para su funcionamiento, en cuanto a la utilidad bruta la empresa tiene un 100% de rentabilidad ya que no hay costos directos relacionados en la producción de una póliza de seguros la utilidad operativa en relación al año 2018 baja un 1% sin embargo el indicador final para el año 2019 fue de 17% un índice muy bueno como resultado de la operación anual.

Hay varios gastos que se pueden reducir implementando medidas de ahorro y haciendo alianzas estratégicas con las aseguradoras para poder digitalizar la información que se envía y se recibe en las vías tanto de las aseguradoras como de los clientes.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día el mercado de seguros en Guatemala ha tenido un crecimiento considerable, lo cual ha permitido generar oportunidades de empleo, a miles de guatemaltecos, ya que la comercialización de pólizas de seguros se puede llevar de forma directa o bien a través de un intermediario de seguros y finanzas, este último que juega un papel muy importante en la administración y gestión de pólizas; cada día se vuelve más necesario, revisar, analizar e interpretar sus estados financieros.

En Guatemala, las empresas del sector financiero que se dedican a la intermediación de seguros han ido en aumento en los últimos años y que la cultura de seguro se ha estado reforzando por medio de las compañías de seguros tanto nacionales como extranjeras, mismas que la ley aprobada en el año 2010, decreto número 25-2010 del congreso de la república de Guatemala

Es importante mencionar que hoy en día aunque los intermediarios de seguros son regulados por la Superintendencia de Bancos, no cuentan con información financiera pública como el sector de aseguradoras, es ahí donde surge la necesidad de conocer cuál es la situación financiera de un intermediario de Seguros y Finanzas en Guatemala, ya que a través de los resultados obtenidos, se pueda identificar qué medidas financieras son adecuadas para un intermediario de Seguros y Finanzas y con ello obtener una mejor situación financiera.

Derivado de ello se desarrolla el presente estudio, el cual tiene como objeto establecer cuál es la situación financiera de un intermediario de seguros y que con ello se permita validar si es un giro de negocio en el que se recomiende emprender o invertir para la expansión de operaciones, el trabajo esta segmentado por capítulos de la siguiente manera: El capítulo uno antecedentes del sector asegurador, así como también información importante de la situación actual sobre la colocación de primas de seguros en el país y su siniestralidad, la cantidad de aseguradoras e intermediarios de seguros que están operando en el país y cuál es el marco legal aplicable entre otros, también

contenido importante del análisis financiero sobre sus fuentes y el uso que se le da a la información que se analiza.

En el capítulo dos marco teórico, aspectos importantes del análisis financiero como definiciones de estados financieros para que sirven y que expresan, también de razones financieras como se aplican y cual es u interpretación, el capítulo tres metodología, que detalla el método científico con todas sus fases que fue utilizado para abordar la problemática del problema planteado.

En el capítulo cuatro se discuten los resultados del trabajo, haciendo una reseña histórica de la empresa analizada “Agencias Independiente de Seguros y Fianzas La Promesa, S.A.”, se hace una descripción de los procesos más importantes en la operación, enfocándose en los departamentos de emisión de pólizas, de reclamos, de cobros y de comercialización, también se encuentran procesos relacionados a la inscripción y creación de un intermediario de seguros, y por se aborda la proyección de ingresos que la empresa tiene estimada para este año.

Finalmente se tienen las conclusiones y recomendaciones del presente trabajo que dan respuesta a los objetivos planteados y aportaciones de posibles cambios aplicables a la operación de la empresa.

1. ANTECEDENTES

Los Antecedentes establecen el origen del trabajo realizado. Presentan el marco referencial teórico y empírico de la investigación relacionada con el análisis financiero de un intermediario de seguros guatemalteco.

1.1 Historia del seguro

Los primeros registros del origen del seguro provienen de antiguas civilizaciones, cuando los babilonios y los hindúes, principalmente dueños de barcos, buscaban el apoyo financiero de banqueros con quienes firmaban contratos denominados “Contrato de la Gruesa” los cuales consistían en recibir dinero para compra de carga y cubrir los gastos del viaje. Este contrato incluía la condición que en caso el barco o la carga sufriera alguna pérdida durante el trayecto, el préstamo quedaba cancelado; esa condición podría considerarse en nuestro actual sistema como un seguro de daños. (Intecap, 2012)

La primera póliza de seguros data del año 1385 en Génova Italia, la cual fue escrita en italiano y no en latín, como era lo usual en las actas notariales. Posterior a esta fecha, la impresión de la póliza de seguros fue una solicitud recurrente y de uso constante por las embarcaciones, con el objetivo de tener un respaldo financiero en cada travesía. Se estima que en 1393 un solo notario recibía alrededor de 80 contratos de seguros en un solo mes. (Intecap, 2012)

Para 1434 una ley genovesa equipara a los banqueros con aseguradores, reunidos en compañías aseguradoras desde el punto de vista jurídico, mientras que también en Inglaterra se emite la primera póliza con redacción e impresión en el idioma italiano y no en el idioma inglés. Para el año 1601 en Inglaterra se creó la Corte o Tribunal de Seguros con el objetivo de solucionar cualquier controversia que surgiera entre un asegurado y asegurador. (Martinez, 1990)

En 1666, Londres sufre de un devastador incendio que destruyó un alto porcentaje de infraestructura, lo que dio lugar a la creación del seguro de incendios. Es el señor Nicolas

Barbón quien establece la primera oficina en ofrecer protección económica por riesgo de incendio, e inicialmente solo cubría casas de habitación; y, posteriormente migró su cobertura hacia otro tipo de inmuebles destinados al comercio o la industria. (Intecap, 2012)

En ese contexto, a continuación, se resumen los años claves que dieron origen al seguro:

- 1301: Contrato que cubría a las embarcaciones en caso de pérdida del barco o de la carga.
- 1347: Se emite el primer contrato de seguro marítimo en Italia.
- 1385: Se emite la primera póliza de seguro marítimo en italiano.
- 1393: El aumento del volumen de los contratos de cobertura para navegantes, provocó que un notario recibiera hasta 80 contratos de seguros cada mes.
- 1424: Se genera la combinación de cobertura mar/ tierra.
- 1601: Inicia el tribunal de seguros en Inglaterra.
- 1666: Incendio en Londres e inicia la cobertura por incendio.
- 1667: Fundación de Fire Office, oficina encargada de verificar el establecimiento de medidas de seguridad y protección para combatir incendios.
- 1683: Fundación de Friendly Society, sociedad creada con el único fin de asegurar los primeros edificios.
- 1688: Inicia Lloyd's Londres, prestigiosa aseguradora a nivel mundial.
- 1696: Formación del consorcio The Hand in Hand Mutual Insurance Office, con sede en Londres.
- 1706: Se extiende la cobertura de incendio hacia las mercancías.
- 1710: Diversificación del seguro e inicia a cubrir casi toda gama de bienes y personas.
- 1730: Se realiza la primera transferencia de riesgo como coaseguro
- 1792: Creación de la primera compañía de incendio en Filadelfia Estados Unidos llamada Insurance of North América. (Intecap, 2012)

De forma paralela, también inició la comercialización de seguro para cubrir personas, especialmente para asegurar a mujeres embarazadas, con el objetivo de proveer un buen parto sin perjuicio económico para el propietario o persona a cargo de la mujer.

Por otro lado, el seguro de vida en un inicio únicamente se basaba en rentas vitalicias; sin embargo, después se utilizó en apuestas sobre la vida de las personas.

En ese sentido, a continuación, se identifican eventos claves en la creación del seguro de vida:

- 1570: El rey Felipe de España prohíbe toda clase de apuestas por considerarse perjudiciales para el bien público.
- 1583: Sir William Gibson suscribe por 383 libras esterlinas un contrato de seguro, el cual garantizaba que, si moría antes de un año, debían pagar a sus herederos un beneficio económico. Este contrato fue suscrito con la empresa Royal Exchange de Londres.
- 1697: Aparece un contrato que, aparentemente, es el primer registro del pago de una pérdida, Sir Robert Howard lo suscribió por un año, este contrato garantizaba que si moría antes del vencimiento de la póliza pagaría beneficio a sus herederos, y él falleció 24 horas antes que venciera dicho documento, por lo que la aseguradora tuvo que pagar.
- 1809: Se conoce el primer seguro de vida en Norte América en el estado de Massachusetts, Estados Unidos (INTECAP., 2012)

Para el caso del seguro de vida, las primeras circunstancias donde se conoce su inicio fueron en Roma, cuando a través de grupos religiosos, recolectaban y distribuían entre sus miembros los fondos cuando uno de ellos fallecía.

Es entonces cuando en 1,720 aparecen las primeras compañías o sociedades cuyo objetivo era asegurar bienes y personas, sin embargo, muchos de ellos desaparecieron debido al fracaso financiero. El ente regulador de aquel entonces autorizó el funcionamiento de únicamente 2 empresas, siendo una de ellas Lloyd's, compañía aún importante en Londres, Inglaterra. (Osorio, 2003)

Esto dio paso a la mutualidad para enfrentar situaciones que podrían generar pérdida económica, sin embargo, este sistema de reparto era insuficiente para cubrir financieramente la materialización conjunta de los eventos.

1.2 Intermediación de Seguros en Guatemala

La apertura de mercado provocada por la Ley de la Actividad Aseguradora Decreto 25-2010, la cual entró en vigor el 1 de enero 2011, determinó el campo de acción de los intermediarios de seguros, y define cuáles son los diferentes tipos de intermediarios que están autorizados a realizar la actividad de administración de pólizas de seguros a las aseguradoras nacionales y extranjeras que tienen operaciones en Guatemala. (Congreso d. l., 2010)

En ese contexto, considerando la masificación de estos productos financieros, así como el aumento en la contratación de estas y por ende el incremento en las personas jurídicas que se dedican a la intermediación de seguros en Guatemala; se considera oportuno realizar un análisis financiero para establecer si éstas son rentables.

1.3 Sector asegurador guatemalteco

En Guatemala antes de 1893 únicamente se podían encontrar seguros contra incendio, de transporte y productos agrícolas, sin embargo ese año se estableció en nuestro país la primera empresa extranjera de seguros "Union Assurance Society" de Londres con ese ingreso ya se logró obtener coberturas de seguros para otros riesgos, pero no fue hasta

1945 cuando se fundó la primera compañía nacional de seguros partiendo de eso el mercado se ha desarrollado. (INTECAP., 2012)

En la actualidad se cuenta con una infraestructura bastante grande, a principios del año 2007 el mercado guatemalteco de seguros había tenido movimientos peculiares donde se destacan los siguientes:

- Para el año 2007 la participación del mercado de seguros era de 17 integrantes
- La adquisición de Seguros Alianza y Aseguradora La nación por el grupo Mundial (Panama), fusión que se ha concretado en el mes de agosto 2007 bajo la nueva razón Social Aseguradora Mundial Guatemala
- En el año 2007 se materializa la fusión por absorción de Comercial Aseguradora Suiza Americana por Seguros G&T
- También ese año Seguros G&T compra la cartera de negocios de Seguros Tikal
- La aseguradora Principal cambia de razón social a Seguros Agromercantil, siendo parte del Grupo Financiero Agromercantil, S.A.
- Cambio de razón social de Seguros del País por Asegurador Rural, porque fue adquirida en marzo 2007 por parte de Banrural (Superintendencia d. B., 2007)

Derivado a la apertura de mercado que dio la ley de la actividad aseguradora decreto 25-2010 que entró en vigencia a partir del 01 de enero 2011, en donde se determina el campo de acción de los intermediarios de seguros, así también se definen cuáles son los diferentes tipos de intermediarios que están autorizados a realizar la actividad de administración de pólizas de seguros a las aseguradoras nacionales y extranjeras que tienen operaciones en nuestro país dentro de los indicadores importantes del sector asegurador se hace mención de los siguientes:

- En Guatemala hay 28 aseguradoras registradas en la Superintendencia de Bancos, de las cuales 6 son aseguradoras extranjeras que son las siguientes:

Las aseguradoras que actualmente se encuentran autorizadas para operar en Guatemala son las 28 siguientes:

- Departamento de seguros y previsión del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala
- Seguros G&T, S. A.
- BMI Compañía de Seguros de Guatemala, S. A.
- Seguros Universales, S. A.
- Assa Compañía de Seguros, S. A.
- Pan-american Life Insurance de Guatemala, Compañía de Seguros, S. A.
- Ficohsa Seguros, S. A.
- Aseguradora La General, S. A.
- Seguros el Roble, S. A.
- Aseguradora Guatemalteca, S. A.
- Aseguradora Confío, S. A.
- Aseguradora La Ceiba, S. A.
- Aseguradora de los Trabajadores, S. A.
- Columna, Compañía de Seguros, S. A.
- Mapfre | Seguros Guatemala, S. A.
- Seguros Agromercantil, S. A.
- Aseguradora Rural, S. A.
- Departamento de Fianzas del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala
- Afianzadora Guatemalteca, S. A.

- Afianzadora G&T, S. A.
- Aseguradora Fidelis, S. A.
- Aseguradora Solidum, S. A.
- Fianzas el Roble, S. A.
- Seguros Privanza, S. A.
- Seguros Confianza, S. A.
- Aseguradora Solidaria, S. A.
- Afianzadora de la Nación, S. A.
- Bupa Guatemala, Compañía de Seguros, S. A.

Información extraída de la superintendencia de bancos. (Superintendencia, 2019)

- A diciembre 2018 el monto total de primas netas emitidas por el mercado asegurador en Guatemala fue de Q.7,251 millones de prima neta, de acuerdo con el boletín de resultados del mes de diciembre 2018, publicado por la Superintendencia de Bancos. (Superintendencia d. B., 2019)
- Se tienen registrados más de 1340 intermediarios de seguros y fianzas según la información estadística de registros de las empresas autorizadas para intermediar pólizas de seguros, según listado estadístico de la SIB.
- Los tipos de seguros que se comercializan en Guatemala están divididos en 3 ramos importantes
 - i. Personas (seguros de vida, gastos médicos y de accidentes personales)
 - ii. Daños (seguros Vehículos, incendio, patrimoniales, transporte)
 - iii. Caucción (fianzas)

- Los tipos de intermediarios autorizados para comercializar pólizas de seguros en Guatemala se tienen a los agentes de seguros dependientes, agentes de seguros independientes y corredores de seguros. (Congreso d. l., 2010)

La actividad aseguradora en Guatemala está supervisada por la Superintendencia de Bancos (SIB), esta institución se encarga de supervisar y regular el sistema financiero de nuestro país, también se ha encargado de proponer leyes que regulen y garanticen el adecuado funcionamiento previendo que todos los asegurados tengan el respaldo adecuado a sus coberturas contratadas, dentro del marco regulador que se ha realizado en Guatemala se tienen las siguientes leyes:

- Ley de bancos y grupos financieros, (Decreto No. 19-2002 y sus reformas)
- Ley contra el lavado de dinero u otros activos (Decreto No 67-2001)
- Ley para prevenir y reprimir el financiamiento del terrorismo (Decreto No. 58-2005)
- Ley de la actividad aseguradora (Decreto No. 25-2010)
- Resolución Junta Monetaria JM-13-2011 reglamento para registro de intermediarios de seguros, de reaseguros y de ajustadores independientes de seguros

De acuerdo con la información estadística de la Superintendencia de bancos el sector asegurador guatemalteco es dinámico y en constante crecimiento ya que en la actualidad la colocación general de prima neta va evolucionando de forma positiva en los últimos 5 años. Como se puede observar en la siguiente información.

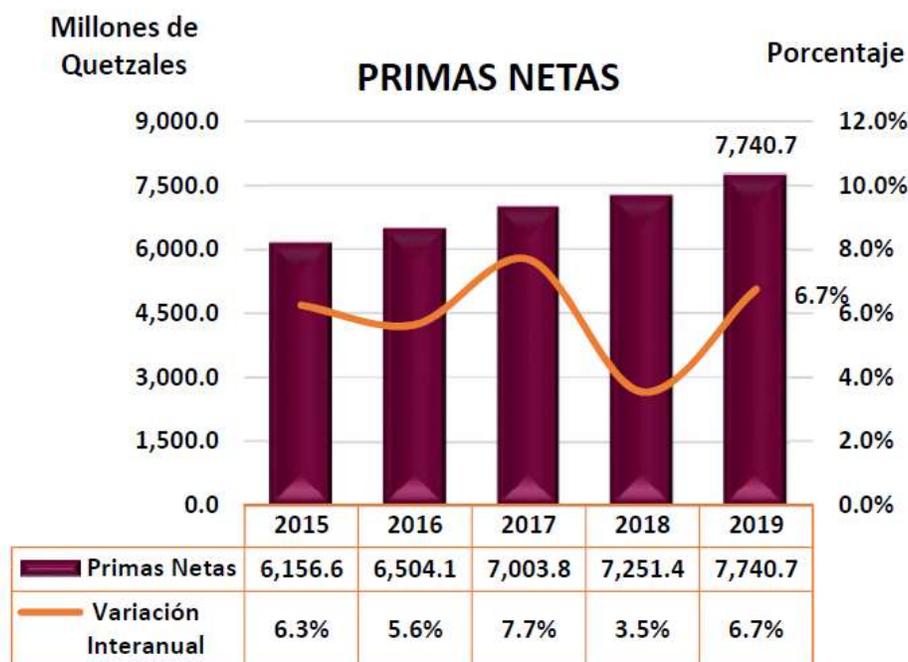


Figura 1: Colocación de primas de seguros

Fuente: boletín estadístico diciembre 2019 Superintendencia de bancos

En la figura 1 se puede observar que la colocación en prima ha incrementado cada año, en el año 2019 en relación con el año 2018 el incremento fue de 6.7% el año 2018 es el año que menor incremento refleja en la serie con una colocación adicional respecto al año 2017 de 3.5%.

Sin embargo, las primas colocadas en el territorio guatemalteco se han utilizado para hacer frente a los siniestros ocurridos en el mismo periodo de tiempo, en donde se puede analizar en números generales cuál es el comportamiento global de los siniestros respecto a la prima que se tiene emitida, siendo interesante en la combinación de todos los ramos de seguros la siniestralidad global como país es baja, como se observa en la siguiente figura.

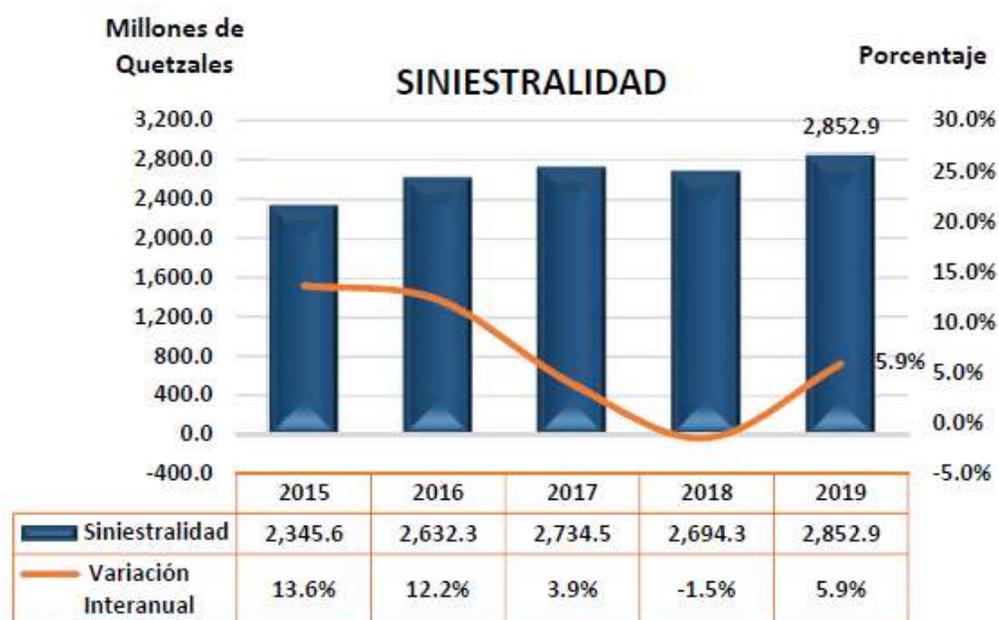


Figura 1: Siniestralidad Global de Guatemala resultados anuales

Fuente: boletín estadístico diciembre 2019 Superintendencia de bancos

En la figura 2 se demuestra que la siniestralidad también ha tenido variaciones de acuerdo con la serie de años analizados, pero en esta ocasión la tendencia es a la baja si tomamos en cuenta la colocación de prima respecto al monto pagado en siniestros en el 2019 el resultado es de 36% en relación con la colocación de prima, pero la variación entre el 2018 y 2019 es únicamente del 5.9%, siendo el año 2018 el que menos variación muestra en la serie.

En Guatemala actualmente se encuentran inscritos en la Superintendencia de bancos 133 intermediarios de seguros como Corredores de seguros y más de 1200 intermediarios como agentes independientes de seguros y fianzas. (Superintendencia d. B., 2020)

El mercado de la comercialización de seguros guatemalteco está regulado y supervisado por la Superintendencia de bancos y debido a esto los intermediarios de pólizas de seguros están sujetos a todas las normas dictadas por dicha institución y para poder establecer y poner en funcionamiento una empresa estos deben cumplir con todos los

requisitos indicados en la resolución de la Junta Monetaria JM-13-2011 (Reglamento para el registro de Intermediarios de Seguros, Reaseguros y de Ajustadores Independientes de seguros) mismo documento que será analizado y desarrollado dentro del trabajo de profesional de graduación, sin embargo al ser empresas supervisadas y que únicamente pueden ejercer como labor comercial la intermediación de pólizas de seguros sin poder extender sus operaciones a la diversidad de actividades que por lo general cualquier sociedad comercial puede realizar los intermediarios se convierten en empresas cautivas que única y exclusivamente pueden realizar una labor comercial de esa cuenta se hace necesario si establecer una empresa que se dedique esta actividad es rentable para invertir en crear o dedicar los esfuerzos para desarrollar una sociedad dedicada a esta labor.

Derivado de lo anterior se determina que la administración de pólizas de seguros que hace el intermediario de seguros debe ser la actividad que genera los ingresos para la operación de cualquier empresa con este giro de negocio y estos deben ser únicamente por comisiones otorgadas por aseguradoras por la comercialización y administración de pólizas de seguros y esto debe tener rendimientos que hagan crecer dentro de este mercado a las empresas, es por ello que saber cuál es la situación financiera de un intermediario se hace necesaria y a través de este estudio se podrá validar si es una actividad que pueda ser atractiva para la inversión de capital ya sea nacional o extranjero y que el mismo genere los rendimientos adecuados a los inversionistas para que se sientan atraídos a generar infraestructura que genere empleos, dinamice la economía y sea un aporte para mejorar los ingresos de la población guatemalteca.

1.4 Marco legal aplicable

Dentro de la legislación guatemalteca algunas de las leyes aplicables al sistema financiero nacional son las siguientes:

- a) Constitución Política de la República de Guatemala
- b) Código de Comercio de Guatemala (Decreto 2-70)

- c) Ley Orgánica del Banco de Guatemala (Decreto 16-2002)
- d) Ley Monetaria (decreto 16-2002)
- e) Ley de Bancos y Grupos financieros (Decreto 19 -2002)
- f) Ley de Supervisión Financiera (Decreto 94-2000)
- g) Ley de Libre Negociación de Divisas (Decreto 94-2000)
- h) Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos (Decreto 67-2001)
- i) Reglamento de la Ley contra el Lavado de dinero u Otros Activos (Ac. Gub. No. 118-2002)
- j) Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo (Decreto 58-2005)
- k) Reglamento de la ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del terrorismo (decreto 86-2006)
- l) Ley de Almacenes generales de depósito (Decreto 1746)
- m) Reglamento a la ley de Almacenes generales de Depósito (Acuerdo 20-69)
- n) Ley de la Actividad Aseguradora (Decreto 25-2010)
- o) Ley de Garantías Mobiliarias (Decreto 51-2007)
- p) Ley del Mercado de Valores y Mercaderías (Decreto 34-96)
- q) Ley de Actualización Tributaria (Decreto 10-2012)

1.5 Análisis financiero

Fue en 1932 cuando Fitzpatrick llevo a cabo los primeros análisis estos fueron los antecedentes de la etapa descriptiva del análisis financiero y nace por la necesidad de determinar los niveles de solvencia que tiene una empresa para con esto predecir o evitar una posible quiebra o cierre de operaciones, todo esto por medio de ratios o métodos estadísticos de análisis sobre componentes de la información financiera de una empresa. (Ruiz R. , 2007)

Es importante hacer mención que respecto al tema de análisis financiero se han escrito muchas tesis y libros, de esa cuenta existen en nuestro país y en el mundo maestrías dedicadas única y exclusivamente a este análisis, es muy importante para predecir el rumbo que pueda tomar o no una empresa, es utilizado también para tomar las decisiones

que sean más convenientes para las empresas y con ello hacerlas eficientes, sin embargo poco se ha escrito sobre el sector económico de intermediarios de seguros y fianzas para lograr diagnosticar si es un sector que pueda expandirse y que sea un giro de negocio al cual deba apostarse para el crecimiento e inversión. (Kurt, 2005).

Los fundamentos y objetivos giran en torno a la obtención de medidas y relaciones cuantitativas para la toma de decisiones, a través de la aplicación de instrumentos y técnicas matemáticas sobre cifras y datos suministrados por la contabilidad, transformándolos para su debida interpretación.

Objeto del análisis financiero La constitución y operación de las empresas se realiza con el propósito de obtener suficiente utilidad en beneficio de sus propietarios. Además, para hacer frente a la responsabilidad social que guardan las empresas en el entorno donde operan. El objetivo del análisis de los estados financieros es la obtención de suficientes elementos de juicio para apoyar las opiniones que se hayan formado con respecto a los detalles de la situación financiera y de la rentabilidad de la empresa. (Morales, 2012)

La suficiencia o insuficiencia de las utilidades es la conclusión medular del análisis de los estados financieros. Tal conclusión no puede obtenerse directamente, sino que previamente es necesaria la deducción de las conclusiones correspondientes al examen de los elementos de situación y de operación, los cuales servirán de premisas a la referida conclusión medular.

Importancia del análisis de los estados financieros Contablemente los estados financieros comprenden dos aspectos: la construcción y el análisis. Las técnicas de análisis financiero contribuyen, por lo tanto, a la obtención de las metas asignadas a cualquier sistema gerencial de administración financiera, al dotar a los usuarios de la información financiera de indicadores y otras herramientas que permitan realizar un seguimiento permanente y tomar decisiones acerca de cuestiones tales como:

- Supervivencia.
- Evitar riesgos de pérdida o insolvencia.

- Competir eficientemente.
- Maximizar la participación en el mercado.
- Minimizar los costos.
- Maximizar las utilidades.
- Agregar valor a la empresa.
- Mantener un crecimiento uniforme en utilidades.
- Maximizar el valor unitario de las acciones. Muchos usuarios pueden estar interesados en utilizar la información financiera, dentro de quienes se pueden mencionar:
 - Los administradores, quienes necesitan información adecuada para tomar decisiones con respecto al negocio.
 - Los banqueros, para contar con suficientes elementos de juicio al estudiar las solicitudes de crédito.
 - Los inversionistas, fundamentalmente desean obtener información que les muestre si las empresas en las que tienen intención de invertir han obtenido
 - y, posiblemente, seguirán obteniendo ganancias sobre su inversión y los beneficios que puedan recibir.
 - El contador que los prepara para tener la certeza de que su trabajo está realizado técnicamente, y que es de máxima utilidad para facilitar la interpretación de la situación y desarrollo financiero de la empresa. (Morales, 2012)

1.5.1 Fuentes para el análisis financiero

Para realizar el análisis financiero existen seis tipos de fuentes de información:

- La contabilidad general de la empresa.
- La contabilidad analítica: Ventas, costos, productividad, etc.
- Informes del área de marketing sobre la competitividad empresarial.
- Informes del área de planeamiento sobre el entorno empresarial y los escenarios futuros.

- Informe del área de planeamiento sobre las innovaciones tecnológicas (en procesos y productos).
- El marco legal, tributario y de regulación referente a la empresa y al sector. (Pontificio, 2010)

1.5.2 Usos del Análisis Financiero

Los usos del análisis financiero El análisis y las proyecciones pueden ser para uso interno de la empresa o para el uso externo (clientes, proveedores, reguladores, competidores, etc.).

- Análisis para uso interno Las unidades orgánicas, así como los directivos y accionistas disponen de todos los datos de la empresa comprendidos en la contabilidad general y analítica, con esta data se elaboran las estrategias y se toman las decisiones. (Pontificio, 2010)
- Análisis para uso externo Este tipo de análisis es para los competidores, clientes, proveedores, organismos reguladores, supervisores, etc. para lo cual aquellos disponen la información que la empresa hace pública por la normatividad existente o por iniciativa propia. (Pontificio, 2010).

2. MARCO TEÓRICO

Consiste en conceptos, leyes y categorías relacionadas con la unidad de análisis y nos ayuda a comprender de una mejor forma aspectos importantes de la investigación, en este caso, el análisis financiero de la rentabilidad de una empresa intermediaria de seguros guatemalteca.

En este apartado se describen conceptos importantes del sector asegurador, así como descripción de las entidades que intervienen de forma directa o indirecta en el sector de la comercialización de seguros; además de vocabulario y tecnicismos que se utilizan en este negocio especializado.

2.1 Banco de Guatemala

Según la ley orgánica del Banco de Guatemala indica “El Banco de Guatemala como banco central de la república, quien en el texto de esta ley podrá denominarse, indistintamente, el Banco o Banco Central, es una entidad descentralizada, autónoma, con personalidad jurídica, patrimonio propio, con plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones, de duración indefinida y con domicilio en el departamento de Guatemala” (Congreso, Ley Orgánica del Banco de Guatemala, Decreto 16-2002, 2002). El presidente del Banco de Guatemala es el presidente de la Junta Monetaria, ente que dirige las decisiones financieras del país, agrupa a ministros de gobierno, representantes de las cámaras comerciales y del sector bancario.

2.2 Superintendencia de Bancos

Según el artículo 133 de la Constitución Política de la República de Guatemala Indica “Organizada con forme a la ley, es el ´rango que ejercerá la vigilancia e inspección de bancos, Instituciones de crédito, empresas financieras, entidades afianzadoras, de seguros y las demás que la ley disponga”. (Asamblea Nacional Constituyente, 1985)

2.3 Definiciones importantes del ramo asegurador

Es muy importante saber cuáles son los términos adecuados con los cuales el sector asegurador está familiarizado y siendo un sector económico muy técnico se hace necesario definir ciertos conceptos para tener más claridad en la lectura y en la terminología que se emplea

2.3.1 Definiciones de Seguros

- a) El seguro es un instrumento por el que se hacen acumulaciones que sirven para enfrentarse a pérdidas inesperadas de capital, lo que se lleva a cabo transfiriendo los riesgos de muchos individuos sobre una persona o por grupo de personas individuales o jurídicas. (Congreso, 2010)
- b) Desde el punto de vista mercantil el seguro se dedica a proporcionar asistencia económica en dinero a sus asegurados, a través de las pólizas de seguros que se emiten.
- c) El seguro como institución comercial, ha sido definido como “un plan por el cual un gran número de personas se asocia entre sí y transfiere sobre todas aquellas, riesgos que se corresponden a individuos determinados. Su finalidad es reparar a un costo moderado un daño grave para los individuos, contrataron un medio por el cual, se cae sobre alguno de ellos una pérdida, ésta será indemnizada a expensas de muchos”. (Congreso, 2010)

2.3.2 Compañía aseguradora

Es una empresa comercial que se dedica a la comercialización de seguros, dentro de los cuales se encuentran, seguros de personas y seguros de daños según lo establecido en la ley de Actividad Aseguradora, decreto 25-2010, las cuales deben ser sociedades anónimas constituidas para el fin de comercializar pólizas de seguros.

2.3.3 Reasegurador

Organización empresarial que asume parte del riesgo del asegurador directo. Algunas legislaciones permiten a las empresas aseguradoras a operar como reaseguradoras a la

vez: otras legislaciones obligan a la operación del reaseguro de empresas especializadas, en la legislación guatemalteca el comercio de reaseguro se da solamente en compañías internacionales, ya que la figura que se conoce como el respaldo entre compañías nacionales es COASEGURO. (Intecap, 2012)

Para que un reasegurador este autorizado para operar en nuestro país debe estar inscrito y autorizado por la Superintendencia de bancos, y

2.3.5 Intermediario de seguros

De acuerdo al artículo 80 de la ley de la Actividad Aseguradora (Decreto número 25-2010 del congreso de la república de Guatemala, dice que “Se consideran intermediarios de seguros, las personas individuales o jurídicas que promuevan la contratación de seguros ofrecidos por las aseguradoras autorizadas para operar en el país, mediante el intercambio de propuestas y aceptaciones, y en el asesoramiento para celebrarlos, conservarlos o modificarlos según la mejor conveniencia de los contratantes, así como la debida asesoría en los reclamos correspondientes”. (Congreso, 2010)

2.3.6 Asegurado

“Es la persona individual o jurídica que por medio del contrato de una póliza de seguro se obliga al pago de una prima a una compañía aseguradora a cambio de la cobertura de un riesgo al que esté expuesto”, sabiendo que puede llegar a suceder o no. (Intecap, 2012)

2.3.7 Beneficiario

Es la persona individual o Jurídica que recibe el beneficio del seguro de vida, este puede ser nombrado o no, si el asegurado no especifica en su contrato quien será su beneficiario un juez competente tendrá que determinarlo según se establece en el código civil, tomando de partida la línea consanguínea de sucesión hereditaria. (Congreso d. l., 1970)

2.3.8 Objeto del seguro

El objeto del contrato de seguro es (Código de Comercio, Art. 548,1970) una cosa determinada, específica, el riesgo que se corre y la materialización de ese riesgo, por ejemplo: El buque, la enfermedad, la responsabilidad, la duración de la vida entre otros.

2.3.9 Interés asegurable

Es el interés que toda persona individual o jurídica tiene de que un evento o riesgo no se materialice, en el objeto o cosa asegurada el interés asegurable nace cuando hay necesidad de proteger un patrimonio, una actividad económica, un bien, una persona o algún hecho generador económico

2.3.10 Riesgo

En tema de seguro se utiliza este término para nombrar a los eventos o eventualidades que están expuestas las cosas, bienes o personas y también se puede definir como “La posibilidad de que por azar ocurra un hecho que produzca una necesidad patrimonial. El riesgo es un estado (estado de riesgo) que se produce por consecuencia de un hecho”. (Martinez, 1990)

También tenemos la siguiente definición que se adecua mucho a la terminología de seguros, “el riesgo es la posibilidad de que ocurra un suceso futuro, incierto, ajeno a la voluntad de las partes, con consecuencias económicamente desfavorables”. (Pérez, 2016)

El riesgo tiene varias características que son inherentes al él entre las cuales se tienen las siguientes.

- Incierto y aleatorio: “debe haber una relativa incertidumbre, pues el conocimiento de su existencia real haría desaparecer la aleatoriedad, principio básico del seguro. En algunos casos, se conoce con certeza que ocurrirá, pero se ignora cuando, como en la cobertura de los seguros de vida. También ocurre que dicha incertidumbre se apoya en el dilema si ha ocurrido o no, como a veces sucede en los seguros de transporte,

en que es técnicamente posible la suscripción de una póliza que asegure el riesgo de hundimiento de un buque desaparecido, desconociendo ambas partes contratantes si en el momento de la suscripción de la póliza, el barco ha naufragado o no". (Osorio, 2003)

- Posible: "Ha de existir posibilidad de riesgo, tal posibilidad tiene dos limitaciones extremas, de un lado, la frecuencia y del otro la imposibilidad. La excesiva reiteración del riesgo y su materialización en siniestro atenta contra la aleatoriedad del suceso cubierto, así, una gran frecuencia en la sección automóviles, aparte de resultar antieconómico para la empresa, exigirá que las primas de seguros necesariamente tendrán un incremento, del mismo modo la imposibilidad de que el riesgo se manifieste en siniestro, situaría a la empresa aseguradora en una posición de presentar una cobertura absurda que haría inviable la comercialización del producto, como ofrecer una cobertura de daños por nevadas, en un país tropical. (Osorio, 2003)
- Concreto: "El riesgo debe ser analizado y valorado en sus dos aspectos cualitativo y cuantitativo, antes de proceder a asumirlo. Solo de esta forma la entidad podrá decidir sobre la factibilidad de la cobertura y luego fijar la prima adecuada para la misma.
- Lícito: "El riesgo que se asegure no debe estar en contra de las reglas morales, del orden público ni en perjuicio de terceros, pues conforme a la legislación, la póliza será nula automáticamente. Esta regla tiene dos excepciones, en los seguros de vida, la cobertura del riesgo de suicidio, pasados los tres años de cobertura; y los seguros de responsabilidad civil, en donde puede garantizarse los daños causados a terceros cometidos por imprudencia. (Osorio, 2003)
- Fortuito: "El riesgo debe provenir de un acto o acontecimiento ajeno a la voluntad humana de producirlo. No obstante, es indemnizable el siniestro producido a consecuencia de actos realizados por un tercero, ajeno al vínculo contractual que une a la aseguradora con el asegurado, aunque en tal caso la entidad aseguradora se

reserva el derecho de ejercitar las acciones pertinentes contra el responsable del daño (principio de subrogación), como también es indemnizable el siniestro causado intencionadamente por el asegurado, siempre que los daños se hayan producido con ocasión de fuerza mayor o para evitar otros graves. (Osorio, 2003)

- Contenido Económico: “La realización del riesgo ha de producir una necesidad tasable en valores económicos, que se satisface con la indemnización correspondiente. (Osorio, 2003)

2.3.11 Prima de seguro

Es la cantidad monetaria que se invierte para el pago de una póliza de seguros para que esta cubra el riesgo por el cual es contratado, sin embargo hay autores que lo definen como “El precio del seguro o la cantidad que debe satisfacer la entidad aseguradora para que esta asuma las consecuencias económicamente desfavorables que se producen por el acaecimiento de los riesgos asegurados”. (Pérez, 2016)

2.3.12 Siniestro

Es la materialización del riesgo, es cuando se hace tangible la cobertura de seguros como, por ejemplo: El fallecimiento de una persona, la colisión de un vehículo, el incendio de un edificio entre otros, sin embargo también lo definen como: “la realización del hecho previsto en el contrato de seguro, que producen las consecuencias económicas que el asegurador se ha comprometido a compensar”. (Pérez, 2016)

2.3.13 Contrato de seguros

Por el contrato de seguro, el asegurador se obliga a resarcir un daño o pagar una suma de dinero al realizarse o materializarse la eventualidad prevista en el contrato y el asegurado o tomador del seguro se obliga a pagar la prima correspondiente.

Los contratos de póliza de seguros contienen características especiales que los diferencian de los demás contratos mercantiles y estas son:

- a) Bilaterales: “intervienen dos voluntades distintas con diferentes y recíprocas obligaciones, por una parte, el asegurador y por otra parte el asegurado o tomador del seguro”. (Intecap, 2012)
- b) Buena Fe: “El seguro está basado en la buena fe de los contratantes y en su confianza mutua. Aunque se trata de un principio general en todo tipo de contrato, en el seguro se eleva a la característica esencial. De allí que se considere en la doctrina jurídica como contrato de “Máxima Buena Fe”. (Intecap, 2012)
- c) Principal: Porque subsiste por sí mismo, es decir no necesita ningún otro contrato para que tenga validez.

2.3.14 Clases de pólizas de seguros

Las pólizas pueden ser nominativas, a la orden y al portador, como su nombre lo indica, cada una tiene sus características, pero la principal es que son nominativas ya sea a una persona individual o jurídica y las siguientes pueden ser sin nombre solamente para quien la porte o a la orden de, respectivamente

2.3.15 Tipos de seguros

Según la ley de la actividad aseguradora solamente existen dos ramas de seguros; seguros de daños y seguros de personas entre este último se encuentran las pólizas de vida y gastos médicos:

- a. Seguro de Daños: Este tipo de seguros se contrata para garantizar la cobertura de riesgos a los que está expuesto cualquier cosa u objeto que se pueda asegurar como ejemplo se tienen: Automóviles, mercaderías, casas, maquinarias, mobiliario, entre otros. (Junta Monetaria, 2011)
- b. Seguro de vida: Es el seguro que cubre el riesgo de morir al que está expuesta una persona, en general cubren la muerte por cualquier causa.

- c. Seguro de Gastos Médicos: Este tipo de seguro es contratado para garantizar la cobertura del riesgo que una persona sufra de enfermedades, accidentes que afecten la salud y su objeto principal es el restablecimiento de la salud del asegurado.

Entre otros conceptos importantes que se deben tener claros para comprender el funcionamiento del seguro de vida y gastos médicos y comprender las liquidaciones de reclamos de estos siniestros se pueden indicar los siguientes.

2.3.16 Suma asegurada

En seguro de vida es el monto contratado para que una muerte sea cubierta, hay muchos parámetros para obtener la cobertura adecuada del seguro de vida como

- a) 24 veces el sueldo de la persona asegurada
- b) Capacidad de económica
- c) Nivel Social
- d) Puesto o perfil desempeñado

En los demás bienes tangibles la suma asegurada es el valor de mercado que tiene el objeto a asegurar, en vehículos la suma asegurada será el valor del vehículo sin IVA para vehículos nuevos, y para vehículos usados el valor promedio de mercado o bien el valor del avalúo, en los seguros de caución serán los montos de cada contrato que se asegure

2.3.17 Deducible

Aplicado a las pólizas de gastos médicos, es un monto fijo que el asegurado debe cubrir para que la aseguradora pueda iniciar con la cobertura de gastos este puede ser anual (año póliza o año Calendario), por evento (se paga cada vez que haya un siniestro), o familiar. (INTECAP., 2012)

2.3.18 Coaseguro

Dentro de las pólizas de seguros de gastos médicos, es el porcentaje de participación que tiene el asegurado en cada reclamo, este porcentaje varía dependiendo las condiciones pactadas en cada póliza, pero los más comunes son (10%, 20% y 30% de participación del asegurado)

2.3.19 Indemnización

Cantidad por pagar por la aseguradora cuando el riesgo se materializa, “es el pago que efectúa el asegurador al asegurado como consecuencia del siniestro. Sin embargo, en el lenguaje contable y estadístico de los seguros se suele utilizar la palabra siniestra como sinónimo de indemnización”. (Osorio, 2003)

2.4 Estados financieros

Los estados financieros son el instrumento por medio del cual se pueden visualizar las operaciones de una organización por medio de ellos se puede obtener una radiografía de las operaciones de la empresa, “los estados financieros tienen como fin último estandarizar la información financiera de la organización de una forma sencilla para que cualquier persona con conocimiento de contabilidad pueda comprender la información que en ellos se expresan. Los estados financieros permiten obtener información para la toma de decisiones no solo relacionado con aspectos históricos (control) sino también con aspectos futuros (planificación). (Tanaka, 2005)

Los estados financieros también conocidos como cuentas anuales, informes financieros o estados contables se utilizan para conocer el desempeño de toda empresa, ya que a través de su análisis se pueden tomar decisiones. Los estados financieros son la radiografía de la empresa e indican qué tan saludable es.

Actualmente se utilizan 5 Estados Financieros para realizar una radiografía de la empresa, dentro de los cuales se pueden mencionar los siguientes:

- Balance de Situación Financiera
- Estado de Resultados
- Estado de Cambios en el Patrimonio Neto
- Estado de Flujo de Efectivo

2.4.1 Estado de situación patrimonial

Es un documento contable que refleja la Situación Financiera de una empresa, presentando sus derechos y obligaciones, así como su capital y reservas, valorados de acuerdo con los criterios de contabilidad generalmente aceptados. (Ruiz A. h., 2007).

Las principales características del estado de situación patrimonial se destacan las que a continuación se detallan:

- a) **Comprensivos:** Debe integrar todas las actividades u operaciones de la empresa.
- b) **Consistencia:** La información contenida debe ser totalmente coherente y lógica para efectos de información.
- c) **Relevancia:** Debe ayudar a mostrar los aspectos principales del desempeño de la empresa, esta característica ayudará a ejercer influencia sobre las decisiones económicas de los que la utilizan, ayudándoles a evaluar hechos pasados, presentes o futuros, o bien confirmar o corregir evaluaciones realizadas anteriormente.
- d) **Confidencialidad:** Deben ser el reflejo fiel de la realidad financiera de la empresa.
- e) **Comparabilidad:** Es necesario que puedan compararse con otros períodos de la misma empresa con el fin de identificar las tendencias de la situación financiera.

De acuerdo con las Normas NIIF la estructura del Estado de Situación Actual se conforma de las cuentas de activo, pasivo y patrimonio se tienen los siguientes elementos

- **Activos:** Son todos los recursos controlados por la empresa como resultado de eventos pasados, cuyos beneficios económicos futuros se reflejan en la empresa.

- Pasivos: Es una obligación presente de la empresa a raíz de sucesos del pasado, al vencimiento del cual y para poder cancelarla, la empresa espera desprenderse de recursos que incorporen beneficios económicos.
- Patrimonio contable: Es el valor residual de los activos de la entidad, una vez deducidos todos los pasivos. (Ruiz A. h., 2007)

2.4.1.2 Diferencia entre partidas corrientes y no corrientes

Es importante mencionar que una empresa presentará sus activos corrientes y no corrientes, y sus pasivos corrientes y no corrientes, como categorías separadas en su estado de situación financiera, de acuerdo con el siguiente esquema, excepto cuando una presentación basada en el grado de liquidez proporcione una información fiable que sea más relevante. Cuando se aplique tal excepción, todos los activos y pasivos se presentarán de acuerdo con su liquidez aproximada (ascendente o descendente). (Ruiz A. H., 2007)

2.4.2 Estado de resultados

Denominado comúnmente estado de pérdidas y ganancias. Este reporte presenta información de tipo económica, es decir refleja los beneficios económicos o ingresos generados en un periodo contable, esto también incluye a los costos y gastos; el principal objetivo de este estado financiero es proporcionar el resultado económico es decir la utilidad o pérdida que la empresa obtuvo durante un determinado periodo contable, cuya información es importante para el análisis del nivel de ventas, el grado de los costos y gastos en comparación a los ingresos, el rendimiento respecto a las ganancias obtenidas; toda esta información es esencial para que la gerencia tome las mejores decisiones, basadas en análisis técnicos. (González, 2017)

Compara los ingresos y gastos de la empresa con los costes de esta, los beneficios para pagar dividendos. Donde se destacan los elementos que a continuación se detallan:

- a) Ingresos: Son entradas de recursos o eliminación de obligaciones que generan incrementos de patrimonio.
- b) Gastos: Salidas de recursos que disminuyen el activo o incrementos en el pasivo.
(Ruiz A. h., 2007)

2.4.3 Estado de cambios en el patrimonio neto

De este estado financiero podemos encontrar las siguientes definiciones de acuerdo con varios autores.

Este estado financiero presenta los cambios que se dan en un periodo contable, respecto, a cada una de las cuentas que conforman la estructura patrimonial es decir las que integran el capital contable de la empresa (González, 2017)

El estado de cambios en el patrimonio neto (ECPN) es uno de los estados financieros contables que refleja los movimientos que afectan a dicho patrimonio neto (PN) durante un ejercicio contable. (Kurt, 2005)

El estado de cambios en el patrimonio neto lo conforman una serie de anotaciones contables que aparecen en una tabla y en él aparecen los cambios que se producen en la empresa y que afectan a su patrimonio neto. Tiene dos partes, el estado de ingresos y gastos reconocidos (ElyGR) y el estado total de cambios en el patrimonio neto (ECPN). (Kurt, 2005)

2.4.4 Estado de flujo de efectivo

Muestra las fuentes, regularidad y uso del efectivo de la empresa, usando estimaciones directas (la más utilizada) o indirectas. La estimación directa muestra el efectivo neto generado por las operaciones. Esta variable es de vital importancia para analizar la situación de la empresa ya que refleja su liquidez. (Ruiz A. H., 2007)

2.4.4.1 Información a presentar en el Estado de flujos de efectivo

En el Estado de Flujos de Efectivo se deben mostrar los flujos de efectivo que se dieron en un período de tiempo determinado, clasificándolos por Actividades de Operación, Actividades de Inversión y Actividades de Financiación.

- **Actividades de Operación:** Son las actividades que provienen directamente del giro de la entidad, es decir son la principal fuente de ingresos de actividades ordinarias de la entidad, por lo tanto, los flujos de efectivo de actividades de operación proceden de transacciones, sucesos y condiciones que entran en la determinación del resultado. (Ruiz A. H., 2007)
- **Actividades de Inversión:** Son las adquisiciones y disposición de activos a largo plazo y las inversiones que no están incluidas como equivalentes al efectivo.
- **Actividades de Financiación:** Son las actividades que dan lugar a cambios en la composición y/o tamaño de los capitales aportados y de los préstamos tomados de una entidad.

2.4.5 Notas a los estados financieros

Se denominan notas aclaratorias o notas explicativas, las cuales tienen la finalidad de proporcionar un resumen de las políticas contables significativas y explicar de forma cualitativa la información numérica que se presenta en cada estado financiero, para así sea comprendida de mejor manera dicha información. (González, 2017)

2.5 Análisis e indicadores financieros

“Los usuarios que analizan los estados financieros de una empresa con una variedad de métodos tres de los cuales son los siguientes, análisis horizontal, análisis vertical y razones financieras.” (Warren, 2010)

Existen varios métodos para realizar análisis a los estados financieros de una empresa entre ellos se destacan

- **Análisis Horizontal:** Este método consiste en la comparación de estados financieros iguales y homogéneos de dos o más períodos con este procedimiento se determinan las variaciones interanuales que tienen las cuentas reflejadas en el estado financiero de una empresa con este análisis se determinan cuáles son los principales cambios que se tienen en la actividad, los resultados, activos y pasivos que tiene una organización se valida también si los cambios son negativos o positivos y ayuda a la toma de decisiones respecto a cada rubro.
- **Análisis Vertical:** Con este método se determinan cual es el valor porcentual de cada rubro de los estados financieros por ejemplo, activos, pasivos, resultados y patrimonio.
- **Análisis por medio de razones financieras:** en este método se aplican las diferentes fórmulas de razones financieras existentes para la valuación de estados financieros.

Los indicadores financieros es el conjunto de parámetros o mediciones que nos dicen cuál es la situación financiera de una empresa estos están agrupados según la información que presentan como resultado de su aplicación entre las más importantes están las que a continuación se detallan:

2.5.1 Razones de liquidez

Estas razones indican la capacidad que tiene una empresa de hacer frente a sus obligaciones dentro de ellas se mencionan las siguientes

- I. **Liquidez corriente:** “La Razón Corriente o también llamada Liquidez Corriente es un indicador financiero “a menudo llamada razón de capital de trabajo o razón

bancaria y se calcula de la manera siguiente: Activos circulantes dividido pasivos circulantes”. (Warren, 2010)

- II. Razón rápida (prueba ácida).” La prueba ácida, test ácido o ratio corriente, es un ratio contable que indica cómo es la liquidez de una empresa a corto plazo, “esta razón mide la capacidad de pago “instantánea” de una empresa y se calcula dividiendo los activos líquidos entre los pasivos circulantes”. (Warren, 2010)

2.5.2 Razones de actividad

Son llamadas también razones de rotación y miden el grado de eficiencia que una empresa le da a la utilización de los activos que intervienen en la operación se pueden listar las siguientes

- I. Razón de recuperación de cartera: “Esta herramienta financiera, establece el número de veces que se recuperan las cuentas y documentos por cobrar, mientras el resultado, es decir el número de veces que se recupera la cartera en un ejercicio económico sea mayor, es favorable para el negocio, debido a que se dinamiza la liquidez, y por ende mejora el capital de trabajo disminuyendo el riesgo” (González, 2017)

Para conocer el número de veces que se recupera la cartera; primero hay que calcular las cuentas por cobrar promedio, el cual es cuentas por cobrar iniciales (periodo contable base) más cuentas por cobrar finales (periodo contable superior) dividido para dos. Luego se divide las ventas a crédito del periodo en análisis para las cuentas por cobrar promedio, a este resultado se le conoce como recuperación de cartera.

- II. Rotación de inventarios. “Este indicador es importante para la gestión operacional del negocio, el cual determina el número de veces que rota la mercaderías o existencias durante un ejercicio económico; mientras el resultado de este indicador sea mayor, significa que las ventas se incrementan de manera óptima para el negocio. Mide la actividad, o liquidez, del inventario de una empresa” (González, 2017)

Se calcula en primera instancia el inventario promedio, que se divide la sumatoria de la inicial con el inventario final, luego se establece la rotación de inventario cuyo cálculo es, el costo de ventas dividido el inventario promedio del período en análisis.

- III. Periodo promedio de cobro. “El periodo promedio de cobro indica el número de días que se demora una empresa para que las cuentas por cobrar comerciales se conviertan en efectivo. “la capacidad de una empresa para llevar acabo la cobranza de sus cuentas por cobrar se llama análisis de cuentas por cobrar que incluye este indicador. (Warren, 2010)

“Proporciona el número de días que la empresa se toma en recuperar su cartera, mientras menor sea el número de días, significa que hay una mayor circulación de la mercadería, generando mayores beneficios económicos (ingresos)”. (González, 2017)
Se divide los 365 días del año para el resultado de la razón de recuperación de cartera del período en análisis.

- IV. Rotación de activos totales: “Mide la capacidad que tiene una empresa para generar beneficios económicos (ingresos o ventas) en relación a la utilización de los activos de la empresa, mientras el resultado de este indicador sea cada vez superior a los datos históricos o preestablecidos, significa que existe una utilización eficiente de los recursos controlados para generar ingresos (ventas)”. (González, 2017)

Se calcula dividiendo las ventas totales del período que se va a analizar con el total del activo del mismo período y se multiplica por cien para obtener el resultado en términos porcentuales.

- V. Período promedio de pago: “El periodo promedio de pago, también conocido como periodo promedio de cuentas por pagar, se calcula dividiendo las cuentas por pagar para el promedio de compras por día; este indicador sirve para conocer a los cuantos

días una organización está cancelando sus obligaciones a sus proveedores o acreedores”. (González, 2017)

Para el cálculo del periodo promedio de pago, se divide las cuentas por pagar de un periodo para el promedio de compras por día; y para establecer el promedio de compras por día, se divide las compras anuales para 365 días.

2.5.3 Razones de endeudamiento

Estas razones miden el monto de dinero o capital de terceros que se utilizan en la operación de una empresa son de gran importancia porque se debe verificar que las deudas no comprometan los resultados de una empresa en el transcurso del tiempo se mencionan dos a continuación.

- I. Índice de endeudamiento. Ratio de razón de endeudamiento del activo total, sirve para establecer una métrica del grado de endeudamiento de una empresa en relación con el total de sus activos

“Determina el grado de endeudamiento que tiene la empresa en relación con la inversión en activos; es muy esencial para la institución tener un nivel bajo con la finalidad de disminuir el costo de financiamiento que generan los intereses.” (González, 2017)

Se calcula dividiendo el total de pasivos con el total de activos y se multiplica por cien para obtener el resultado en términos porcentuales.

- II. Razón de cargos de interés fijo: “Determina la capacidad que tiene la empresa para cubrir los intereses generados por financiamientos con la utilidad antes de impuestos e intereses. El resultado se refleja en número de veces, y mientras sea mayor, significa que la empresa tiene adecuada liquidez para cubrir sus compromisos respecto a los gastos financieros. La capacidad de la empresa para hacer pagos contractuales de intereses”. (González, 2017)

- III. Razón deuda patrimonio: “Compara el pasivo total (deuda total) con el patrimonio total. Mide el grado de endeudamiento que tiene la empresa frente al patrimonio”. (Van Horne, 2010)

Para calcularlo se divide el total del pasivo para el patrimonio y se multiplica por cien para Obtener el resultado porcentual

2.5.4 Razones de Rentabilidad

Estos indicadores básicamente confrontan los activos que intervienen en la operación de una empresa con la cantidad de ventas que se tienen durante un periodo determinado entre ellas se encuentran.

- I. Razón de utilidad bruta: Esta razón, determina la ganancia bruta que obtiene la empresa, por cada unidad monetaria de beneficios económicos (ventas), es decir el porcentaje de utilidad bruta en relación con los ingresos del negocio. (González, 2017)

“La razón de margen de utilidad bruta en ventas indica el porcentaje de cada dólar de ventas que queda después que se dedujeron todos los costos y gastos en las operaciones de una empresa”. (Gitman, 2012)

Se calcula dividiendo la utilidad bruta para las ventas y se multiplica por cien, para obtener el resultado en términos porcentuales.

- II. Razón de utilidad operativa: “Este indicador financiero establece, el porcentaje de ganancia operativa que el negocio, obtiene después que se han considerado los costos y gastos de la organización.” (González, 2017)

“La razón de margen de utilidad bruta en ventas determina el porcentaje de cada dólar de ventas que queda después de deducir todos los costos y gastos, en las operaciones de una empresa”. (Gitman, 2012)

Se calcula dividiendo la utilidad operacional para el total de ingresos o ventas, y luego se multiplica por cien.

III. Razón de utilidad neta: “El margen de utilidad neta constituye la ganancia porcentual final que obtiene una empresa de sus ventas. Para generar este resultado final participan la utilidad bruta, la utilidad de operación y la incidencia de los gastos financieros (incluidos en el rubro de otros ingresos y gastos) y el impuesto sobre la Renta”. (Ochoa, 2012)

Se calcula dividiendo la utilidad del ejercicio o beneficios netos para el total de los ingresos o ventas, y luego se multiplica por cien.

IV. Rendimiento sobre patrimonio: (ROE): “Capacidad que tiene una organización para generar utilidad neta en relación con el patrimonio, mientras el resultado de este instrumento sea cada vez mayor significa que la administración Financiera utiliza de manera óptima la estructura de capital para generar utilidades en el periodo”. (González, 2017)

La razón de rendimiento sobre la inversión en patrimonio establece el nivel de utilidad que se obtiene en función a la estructura patrimonial. (Gitman, 2012)

Se calcula cuando se divide la utilidad del ejercicio del periodo en análisis contra el total del patrimonio y se multiplica por cien el resultado.

V. Rendimiento sobre activos totales (ROA): “Capacidad que tiene una organización para generar utilidad neta en relación con la inversión total de activos, mientras el resultado de este instrumento sea cada vez mayor significa que la administración Financiera utiliza de manera óptima los recursos controlados (activos) para generar utilidades en el periodo”. (González, 2017)

Se calcula dividiendo la utilidad del ejercicio del periodo en análisis para el total de activos y se multiplica por cien.

2. 5.5 Razones de mercado

Estos indicadores miden el valor de una empresa partiendo de comparaciones dentro del mercado del giro de negocio en el cual una organización se realiza.

- I. Relación precio/ganancias (P/E) “sobre el capital común mide las perspectivas de utilidades a futuro de una empresa, con frecuencia aparece en la prensa financiera y se calcula de la siguiente forma: $P/E = \text{precio neto del mercado por acción de capital común} / \text{utilidades por acción sobre el capital común}$. (Warren, 2010)

Este indicador establece la ganancia del periodo por cada acción común que posee la empresa mientras el resultado de este instrumento sea mayor significa que la empresa está maximizando su riqueza económica. (González, 2017)

Se calcula dividiendo la utilidad del ejercicio del período en análisis con el número de acciones ordinarias que posee la organización o empresa y se multiplica por cien el resultado

- II. Breakeven (punto de equilibrio) se realiza cuando la empresa llega a su nivel óptimo de ingresos donde ya no genera pérdidas en la operación e inicia a reflejar resultados positivos, es el punto de partida de la generación de ingresos, poder llegar a este indicador es el primer paso para alcanzar por cualquier empresa nueva o bien en fase de crecimiento o expansión
- III. Economic Value Added (EVA): Es el importe que queda en una empresa una vez cubiertas la totalidad de los gastos y la rentabilidad mínima proyectada o estimada.
- IV. Capital de Trabajo: Otro de los índices que hay que tener en cuenta es del capital de trabajo, que matemáticamente se calcula de la diferencia entre los activos y los pasivos corrientes. De esta forma, se obtiene el dinero (calculado en términos monetarios) que

posee la empresa para operar en el giro del negocio, luego de haber pagado sus deudas a corto plazo. (Pontificio, 2010)

3. METODOLOGÍA

El presente capítulo explica en detalle de qué y cómo se hizo para resolver el problema planteado, relacionado con el sector asegurador en Guatemala, analizando de forma financiera los indicadores de un intermediario de seguros guatemalteco.

El contenido del capítulo incluye: La definición del problema; objetivo general y objetivos específicos; método científico; en sí el del procedimiento usado en el desarrollo y la documentación del informe

3.1 Definición del problema

El mercado de seguros en Guatemala es muy dinámico y en la última década ha estado en constante crecimiento y tomando en cuenta que la comercialización de póliza de seguros se hace de forma directa o a través de un intermediario de seguros y fianzas e necesario realizar un estudio de la situación financiera de estos últimos y saber cuál es la rentabilidad que tienen para saber si realizar una inversión en una empresa con este giro es recomendable

3.1.1 Especificación del Problema

Sabiendo que en la economía guatemalteca es necesario generar empleos y también creación de empresas para dinamizar la economía se necesita saber ¿Cuál es la situación financiera de un Intermediario de Seguros y Fianzas Guatemalteco? y con ello poder establecer si invertir en este tipo de empresas o expansiones es recomendable.

3.1.2 Delimitación del problema

Para realizar la investigación es necesario establecer límites de la misma para tener claro la empresa a la que se practicó el análisis financiero se tuvo la siguiente información

3.1.2.1 Unidad de análisis

La empresa que se analizó el análisis financiero es Agencia de Seguros y Fianzas La Promesa, S.A. que se dedica a la intermediación de todo tipo de pólizas de seguros y fianzas.

El tipo de entidad objeto de estudio es una sociedad anónima.

3.1.2.2 Período histórico

El período histórico que servirá para referencia y análisis son los períodos fiscales de los años 2018 y 2019.

3.1.2.3 Ámbito geográfico

La empresa objeto de estudio se encuentra ubicada en la zona 9 del municipio de Guatemala.

3.1.3 Subtemas

- ¿Cuál es el resultado de los indicadores financieros de un Intermediario de Seguros guatemalteco?
- ¿Qué medidas financieras puede realizar un intermediario de Seguros guatemalteco para mejorar su situación financiera?
- ¿Es posible expandir las operaciones del Intermediario de Seguros guatemalteco?
- ¿Es recomendable la creación de intermediarios de Seguros guatemaltecos para la generación de empleos y dinamizar la economía de dicho sector?

En Guatemala, las empresas del sector financiero que se dedica (n) a la intermediación de seguros ha ido en aumento en los últimos años y que la cultura de seguro se ha estado

reforzando por medio de las compañías de seguros tanto nacionales como extranjeras mismas que las ley aprobada en el año 2010 decreto número 25-2010 del congreso de la república de Guatemala, donde abren el mercado para la apertura de aseguradoras extranjeras en nuestro país y de esa cuenta se han establecido compañías como Mapfre una compañía española con presencia mundial, BUPA compañía de seguros que es una empresa que sus orígenes fueron en Inglaterra en 1947, En Guatemala operan 28 compañías de seguros y entre estas participan 5 compañías extranjeras.

Así como el mercado asegurador ha crecido y hay participantes extranjeros en el mercado de intermediarios también hay participación extranjera solamente que con representaciones haciendo alianzas con intermediarios guatemaltecos para poder atender clientes regionales de estos se pueden mencionar SOMIT una firma internacional que es representada en Guatemala por AISFA corredores de seguros, también se tiene a la firma MARSH que aliados con Tecniseguros atienden den en conjunto el mercado centroamericano, en Guatemala hay muchas empresas dedicadas a la intermediación de pólizas de seguros, desde agentes dependientes de las aseguradoras, agentes independientes de forma individual o por medio de empresas micros, pequeñas o medianas así como las empresas grandes que tienen representaciones internacionales como las mencionadas.

El problema financiero del presente informe para el sector de intermediación de pólizas de seguros se refiere a que este sector a pesar de ser regulado por la Superintendencia de Bancos, no ha sido un sector que tenga la información financiera pública como las compañías de seguros, de esa cuenta se hace necesario analizar financieramente las empresas dedicadas a la intermediación de pólizas de seguros, en la ciudad de Guatemala, tomando en cuenta los principales rubros de sus estados financieros, para determinar si es un giro de negocio apetecible para que puedan generarse esfuerzos para

impulsarlo, como sector generador de empleo y riqueza para emprendedores y empresarios guatemaltecos.

La propuesta de solución que se propone al problema de planteado en el informe para el sector de intermediación de pólizas de seguros consiste en analizar a un intermediario de seguros guatemalteco para establecer si es un nicho de mercado al cual se pueda acceder de forma rápida y saber cuál es la inversión que se debe realizar para formar una empresa de esta naturaleza, así como determinar cuáles son las principales acciones que se pueden tomar para mejorar los indicadores financiero de la empresa y también como expandir las operaciones del mismo, y por ultimo indicar si es recomendable incursionar o no en dicho giro de negocio.

3.2 Objetivos

El estudio se realiza analizando los diferentes rubros de la información financiera de un intermediario de seguros guatemalteco, para determinar si el giro de negocio es rentable y con ello establecer procedimientos que ayuden para que la empresa evaluada mejore sus indicadores y pueda crecer. Los objetivos constituyen los propósitos o fines del presente trabajo, en la que se plantean objetivos generales y específicos.

3.2.1 Objetivo general

Realizar un análisis financiero de un intermediario de seguros y fianzas guatemalteco aplicando razones financieras a los principales rubros de sus estados financieros y con ello saber si es rentable, para realizar los esfuerzos necesarios que lleven a la expansión de este y así como la inversión en creación de empresas de similares características en la ciudad de Guatemala.

3.2.2 Objetivos específicos

- Analizar por medio de la aplicación de razones financieras a los principales indicadores financieros, para establecer cuál es la situación financiera un intermediario de seguros y fianzas guatemalteco
- Proponer medidas financieras que ayuden a mejorar la situación financiera de un intermediario de seguros y fianzas guatemalteco para que sea una empresa apetecible para la inversión y con ello ayudar a su expansión y crecimiento.
- Determinar de forma financiera si con los resultados obtenidos será posible la expansión un intermediario y que él mismo sea rentable y sostenible para la generación de más inversión
- Presentar los costos y procedimientos que lleva la creación de nuevas empresas intermediarias de seguros y validar si es aconsejable derivado a los resultados obtenidos y con ello lograr un crecimiento en este nicho de mercado, así como la generación de nuevos empleos.

3.3 Método científico

El método científico es el fundamento de la presente investigación relacionada con el análisis de la información financiera de un intermediario de seguros y fianzas guatemalteco.

El método científico es el procedimiento planteado que se sigue en la presente investigación para descubrir los procesos objetivos para verificar las conexiones internas y externas respecto a la investigación y con ello generalizar y profundizar los conocimientos así adquiridos y lograr los objetivos planteados, este método nos ayudó a verificar el cumplimiento o no de nuestros objetivos se aplicó en las fases que lo conforman que son las siguientes:

- a) Indagadora: Se recopilará la información por medio de todas sus fuentes, entrevistas, libros, textos, documentos revistas, entre otros.
- b) Demostrativa: Se logró demostrar la relación de los resultados del análisis financiero con el planteamiento de nuestro problema por medio de la utilización de razones financieras.
- c) Expositiva: Solamente se podrá exponer mediante el informe final de la presente investigación.
- d) Enfoque cuantitativo: Se recolectó información financiera de dos años de la entidad objeto de estudio, para verificar cual es el comportamiento de las principales cuentas que conforman los estados financieros.
- e) Enfoque cualitativo: Mediante de la observación, se determinaron los movimientos de los procesos de la empresa determinando cuáles son sus fortalezas y debilidades.
- f) Alcance: el análisis se concentró en el estado de resultados y estado de situación patrimonial, por medio de razones financieras y los principales procesos de la operación del intermediario analizado.
- g) Diseño de la Investigación: Se centro en la aplicación de entrevistas, observación para validar y estructurar los procesos que se describen y aplicación de razones financieras a los estados financieros. (Warren, 2010)

3.3.1 Técnicas de investigación aplicadas

Las técnicas son reglas y operaciones para el manejo de los instrumentos en la aplicación del método de investigación científico. Las técnicas de investigación documental y de campo aplicadas en la presente investigación, se refieren a lo siguiente:

3.3.2 Técnicas de investigación documental

Se consultaron leyes, información histórica, revistas estadísticas, páginas web de información de seguros aplicando las siguientes técnicas

- Subrayado de documentos, revistas y leyes aplicables al tema analizado
- Resumen de las lecturas y síntesis de información obtenida
- Comparación de información histórica

3.3.3 Técnicas de investigación de campo

Dentro de estas técnicas se utilizaron las siguientes:

- i. Entrevistas: Esta técnica la utilizamos con los colaboradores del departamento financiero y operativo de la empresa
- ii. Observación Directa: Se efectuaron visitas a la empresa intermediaria de seguros a todas las áreas para verificar procesos y detectar oportunidades de mejora, ver anexo No. 2.
- iii. Encuestas: Se llevó a cabo con los colaboradores de la empresa intermediaria de seguros. para ubicar oportunidades y debilidades que los colaboradores puedan aportar, ver anexo No. 1.

4. ANÁLISIS FINANCIERO DE UN INTERMEDIARIO DE SEGUROS GUATEMALTECO

El presente capítulo se realiza una breve reseña de la empresa y se discuten los resultados relacionados con el análisis de los principales rubros de los estados financieros de la empresa, así como también las propuestas de mejoras en el desempeño de la operación.

4.1 Reseña histórica y estructura

La Agencia de Seguros y Fianzas “La Promesa, S.A.” fue creada en el año 2013 derivado a la oportunidad de negocio que representa el mercado del seguro en Guatemala, los fundadores de la empresa son los señores Juan Carlos y Pedro José ambos de apellidos Franco Hernandez quienes son hermanos y que previo a la fundación de la empresa trabajaron 15 y 20 años en aseguradores guatemaltecos en diferentes departamentos, el señor Juan Carlos Franco es Licenciado en Administración de seguros y Pedro José Franco es Licenciado en contaduría pública y auditoría y tiene una maestría en administración de negocios MBA.

Deciden formar la empresa, con el objetivo de crear fuentes de empleo y para poder brindar una asesoría y servicio de alta calidad a los clientes que ellos atendían desde las aseguradoras pero ahora desde el escenario de intermediario de seguros y fianzas, sabiendo que en Guatemala la cultura de seguros es muy pobre, ven una oportunidad grande para poder aportar a la sociedad, asesorando, capacitando y ejecutando la administración de pólizas de seguros para sus clientes y creando con ello un ambiente de confianza y aprendizaje.

En los 6 años que la empresa ha estado en funcionamiento ha crecido a un buen ritmo actualmente en ella se generan 20 fuentes de empleo y la estructura que diseñaron está basada en el aprovechamiento de la capacidad instalada de servicio que las aseguradoras ponen a disposición de los intermediarios de seguros, así como a sus clientes, a continuación, se presenta la estructura organizacional de la agencia.

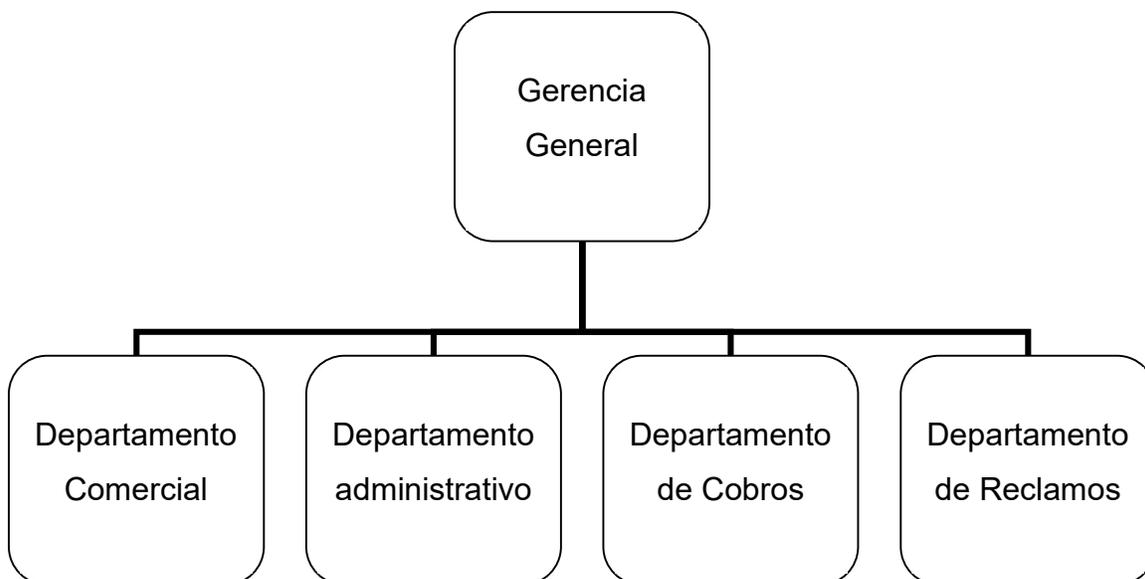


Figura 2: Estructura Organizacional

Fuente: Elaboración propia con base en la información recolectada en el trabajo realizado en la Agencia Independiente de seguros y fianzas, La Promesa, S.A.

En la figura 3 se observa que la empresa está organizada en 4 departamentos los cuales son esenciales en cualquier intermediario de seguros porque su función principal es el servicio al cliente, y los cuatro departamentos se relacionan entre sí para poder realizar dicha labor.

Todos los departamentos están conformados por jefaturas y asistencias que se organizan de la siguiente manera.

- Departamento comercial, un jefe y cinco asesores de negocios

- Departamento administrativo, un jefe, tres administradores de cartera de acuerdo con la aseguradora, 2 asistentes de servicio al cliente, un recepcionista, un contador, un asistente contable y un mensajero
- El departamento de cobros tiene un supervisor de cobros, 1 cobrador telefónico y dos cobradores de campo
- Departamento de reclamos, dos analistas y 1 asesor de emergencias un supervisor

4.2 Análisis de estados financieros

En este apartado se encuentran los resultados que tiene la aplicación de razones financieras a los principales rubros financieros de la empresa, así como también se hará un análisis vertical y horizontal de las principales cuentas de los estados financieros (Estado de resultados y el estado de situación patrimonial)

4.2.1 Estados financieros comparativos con análisis vertical y horizontal

Dentro del análisis que se realizó al intermediario de seguros y fianzas, se tomaron los estados financieros de los años 2018 y 2019 para realizar una comparación de cada rubro. Tomando como herramienta el análisis vertical y horizontal, a continuación, se detallan los estados financieros de los periodos de los años en mención.

Tabla 1 Estados de resultados comparativos (2018-2019), análisis vertical y horizontal

Agencia de Seguros y Fianzas, La Promesa, S.A.
Estado de Resultados (cifras expresadas en quetzales)
Comparativos 2018 – 2019

	Vertical		Vertical		Horizontal
	2018	2018	2019	2019	
Ventas	1,232,028	100%	1,363,914	100%	11%
Costo de ventas	0.00	0%	0.00	0%	0%
Ganancia bruta	1,232,028	100%	1,363,914	100%	11%
Gastos administrativos	936,239	76%	1,062,394	78%	13%
Sueldos y salarios	93,600	8%	93,600	7%	0%
Pasivos laborales	40,600	3%	40,600	3%	0%
Papelería y útiles	83,236	7%	99,451	7%	19%
Depreciaciones de activos	12,046	1%	9,637	1%	-20%
Honorarios profesionales	352,898	29%	392,848	29%	11%
Seguros	75,341	6%	97,189	7%	29%
Combustibles y lubricantes	28,580	2%	42,619	3%	49%
Mantenimiento de vehículos	7,226	1%	12,766	1%	77%
Energía eléctrica	20,400	2%	25,328	2%	24%
Viáticos	67,918	6%	85,886	6%	26%
Mantenimiento	154,394	13%	162,471	12%	5%
Ganancia Antes de Impuestos	295,789	24%	301,520	22%	2%
Impuesto Sobre la Renta	73,947	6%	75,380	6%	2%
Ganancia Neta	221,842	18%	226,140	17%	2%

Fuente: Elaboración propia con base en la información recolectada en el trabajo realizado en la Agencia Independiente de seguros y fianzas, La Promesa, S.A.

En la tabla 1 se puede observar que los gastos por honorarios es el rubro que más impacta en el estado de resultados ya que su participación es del 29% y se han incrementado en relación al año 2018 un 11% en valores absolutos, así también gastos como papelería y útiles que se han incrementado un 19% en el 2019 respecto al año 2018, el gasto que la empresa realiza en mantenimiento de vehículos se incrementó un 77% en el año 2019 en relación al año 2018, otro rubro bastante fuerte es el de

mantenimiento que participa un 13% en el 2018 y un 12% para el 2019 sin embargo el incremento en la comparación anual no es significativa únicamente un 5%.

Tabla 2 Estados de situación patrimonial comparativos (2018-2019), análisis vertical y horizontal

Agencia de Seguros y Fianzas, La Promesa, S.A.
Estado de Resultados (cifras expresadas en quetzales)
Comparativos 2018 - 2019

		Vertical		Vertical	
	2018	2018	2019	2019	Horizontal
Activos					
Activos corrientes	Q274,076	85%	Q304,291	89%	11%
Bancos	Q145,244	45%	Q 13,313	4%	-91%
Pagos trimestrales	Q 15,232	5%	Q 13,078	4%	-14%
Impuesto de solidaridad	Q 10,700	3%	Q 10,384	3%	-3%
Cuentas por cobrar	Q102,899	32%	Q267,515	78%	160%
Activos no corrientes (neto)	Q 48,184	15%	Q 38,547	11%	-20%
Mobiliario y equipo	Q 1,459	0%	Q 1,167	0%	-20%
Vehículos	Q 46,724	14%	Q 37,380	11%	-20%
Total, activo	Q322,259	100%	Q342,838	100%	6%
Patrimonio y pasivos					
Patrimonio					
Capital autorizado	Q 5,000	2%	Q 5,000	1%	0%
Reserva legal	Q 32,497	10%	Q 47,569	14%	46%
Utilidad del ejercicio	Q275,999	86%	Q286,350	84%	4%
Total, patrimonio	Q313,496	97%	Q338,918	99%	8%
Pasivos					
Pasivos corrientes					
Cuenta corriente IVA	Q 8,763	3%	Q 3,920	1%	-55%
Total, pasivo corriente	Q 8,763	3%	Q 3,920	1%	-55%
Total, pasivo	Q 8,763	3%	Q 3,920	1%	-55%
Total, pasivo y patrimonio	Q322,259	100%	Q342,838	100%	6%

Fuente: elaboración propia con base en la información recolectada con el trabajo realizado en la Agencia Independiente de seguros y fianzas, La Promesa, S.A.

En la tabla 2 se observa que el rubro más importante del estado de situación patrimonial en el lado de los activos son las cuentas por cobrar, ya que en el año 2019 representa el

78% de los activos y para el año 2018 el 32%, dentro del área de Pasivos y patrimonio las utilidades de cada ejercicio es el rubro más importante siendo un 86% y 84% respectivamente

Se puede observar que, en la comparación de los dos años basados en el análisis horizontal, a pesar de los buenos resultados de la empresa sus activos tienen un leve crecimiento impactados principalmente por el rubro de cuentas por cobrar, así como la empresa no tiene obligaciones por lo que el pasivo es inmaterial dentro del estado de situación patrimonial.

4.2.2 Razones de liquidez

Tomando como referencia la información de los estados financieros comparativos anteriores se puede aplicar análisis de razones de liquidez para validar si la empresa tiene la capacidad de cumplir con sus obligaciones a largo plazo, dentro de ellas están las siguientes aplicadas a la información financiera otorgada por la empresa

Tabla 3 Razón corriente

Cifras expresadas en quetzales y número de veces					
Año 2018			Año 2019		
Activo corriente	=	274,076	=	31.28	<u>304,291</u> = 77.63
Pasivo corriente		8,763			<u>3,920</u>

Fuente: elaboración propia con base en la información recolectada con el trabajo realizado en la Agencia Independiente de seguros y fianzas, La Promesa, S.A.

Como se puede observar en la tabla 3 la empresa en el año 2018 tenía suficientes recursos para hacer frente a sus obligaciones teniendo poco más de 31 veces recursos para pagar sus obligaciones, esto es lógico ya que es una empresa de servicio y sus

De acuerdo con la información expresada en la tabla 5 se puede observar que el capital de trabajo mejora del año 2018 al año 2019 en un 13% incrementando un monto de Q35,058.03.

4.2.3 Razones de endeudamiento

Para verificar el grado de endeudamiento que tiene la empresa se aplicaron las fórmulas relacionadas a las cuentas de endeudamiento entre ellas las siguientes:

Tabla 6 Endeudamiento

Cifras expresadas en quetzales y porcentajes				
	Año 2018		Año 2019	
Pasivo total	=	8,763	=	3%
Activo total		322,259		342,838

Fuente: elaboración propia con base en la información recolectada en el trabajo realizado en la Agencia Independiente de seguros y fianzas, La Promesa, S.A.

En la tabla 6 se demuestra que como es una empresa de servicios financieros dentro de su información financiera no incluyen obligaciones altas, por lo cual el indicador de endeudamiento es muy bueno para el 2018 y para el 2019 mejora significativamente derivado a que activos se incrementan y los pasivos bajan.

Tabla 7 Autonomía

Cifras expresadas en quetzales y porcentajes

	Año 2018		Año 2019	
Pasivo total	=	8,763	=	3%
Activo total		313,496		338,918

Fuente: elaboración propia con base en la información recolectada en el trabajo realizado en la Agencia Independiente de seguros y fianzas, La Promesa, S.A.

Como se puede observar en la tabla 7, el capital no se encuentra comprometido, los socios no corren riesgo de su inversión porque el indicador de autonomía es muy bueno un 3% para el año 2018 y mejora significativamente para el año 2019 a un 1% en relación con el patrimonio de los socios.

4.2.4 Razones de rentabilidad

Haciendo uso de las razones de rentabilidad se mide la capacidad que tiene la empresa de generar utilidades con los recursos invertidos, se toman las siguientes razones para medir dicha capacidad.

Tabla 8 Margen de utilidad bruta

Cifras expresadas en quetzales

	Año 2018		Año 2019	
Ventas	=	1,232,028	=	100%
Margen de contribución		1,232,028		1,363,914

Fuente: elaboración propia con base en la información recolectada en el trabajo realizado en la Agencia Independiente de seguros y fianzas, La Promesa, S.A.

Por el giro de la empresa no se tiene un costo de ventas, porque no hay una producción de artículos y tampoco se realiza publicidad remunerada por lo que la empresa tiene el 100% del margen de utilidad bruta de acuerdo con lo que se muestra en la tabla 8.

Tabla 9 Margen de utilidad operativa

Cifras expresadas en quetzales					
Año 2018			Año 2019		
Ventas	=	295,789	=	24%	301,520 = 22%
Margen de contribución		1,232,028			1,363,914

Fuente: elaboración propia con base en la información recolectada en el trabajo realizado en la Agencia Independiente de seguros y fianzas, La Promesa, S.A.

De acuerdo con la tabla 9 se demuestra que la empresa genera una muy buena ganancia en operación con indicadores para el año 2018 del 24% y para el año 2019 de 22%, se refleja una baja en este indicador para el último año analizado sin embargo únicamente es un 2% en relación con las ventas obtenidas.

Tabla 10 Margen de utilidad neta

Cifras expresadas en quetzales					
Año 2018			Año 2019		
Ventas	=	221,842	=	18%	226,140 = 17%
Margen de contribución		1,232,028			1,363,914

Fuente: elaboración propia con base en la información recolectada en el trabajo realizado en la Agencia Independiente de seguros y fianzas, La Promesa, S.A.

La tabla 10 nos demuestra que la empresa genera un buen margen de utilidades, sin embargo, para el año 2019 bajo 1%, misma que se puede incrementar validando un gasto más eficiente para el año en curso.

4.3 Razones de actividad

Para validar la forma que la empresa está realizando sus activos, se utilizaron de las razones financieras de actividad, ya que estos nos dan parámetros de cómo la empresa utiliza sus activos y se puede formar la idea si la operación es eficiente o no, para eso se utilizan las siguientes razones.

Tabla 11 Periodo promedio de cobro

Cifras expresadas en quetzales					
Año 2018			Año 2019		
Cuentas por cobrar	=	102,899	=	30.48	
(Ventas/365)		3,375			
					267,515 = 71.59
					3,737

Fuente: elaboración propia con base en la información recolectada en el trabajo realizado en la Agencia Independiente de seguros y fianzas, La Promesa, S.A.

En la tabla 11 se evidencia que el promedio de cobro se ha visto afectado derivado a que en el año 2018 este indicador estaba en 30.48 días y para el año 2019 se incrementó a un poco más del doble de los días ya que se sitúa en 71.59 días el promedio de cobro, esto hace que el activo corriente se incremente y las disponibilidades de la empresa se hayan visto afectadas.

Tabla 12 Rotación de activos totales

Cifras expresadas en quetzales				
	Año 2018		Año 2019	
Ventas	=	1,232,028	=	3.82
Activos totales		322,259		342,838

Fuente: elaboración propia con base en la información recolectada en el trabajo realizado en la Agencia Independiente de seguros y fianzas, La Promesa, S.A.

Como se observa en la tabla 12 la rotación de activos totales se casi no sufre variación ya que es únicamente de 0.16 veces en la comparación interanual (2018 -2019) esto refleja estabilidad y una relación estrecha entre los ingresos generados con los recursos disponibles para generarlos en rotar casi 4 veces en el año el valor total de los activos.

4.3.1 Procesos del departamento de emisión

Como parte de los procesos de toda empresa dedicada a la administración de pólizas de seguros, se tienen establecidos procesos de solicitud de emisión de pólizas, aunque las empresas que realmente emiten una póliza de seguros, el proceso inicia por lo general con los intermediarios de seguros, ya que son estos los encargados de abordar a los asegurados y son el enlace entre la aseguradora y el asegurado, mismo que lleva varios pasos, que pueden variar de acuerdo a la capacidad instalada de cada intermediario de seguro sin embargo en esta empresa de acuerdo a las entrevistas realizadas al personal del departamento de emisión los pasos son los siguientes (ver anexo 2)

4.3.1.1 Conformación de expedientes

En cada intermediario de seguros la conformación de expedientes resultara ser diferente sin embargo en nuestro caso, dentro del proceso incluye la impresión de documentos y generar carpetas individuales por cliente la documentación es impresa archivada en cada

folder por cliente y por ramo de seguro, si un cliente tiene varias pólizas se tiene un folder por cliente y otro por las pólizas de seguros que el cliente ha contratado en las aseguradoras todas las pólizas están separadas por aseguradora, todos los expedientes están resguardados en archivos designados para ello, dentro de los documentos mínimos que un expediente de póliza son los siguientes:

- Solicitud de póliza de seguro
- Formulario IVE (persona individual o Jurídica) dependerá del tipo de cliente
- Documento de identificación (si es persona jurídica es del representante legal)
- Formularios de seguro, como declaraciones de salud para seguros de vida e inspecciones realizadas a los bienes patrimoniales
- Patente de comercio, RTU, Escritura de constitución, escritura de designación de representante legal (para personas jurídicas)
- Recibo de servicios (teléfono, agua o luz)
- Cotización de pólizas de seguros
- Pólizas de seguros, con sus respectivos anexos de modificación o renovación de las coberturas

Con la información completa se integra dentro de la carpeta destinada con sus apartados correspondientes y se proceder a enviar copias a las aseguradoras donde se quiere emitir la póliza de seguro, eso se puede hacer por correo electrónico o bien por mensajería, ya que hay pólizas que se requieren documentos originales para la emisión de la póliza (Vida y gastos médicos).

4.3.1.2 Solicitud de pólizas de seguros

Cuanto ya se tiene conformado el expediente del cliente con su archivo respectivo, se procede a ingresar en nuestro sistema de administración de pólizas, luego procede a realizar el envío de los documentos a la aseguradora, en algunas aseguradoras se utilizan formularios específicos de emisión y en otras se utilizan únicamente memorándum, los documentos se trasladan a buzones electrónicos de las aseguradoras, o bien se envían a ejecutivos específicos para revisión y traslado a emisión de póliza dentro de la aseguradora, el tiempo promedio de emisión de pólizas es de 2 días para pólizas de vehículos, 10 días para pólizas del ramo de diversos y vida y gastos médicos puede tardar hasta 15 días por el proceso de selección que lleva la aceptación del riesgo en la aseguradora.

4.3.1.3 Revisión, archivo y entrega de pólizas a los clientes

Dentro de los procedimientos obligatorios en un intermediario de seguro esta la revisión de las pólizas emitidas y enviadas por las aseguradoras, ya que en muchas ocasiones son emitidas con errores, los cuales pueden estar en las primas a cobrar o bien las coberturas contratadas, es por ello que siempre hay un filtro de la documentación antes de ser fotocopiada y archivada en cada expediente de los clientes, es importante solicitar cualquier corrección antes de enviarlas como producto final a los clientes, si una póliza es emitida de forma correcta se empaca y se entrega al cliente y puede ser entregada de manera directa por medio de la mensajería o también por medio del ejecutivo de negocios que esté asignado al cliente.

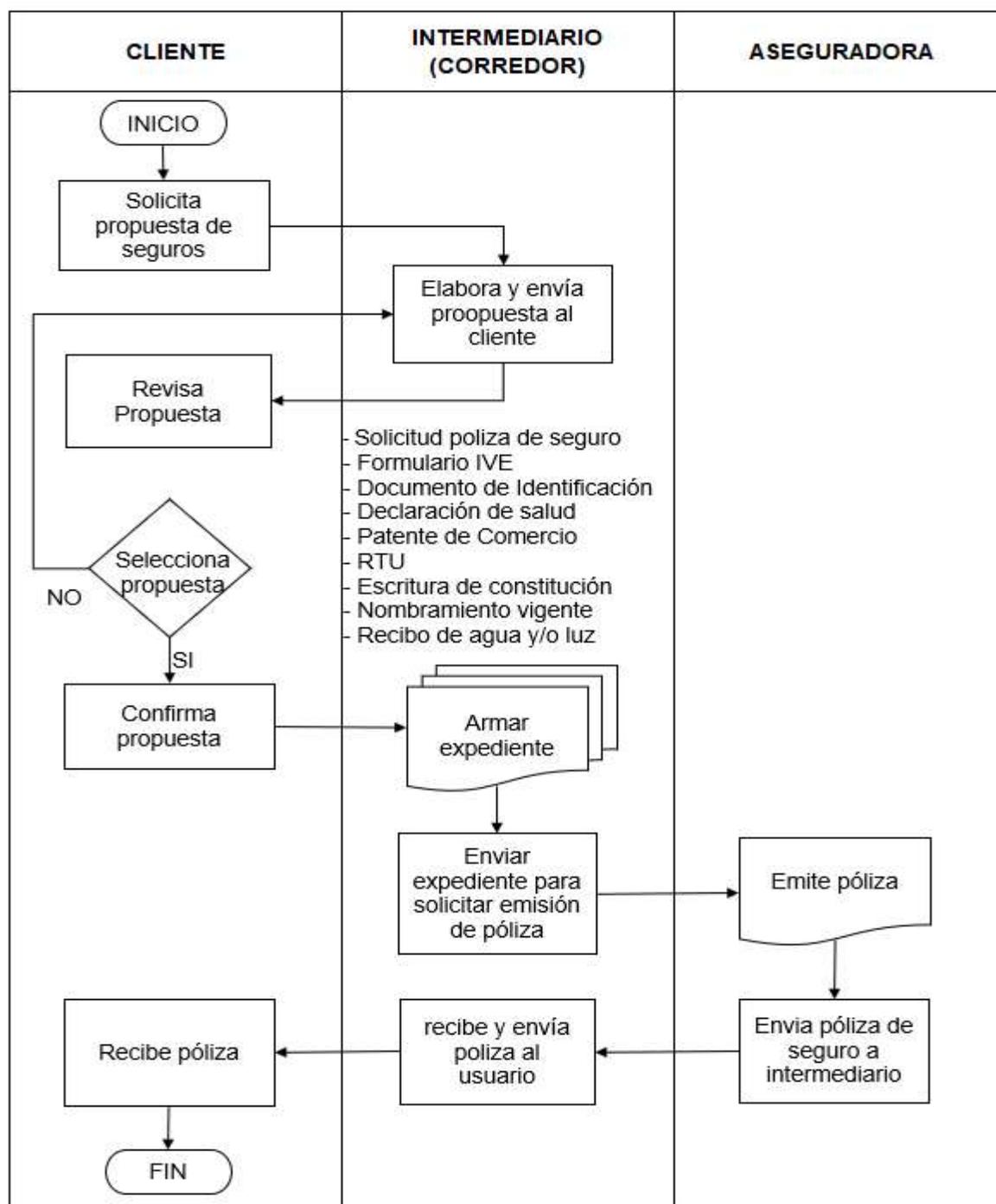


Figura 3: Proceso de emisión de una póliza de seguros hasta la entrega al cliente

Fuente: elaboración propia con base en la información recolectada en el trabajo realizado en la Agencia Independiente de seguros y fianzas, La Promesa, S.A.

En la figura 3 se puede observar el proceso de emisión de una póliza de seguros desde que el cliente solicita al asesor de seguros una cotización hasta que la misma es entregada al cliente ya con las coberturas revisadas y con los documentos de pago correspondientes.

4.3.2 Procesos del departamento de reclamos

El departamento de reclamos es muy importante dentro de la organización de un intermediario de seguros ya que a través de este se da seguimiento a todas las gestiones de los clientes en relación a cualquier siniestro ocurrido, dentro de los procesos esenciales se encuentran los siguientes: Atención de emergencias, seguimiento de colisiones y pérdidas totales, autorizaciones de pago directo, tramites de reembolsos de gastos médicos y reclamos de seguro de vida cada uno tiene sus peculiaridades las cuales se abordan a continuación.

4.3.2.1 Servicio de atención de emergencias

A pesar de que las aseguradoras tienen una infraestructura muy grande de atención de emergencias, varios intermediarios tienen sus cabinas propias de emergencias donde le dan la asesoría inicial a todos sus clientes, en nuestro caso únicamente se cuenta con una persona que atiende emergencias con teléfono corporativo el cual se atiende 365 días al año, los servicios obligatorios son:

- Atención de llamada de emergencia al momento de un accidente, coordinando atención de la aseguradora para envío de asesor, ajustador, abogado, ambulancia, lo que sea necesario para la atención de los asegurados
- Desplazarse al lugar del accidente para acompañamiento a los asegurados en las pólizas administradas por la empresa

- Hacer bitácora y reporte de la atención efectuada, para que el área correspondiente a seguimientos de reclamos pueda atender el caso
- Asesorar a nuestros clientes en todo momento, ya que es el contacto inicial cuando hay un accidente ya sea de vehículo o bien de cualquier otro tipo de póliza de seguro.

4.3.2.2 Seguimiento de reclamos

En el área de seguimiento de reclamos es muy importante para el servicio de los asegurados ya que de acá se desprende el servicio esencial para lo cual los clientes adquieren una póliza de seguro y son los intermediarios quienes dan seguimiento a toda la gestión entre la aseguradora, los talleres y los asegurados, volviéndose un gestor en esta área se realiza cualquier gestión relacionada con accidentes o bien reclamos de coberturas de acuerdo a las pólizas contratadas por lo que se puede citar las siguientes gestiones

- Reclamos parciales: estos son por colisiones, daños en maquinaria o equipo y se realizan los seguimientos correspondientes desde la fecha que se reporta el siniestro tomando en cuenta, que se deben ajustar y presionar a todos los involucrados para que se agilicen las reparaciones correspondientes y en este caso las actividades que se realizan son las siguiente
 - Grabar y atender el reclamo después de la emergencia
 - Contactar al taller para solicitar presupuesto
 - Presionar a la aseguradora para que autorice presupuesto realizado
 - Llamar al taller para seguimiento de la reparación, validando que todos los repuestos estén completos, o bien definir tiempos de entrega con los talleres por si existen repuestos de importación

- Tener a los asegurados siempre informados de todo el proceso, ya sea por medio de llamada, correo electrónico, WhatsApp o mensaje de texto
- Dar acompañamiento y atención a los asegurados hasta que sea entregado el vehículo o reparado el equipo que sufrió el daño
- Trámites de pérdidas totales y robo en bienes patrimoniales: Cuando a raíz de la colisión o daño que un bien sufra, el dictamen de los talleres o ajustadores es declara pérdida total, se debe dar seguimiento cumpliendo con todos los requisitos que son solicitados por las aseguradoras estos pueden variar dependiendo el tipo de bien sin embargo los básicos son los que continuación se detallan:
 - Cotizaciones de un bien de iguales características
 - Dictamen del ajustador
 - Tarjeta de circulación original (automóvil)
 - Llaves, manuales, herramientas,
 - Pago de multas, impuesto de circulación, certificación electrónica de multas de las municipalidades que así lleven registro de sus multas
 - Título de propiedad original y endosado
 - Denuncia ante el ministerio público de robo

El trámite lleva por lo general 15 días o bien 30 si es robo, las gestiones se hacen en nombre del asegurado como parte del asesoramiento que se dan por parte de la empresa

- Reembolsos de Gastos médicos y solicitudes de pago directo: como parte del seguimiento a cargo del área se tramitan reclamos de reembolso de gastos médicos asesorando a nuestros cliente de qué documentos se deben presentar y cómo se deben de llenar, se sacan las fotocopias para documentar el caso en nuestro sistema y después se hacen los envíos correspondientes a las aseguradoras, se da el

seguimiento continuo ya que por lo general el reclamo de tarda para ser analizado y liquidado entre 3 a 8 días en la aseguradora, los requisitos que son indispensables para realizar reclamo son los siguientes

- Formulario de reclamo o de pago directo
- Facturas de los servicios a reclamar
- Recetas de laboratorios, medicamentos o procedimientos especiales
- Resultados de los laboratorios
- Informes adicionales que se requieran para el reclamo

Como intermediario de seguro, toda la documentación se revisa y archiva dentro del expediente de los reclamos de los clientes, el reclamo se finaliza hasta recibir liquidación y cheque o transferencia a la cuenta de los asegurados del reclamo presentado, tomando en cuenta que si se efectúan ajustes en las facturas se verifican y si no procede se abre un nuevo reclamo para la aseguradora y con este completar la liquidación que el cliente solicitó, dentro de este proceso también se tramitan todas las solicitudes de pago directo que nuestros clientes requieran ya sea de medicamentos, laboratorios, exámenes especiales o bien hospitalizaciones programadas, en esta parte se convierte esencial el apoyo a los asegurados en cualquier gestión que requieran relacionados con temas de cobertura médica .

- Trámite de reclamos de seguro de vida: en la parte más humana de las funciones que se desempeñan en este departamento, está el trámite de indemnizaciones de seguros de vida, se da la asesoría necesaria para presentar un reclamo, así como el seguimiento correspondiente hasta que los beneficiarios son indemnizados por la aseguradora, los requisitos que se deben presentar son los que a continuación se detallan.
 - Póliza original de seguro de vida.

- Formulario de reclamo firmado por cada beneficiario de la póliza, con autentica de firma.
- Certificado médico de defunción y acta de defunción original.
- Copia de documento personal de identificación DPI de todos los beneficiarios, autenticado.
- Si es muerte accidental noticia o periódico donde se haya publicado el siniestro en caso existiera.
- Si los beneficiarios son menores de edad certificación de nacimiento reciente no más antigua de 6 meses, y los de DPI de los padres o tutores legales.

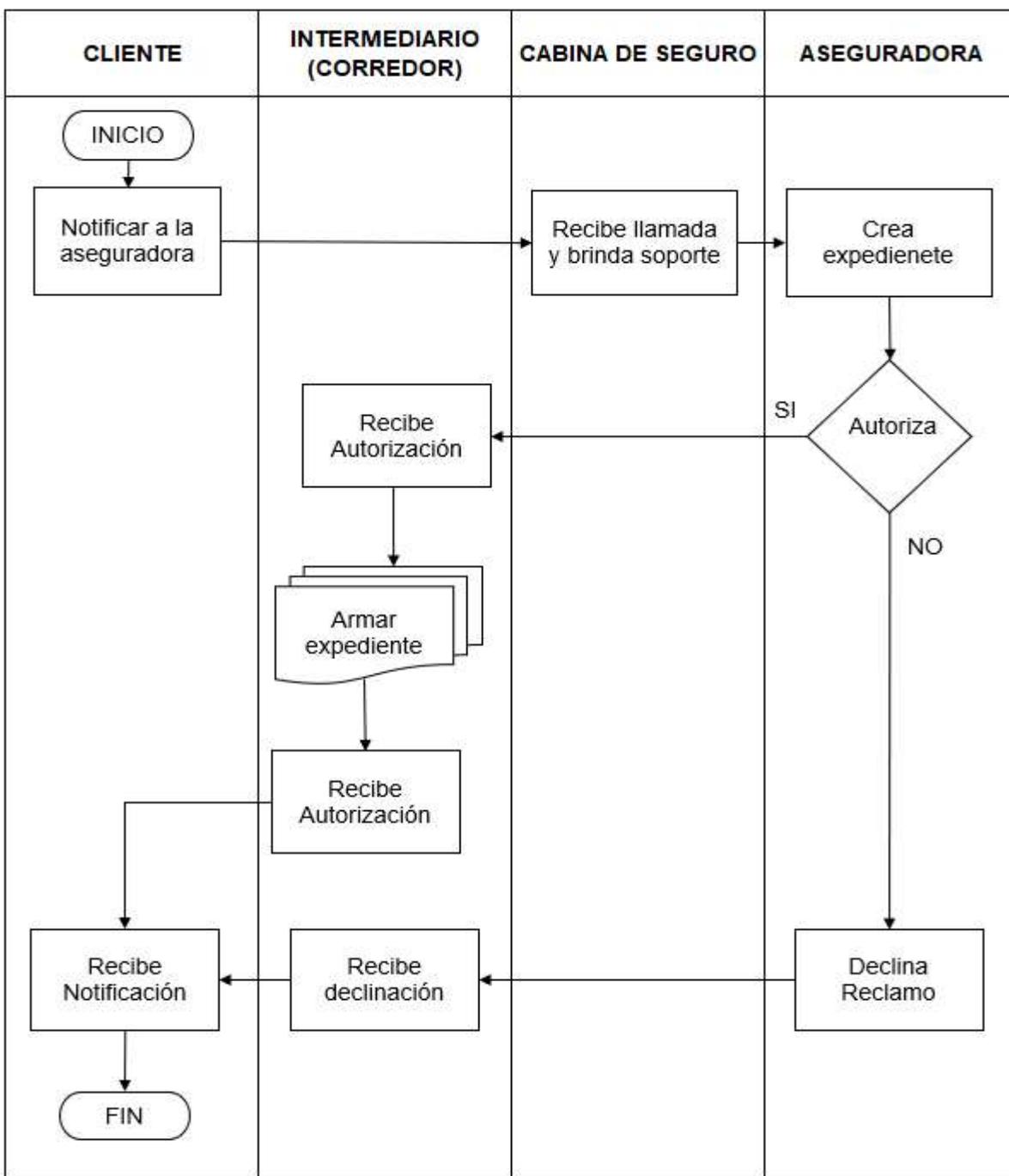


Figura 4: Proceso de atención de un reclamo

Fuente: elaboración propia con base en la información recolectada en el trabajo realizado en la Agencia Independiente de seguros y fianzas, La Promesa, S.A.

En la figura 5 se puede observar los pasos a seguir para la presentación de un reclamo, donde se evidencia el papel importante que juegan los intermediarios de seguros verificando la información que se recibe para dar la asesoría a los clientes.

4.3.3 Análisis del departamento comercial

El departamento comercial en toda empresa es muy importante derivado a que se encarga de generar ingresos, en el caso de un intermediario de seguros este departamento es crucial porque por ley una empresa de este giro únicamente puede dedicarse a colocar pólizas de seguro y brindar el asesoramiento a los clientes que administra.

En el caso de esta empresa dentro del proceso de colocación de pólizas de seguros el área comercial tiene lineamientos específicos sobre a qué clientes dirigir los esfuerzos comerciales, ellos tienen negociaciones con varias aseguradoras, entre ellas están:

- Aseguradora La Ceiba, S.A.
- Seguros GYT S.A.
- Seguros El Roble, S.A.
- Aseguradora General, S.A.
- Seguros Ficohsa, S.A.
- Aseguradora Agromercantil, S.A.
- Palig Guatemala, S.A.
- Aseguradora La Guatemalteca, S.A.
- Aseguradora Confío, S.A.

- BMI Compañía de Seguros, S.A.
- Mapfre Guatemala, S.A.

Cada ejecutivo tiene metas de colocación establecidas, con una mezcla de productos definida tomando en cuenta las líneas de negocio que generan para la empresa mayores ingresos, dentro del departamento comercial se llevan varios pasos para lograr las metas mensuales dentro de los cuales se mencionan los siguientes.

- Programación de visitas a empresas objetivo, para atraer clientes nuevos y la programación mensual de visita y llamada a los clientes de la cartera existente para dar seguimiento y servicio a nuestros clientes, y generar nuevas negociaciones, así como las renovaciones de las pólizas que se tienen contratadas.
- De estas visitas y llamadas, se generan cotizaciones de seguros, dependiendo el tipo de bien que los clientes quieran asegurar, se envían propuestas comparativas por lo menos con tres aseguradoras diferentes así el cliente puede tener un panorama más claro para decidir en qué aseguradora solicitar la emisión de la póliza, se brinda asesoría respecto y servicio de cada aseguradora para que la opción elegida esté dentro de los parámetros que el cliente necesite en estos dos rubros.
- Se realiza seguimiento de las cotizaciones que fueron enviadas y entregadas a los clientes, esto se hace por llamada, correo electrónico o bien visita de seguimiento, todo depende de la agenda de cada ejecutivo y también de la prima que represente cada negocio el seguimiento se realiza a todas las propuestas hasta genera una aceptación o declinación del negocio.
- Cuando ya se tiene el negocio cerrado, inicia el proceso de emisión en la parte administrativa, los ejecutivos deben trasladar el expediente completo hacia el departamento de emisión para que sea procesada la solicitud y enviada a la aseguradora, se hace de forma física por medio de un memo que contienen todas las especificaciones de la negociación y se adjuntan todos los documentos necesarios incluyendo la cotización e inspección si este último aplicara.

- El ejecutivo de negocios espera la emisión de la póliza que será entregada en un plazo entre una semana y tres semanas posterior a la entrega de los documentos, revisa la póliza para entregar al cliente si todo está correcto se realiza cita para la entrega y si se encuentran errores se devuelve para que la aseguradora los corrija.
- Cuando la póliza es aceptada por el cliente, firma de recibo para que la carta de entrega sea archivada en su expediente físico y también sirve como medio de prueba para el cobro de la comisión de los ejecutivos de negocio.

Dentro de la estrategia comercial se tienen autorizados todos los ramos de seguros a comercializar sin embargo únicamente se realiza labor exhaustiva de los siguientes como prioridad, los demás son comercializados únicamente a requerimiento de los clientes.

- Automóvil
- Vida y gastos médicos colectivos e individuales
- Vida colectiva
- Incendio y Maquinaria

4.3.4 Análisis del departamento de cobros

los ingresos que se generan hacia un intermediario de seguros por la colocación o emisión de pólizas se materializa cuando los asegurados realizan los pagos de sus pólizas, de acuerdo a la ley de seguros en Guatemala toda póliza de seguro debe pagarse de forma anticipada sin embargo el comportamiento del mercado es diferente, porque los guatemaltecos están acostumbrados a realizar pagos mensuales y esto es una opción que todas las aseguradoras tienen, sin embargo todo tiene un costo y dentro de las modalidades de pagos que generalmente se utilizan son.

- Pago de contado en efectivo o cheque, cuando el asegurado opta por este tipo de pago por lo general las aseguradoras generan descuentos especiales que van desde un 5% hasta un 15% en el pago de la prima de seguro.

Las aseguradoras pueden aplicar descuentos a las pólizas por pronto pago los cuales actualmente se tienen los siguientes

Tabla 13 Descuentos por pronto pago

Aseguradora	DESCUENTO
Seguros El Roble, S.A.	5%
Seguros G&T, S.A.	7%
Seguros Agromercantil, S.A.	10%
Ficohsa Seguros, S.A.	5%
Aseguradora La Ceiba, S.A.	15%
Aseguradora La General, S.A.	5%
Seguros Universales, S.A.	10%
Aseguradora Confío, S. A	5%
Mapfre Seguros Guatemala, S.A.	5%

Fuente: elaboración propia con base en la información recolectada en el trabajo realizado en la Agencia Independiente de seguros y fianzas, La Promesa, S.A.

Como se aprecia en la tabla 13 la aseguradora que más descuento proporciona a los clientes del intermediario por pagar de contado es la Aseguradora La Ceiba, S.A., por lo general en el mercado se maneja un descuento del 5%

- Pago de contado por medio de tarjeta de crédito o visa cuotas, en esta modalidad hay aseguradoras que otorgan descuentos como Aseguradora La Ceiba, S.A., o bien no realizan cobros de fraccionamiento como Seguros El Roble, S.A., es un medio de pago que actualmente se ha vuelto tendencia.
- Por siempre ha existido el pago fraccionado de prima, sin embargo, el realizar el pago fraccionado genera para el asegurado un costo adicional a la prima pactada y los recargos son manejados con un porcentaje dependiendo la cantidad de pagos que

va del 2% al 13.476%, de dos pagos a 11 pagos el costo de fraccionamiento un porcentaje igual a la cantidad de pagos, por ejemplo si se fracciona a dos pagos el recargo es un 2%, a cinco pagos el costo es de 5% y en sucesivo hasta llegar a once pagos un 11%, y si el fraccionamiento es a doce pagos el costo es de 13.476%, esto se maneja en todas las aseguradoras que operan en Guatemala, para todos los ramos exceptuando las pólizas del ramo de personas, que allí ya la prima negociada incluyen el costo del pago mensual.

En el departamento de cobros del intermediario de seguros, hay varios pasos a seguir para lograr cobrar de forma efectiva la prima que se tiene pactada a pagar por cada cliente de la cartera administrada entre ellos se encuentran los siguientes:

- Generación de reporte de cobros de cada aseguradora para validar monto de prima a cobrar por cada ejecutivo de cobros
- Se realizan llamadas y se envían correos a toda la cartera de clientes con primas pendientes y por vencer en el mes en curso
- Se coordinan cobros por medio de mensajeros para aplicación de estos en las cajas de cada aseguradora
- Todos los clientes que cuentan con 2 o más requerimientos pendientes de pago, se coordina intervención del área comercial como apoyo para la recuperación de prima, (visita, correo y llamada) a los clientes asignados

La labor de cobro se realiza de acuerdo con las modalidades que se tienen autorizadas por cada aseguradora entre estas se tienen

- Pago de contado
- Pago fraccionado (de 2 a 12 meses)
- Pago por medio de tarjeta de crédito (visa cuotas)

La inversión que se realiza en la cobranza es alta ya que de esta dependen los ingresos del intermediario y se puede observar el comportamiento interanual de la cartera.

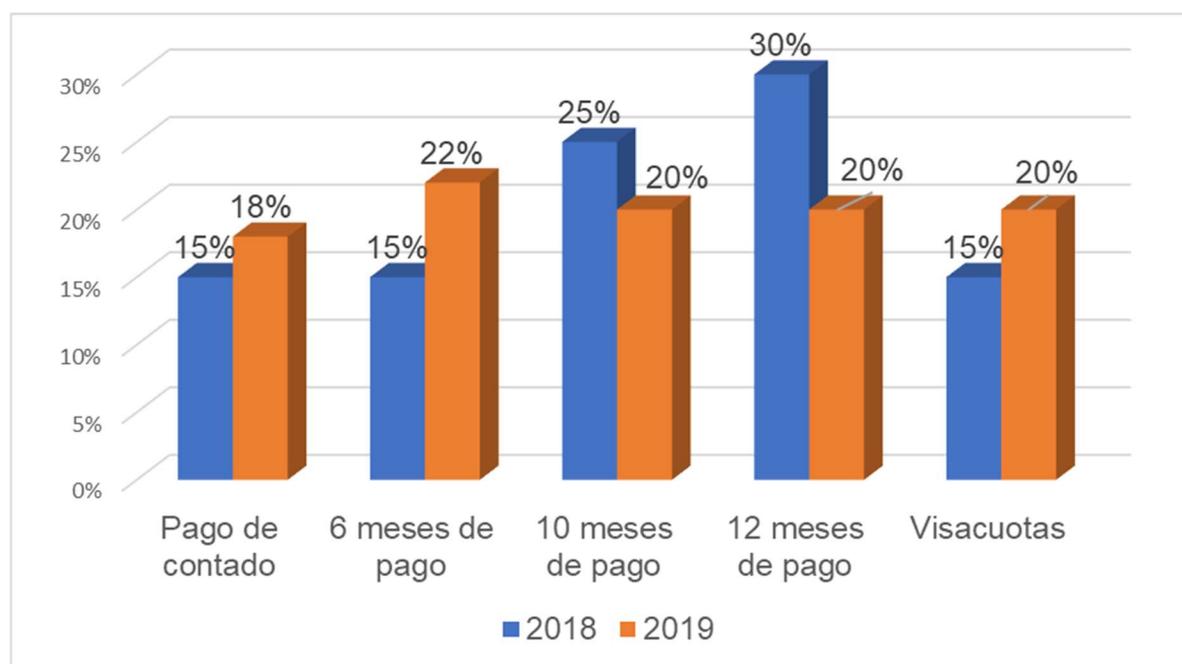


Figura 5: Comparaciones anuales de la modificación de las modalidades de cobro.

Fuente: elaboración propia con base en la información recolectada en el trabajo realizado en la Agencia de Seguros y Fianzas La Promesa, S.A.

En la figura 6 se puede observar que las modalidades de cobro han variado del año 2018 al año 2019 ya que la participación del cobro de contado incrementó y también la modalidad de visa cuotas, pero aún se invierte bastante tiempo en la gestión de cobro de la cartera.

4.4 Procesos para la creación de un intermediario de seguros.

La creación de un intermediario de seguros está regida bajo la ley de la actividad aseguradora bajo el reglamento para el registro de intermediarios de seguros, de reaseguros y de ajustadores independientes de seguros. (resolución JM-13-2011 de la junta monetaria) deberán cumplir con lo establecido en dicha resolución.

4.4.1 Requisitos que ante la Superintendencia de Bancos

Cualquier persona individual y jurídica puede ser intermediario de seguros y fianzas en Guatemala, pero debe llenar los requisitos que la SIB tiene establecido para cada uno dependiendo el tipo de intermediario a inscribir sin embargo a nosotros nos interesa saber cómo se inscribe un agente independiente de seguros y fianzas y esto deberá hacer lo por medio de una aseguradora ya que esta lo habilitará para comercializar y administrar pólizas de seguros y por lo general las aseguradoras otorgan números de intermediarios y los dejan restringidos a comercializar pólizas de seguros en otras compañías de seguros por cierto tiempo para que únicamente se pueda comercializar seguros con la compañía que está otorgando el trámite sin embargo se puede negociar que el código sea libre para comercializar en cualquier aseguradora y también cualquier tipo de seguro.

4.4.1.1 Requisitos para personas individuales

- La aseguradora deberá enviar solicitud con los datos de identificación personal del intermediario y ramos que está autorizando comercializar
- Fotocopia del contrato de agencia suscrito con la aseguradora. En el caso de contar con la autorización para trabajar con otras aseguradoras deberán presentar fotocopia de los contratos suscritos con éstas y las autorizaciones correspondientes
- Currículum vitae, acompañando fotocopia de los documentos que acrediten el nivel académico y cursos de capacitación relacionados con la actividad aseguradora

- Fotocopia legalizada de la patente de comercio de empresa, extendida por el Registro Mercantil
- Fotocopia legalizada de la Cédula de Vecindad o Documento Personal de Identificación
- En el caso de persona extranjera fotocopias legalizadas del pasaporte y de la documentación que acredite su situación migratoria en el país
- Constancia de antecedentes penales y policíacos con no más de seis (6) meses de antigüedad a la fecha de presentación de la solicitud
- Fotocopia de la póliza del seguro de responsabilidad civil y fidelidad
- Certificación expedida por Perito Contador de los ingresos por comisiones del año anterior
- . Fotografía reciente;
- Fotocopia de la constancia del Número de Identificación Tributaria (NIT)
- Declaración jurada del agente independiente de que no incurre en los impedimentos a que se refiere el artículo 82 del Decreto Número 25-2010 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de la Actividad Aseguradora.

4.5.1.2 Requisitos para personas jurídicas

- La aseguradora deberá enviar solicitud con los datos de identificación personal del intermediario y ramos que está autorizando comercializar
- Fotocopia del contrato o contratos de agencia suscritos con la aseguradora o aseguradoras
- Fotocopia legalizada de la escritura de constitución y sus modificaciones si las hubiere
- Fotocopia legalizada del nombramiento del o los representantes legales debidamente inscritos en el registro correspondiente
- Fotocopia de la constancia del Número de Identificación Tributaria (NIT);
- Fotocopia legalizada de la patente de comercio de empresa y de sociedad, extendidas por el Registro Mercantil

- Listado de los socios o accionistas y porcentaje de su participación en el capital de la sociedad
- Nómina de los administradores, representante legal y personas que en su nombre o representación realicen la promoción o colocación de seguros
- Fotocopia de la póliza del seguro de responsabilidad civil y fidelidad
- Certificación expedida por contador de los ingresos por comisiones del año anterior
- Declaración jurada del representante legal de la sociedad de que no incurrir en los impedimentos a que se refiere el artículo 82 del Decreto Número 25-2010 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de la Actividad Aseguradora.
- En el caso del representante legal, los administradores y las personas que en nombre o en representación de la sociedad realicen la promoción y colocación de seguros, deberán cumplir con los requisitos que establecen los numerales 2, 4, 5, 6 y 8 del inciso a) de este artículo, según corresponda.

Es Obligación de los intermediarios de seguros y fianzas demostrar que tienen conocimientos técnicos de los ramos que estarán comercializando pólizas de seguros por lo que deben acreditarlos por medio de diplomas relacionados al tema, en la actualidad únicamente se pueden certificar por medio de los siguientes instrumentos

- Certificado de título de Técnico en seguros impartido por el Instituto de técnico de capacitación y productividad INTECAP
- Certificado de título de Técnico en Seguros, impartido por universidades privadas
- Título de licenciado en Administración de Seguros

Aunque los intermediarios de seguros no son entidades supervisadas por la SIB si están regulados por la Intendencia de Verificación especial (IVE) y es obligación del intermediario de seguros tramitar su inscripción ante dicha entidad para ser verificados de forma periódica, el incumplimiento de esta inscripción genera una multa de US\$10,000.00

4.5.2 Inscripción en el registro mercantil

Es importante que las sociedades estén inscritas en el registro mercantil ya que como requisito ante la SIB se deben presentar las patentes correspondientes de la sociedad de esa cuenta se presentan dos procesos a seguir para la inscripción

4.5.2.1 Solicitud de patente ante el registro mercantil de una sociedad

Llenar formulario de inscripción de sociedades, con datos generales del Representante Legal y de empresa tales como nombre comercial, dirección comercial, capital. Los documentos para presentar son los siguientes:

- Testimonio de escritura Pública con las cláusulas siguientes:
 1. Nombre de sociedad
 2. Nombre Comercial.
 3. Objeto
 4. Domicilio.
 5. Capital aportado por cada socio.
 6. Distribución de acciones.
 7. Nombre de los socios, aportaciones de los socios.
 8. Nombramiento de representante legal.
- Acta Notarial de nombramiento de cada Representante Legal
- Documental de Personal Identificación –DPI-del Representante Legal
- Boleto del Ornato del Representante Legal
- Realizar pago de edicto de Q 30.00 y publicación de edicto de edicto Q 200.00.
- Si el Capital Autorizado no excede de 499,999.00 no paga ningún arancel.

De manera conjunta se ingresa al departamento Jurídico del Registro mercantil y ante delegado de SAT quienes le asignarán Número de Identificación Tributaria, a quienes se entregan los siguientes documentos:

- Razón de testimonio de la escritura constitutiva
- Razón de Nombramiento de Representante Legal
- Patente de sociedad deberá adherirle timbres fiscales de 200.00
- Patente de comercio adherirle timbres fiscales de 50.00

4.5.2.2 Solicitud de patente ante el registro mercantil de una empresa individual

Se debe Llenar Formulario de solicitud de patente empresa individual con datos generales del propietario, asimismo datos de la empresa como nombre comercial, dirección comercial y el objeto, también se deben adjuntar los siguientes documentos.

- Fotocopia de DPI
- Comprobante de pago de arancel de empresa Q 100.00
- Comprobante de pago de arancel de comerciante Q 100.00

El Registro mercantil entregará a su vez patente de comercio al que tendrá que adherirle timbres fiscales de Q50.00

4.5.2.3 Inscripción ante Superintendencia de Administración Tributaria SAT

Para inscribir una sociedad en la SAT son necesarios los documentos listados a continuación

- Presentar DPI
- Patente de comercio
- Habilitar libros según régimen de Tributario

4.5.3 Obligaciones de los intermediarios de seguros

Como intermediarios de seguros las empresas dedicadas a este giro de negocio están obligadas a presentar ante las aseguradoras donde comercializan pólizas de seguros una fianza de responsabilidad civil y de fidelidad de acuerdo con lo que indica el Art. 8 del reglamento de inscripción de intermediarios de seguros que literalmente indica “Los agentes de seguros independientes y los corredores de seguros deberán contratar una póliza de seguro que cubra responsabilidad civil profesional por errores u omisiones y fidelidad, como garantía por su actuación, con una aseguradora autorizada para operar en el país. La suma asegurada mínima de dicha póliza se calculará con base en las comisiones percibidas durante el año anterior, conforme la escala siguiente:

Tabla 14 seguro de responsabilidad civil requerido

Comisiones percibidas en quetzales		Suma asegurada mínima
De	Hasta	Monto
0.00	30,000.00	10,000.00
30,000.01	150,000.00	40,000.00
150,000.01	500,000.00	100,000.00
500,000.01	1,500,000.00	250,000.00
1,500,000.01	5,000,000.00	7,500,000.00
5,000,000.01	En adelante	1,300,000.00

Fuente: Reglamento de inscripción de intermediarios de seguros, año 2011, Artículo 8

De acuerdo con la tabla 14 todos los intermediarios de seguros guatemaltecos deben contar con la contratación de una póliza de seguros por responsabilidad civil profesional, la suma asegurada es variable de acuerdo con el monto de comisiones que se hayan recibido en el año anterior, de acuerdo con los rangos que se establecen en la tabla indicada.

Los intermediarios de seguros a pesar de no ser supervisados o regulados por la SIB deben estar inscritos en la Intendencia de Verificación especial (IVE) como miembros de empresas que trabajan en contra del lavado de dinero y otros activos, de no cumplir con la inscripción y nombramiento de Oficial de cumplimiento aplican las siguientes sanciones si es una persona individual cuando se trata del delito de lavado de dinero y otros activos.

- Prisión inmutable de 6 a 20 años;
- Multa igual al valor del dinero o bienes objeto del delito;
- Comiso o destrucción de los bienes o dinero objeto del delito o de los instrumentos utilizados para su comisión;
- Pago de costas y gastos judiciales;
- Publicación de la sentencia; y,
- Expulsión del territorio nacional, una vez cumplidas las penas impuestas, en el caso de personas extranjeras,

Si se trata de una persona jurídica, las penas son más drásticas porque además de la responsabilidad penal de sus propietarios, directores, gerentes, administradores, funcionarios y empleados o representantes legales, se incluyen las siguientes sanciones

- Multa de US\$10,000.00 a US\$625,000.00 dólares de los EEUU;
- En caso de reincidencia se ordenará la cancelación de su personalidad jurídica en forma definitiva;
- Comiso o destrucción de los bienes o dinero objeto del delito o de los instrumentos utilizados para su comisión;
- Pago de costas y gastos judiciales; y,
- Publicación de la sentencia.

Las penas aplicables para el delito de financiamiento al terrorismo son las que se listan a continuación

- Prisión inmutable de 6 a 20 años
- Multa de US\$10,000.00 a US\$625,000.00 dólares de los EEUU;

- Además de la responsabilidad penal de sus propietarios, directores, gerentes, administradores, funcionarios, empleados o representantes legales (para personas jurídicas)

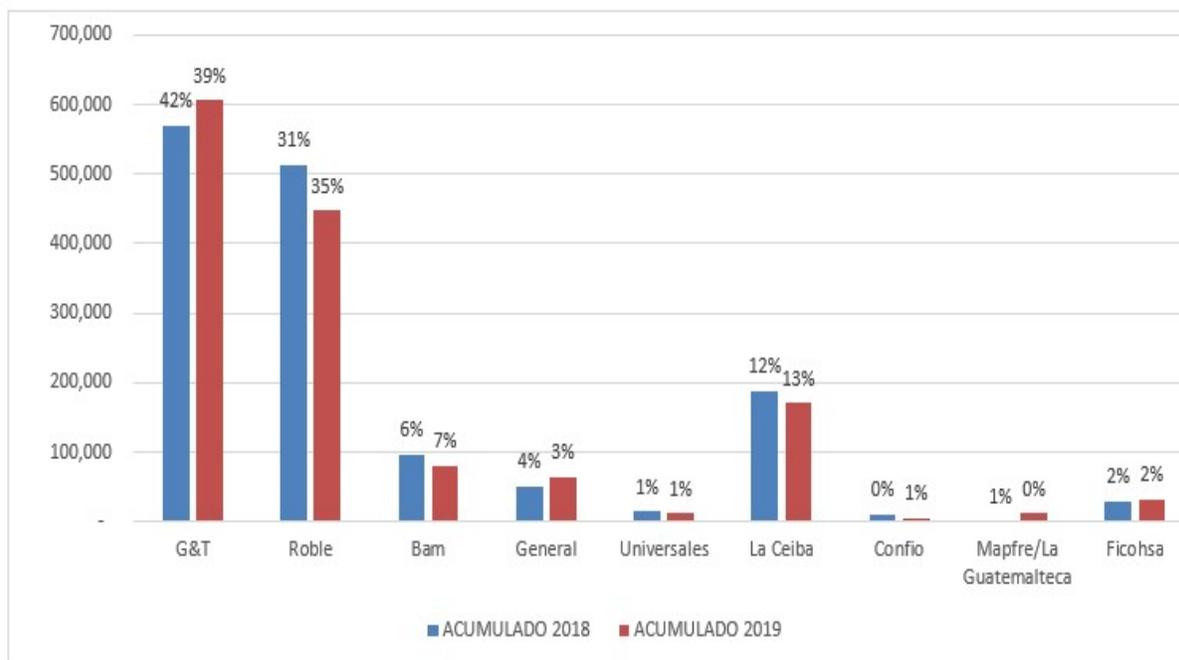
4.6 Proyección y origen de ingresos

Un intermediario de seguros y fianzas únicamente puede producir ingresos por comisiones que las aseguradoras le pagan por administrar una cartera de clientes por lo que se hace necesaria la evaluación de las comisiones recibidas por lo cual se verificó la participación de cada aseguradora en los ingresos del intermediario de seguros.

4.6.1 Distribución de la cartera de La Promesa, S.A.

La cartera del intermediario de seguros está integrada por productos como vida y gastos médicos, vida, accidentes personales, vehículos, incendio, equipo electrónico entre otros, mismos que están emitidos en diferentes aseguradoras por lo que se logró validar la información y distribución de la siguiente forma.

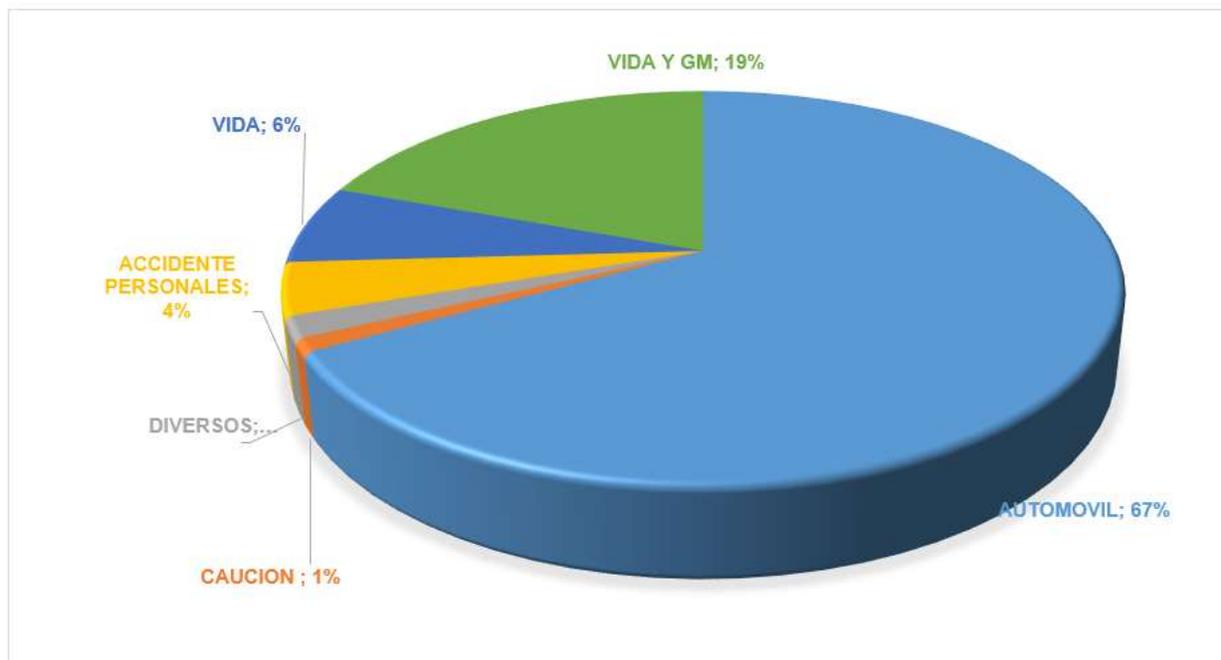
Figura 6: Distribución de la cartera de clientes del intermediario de seguros por aseguradora



Fuente: elaboración propia con base en la información recolectada en el trabajo realizado en la Agencia Independiente de seguros y fianzas, La Promesa, S.A.

En la figura 7 se muestra la distribución de la cartera de clientes por aseguradora y se logra verificar que los principales socios estratégicos del intermediario son Seguros El Roble, S.A. Y Seguros Gyt, S.A.

Figura 7: Distribución de la cartera de clientes del intermediario por tipo de producto



Fuente: elaboración propia con base en la información recolectada en el trabajo realizado en la Agencia Independiente de seguros y fianzas, La Promesa, S.A.

En la figura 8 se evidencia que la empresa produce más pólizas de vehículos, seguido por póliza de vida y gastos médicos, la mezcla de producción se inclina hacia estos dos productos.

4.6.2 Distribución de comisiones

Es muy importante saber cómo está compuesta la distribución de comisiones en cada aseguradora de acuerdo con el tipo de producto que se comercializa por lo que se verificó en los registros el monto o porcentaje que cada aseguradora paga respecto a la prima neta colocada, según se demuestra a continuación

Tabla 15 Comisiones por aseguradora y producto

Aseguradora	Auto	Diversos	Vida y gastos médicos	Vida individual	Ap
Seguros el roble, S.A.	18%	10%	10%	30% Y 45%	10%
Seguros G&T, S.A.	17%	10%	15% Y 10%	10%	15%
Seguros Agromercantil, S.A.	15%	10%	10%	10%	10%
Ficohsa Seguros, S.A.	17%	10%	15%	0%	18%
Aseguradora La Ceiba, S.A.	15%	15%	13%	0%	15%
Aseguradora La General, S.A.	15%	10%	10%	10%	10%
Seguros Universales, S.A.	15%	10%	10%,11%,12.5%	12%,18%,15%	20%
Aseguradora Confío, S. A.	15%	10%	10%	40%,55%,70%	10%
Mapfre Seguros Guatemala, S.A.	15%	10%	10%	0%	10%
Palig Guatemala. S.A.	0%		10%	10%	25%
BMI	0%		15%	20%	25%

Fuente: elaboración propia con base en la información recolectada en el trabajo realizado en la Agencia Independiente de seguros y fianzas, La Promesa, S.A.

De acuerdo con la información de la tabla 15 las comisiones más altas que el intermediario tiene en las aseguradoras son las del producto de vida individual, sin embargo únicamente se dan comisiones altas el primer año después en renovaciones ya no se comisiona de la misma forma únicamente de entre el 1% y 5%, en el producto de automóviles las comisiones son constantes (pólizas nuevas y renovaciones) y este si tiene un porcentaje promedio más alto que los demás productos, y es donde el intermediario genera mayor volumen de ventas.

4.6.3 Proyección de comisiones año 2020

Los ingresos que puede proyectar un intermediario de seguros son únicamente por administración de pólizas de seguros tomando en cuenta que la empresa está direccionada a colocar tres tipos de seguros a sus clientes, en prima nueva hay una meta combinada de colocación mensual por ejecutivo de Q100,000.00 se pueden proyectar ingresos promedio de Q1,200,000.00 por la colocación de prima nueva y se podrá tomar un promedio de renovación de prima por Q900,000.00 de acuerdo a la siguiente información.

Tabla 16 Proyección de ingresos 2020
cifras expresadas en quetzales

Tipo de seguro	Meta mensual	Ejecutivos	Total, meta mensual	Comisión mensual	Comisión anual
seguro de automóvil	50,000	5	250,000	37,500	450,000
seguro de vida	25,000	5	125,000	50,000	600,000
seguro de gastos					
Médicos	25,000	5	125,000	12,500	150,000
Renovación global					
65%					886,544
TOTAL	100,000	5	500,000	100,000	2,086,544

Fuente: elaboración propia con base en la información recolectada en el trabajo realizado en la Agencia Independiente de seguros y fianzas, La Promesa, S.A.

Como se observa en la tabla la proyección de ingresos de la prima nueva si los ejecutivos de negocios alcanzan su meta es bastante alta sin embargo las renovaciones de la cartera existente generan un buen porcentaje de los ingresos del intermediario, aunque el seguro de vida genera una comisión alta este tipo de productos únicamente lo genera el primer año de colocación, en los siguientes la comisión es más baja, pero ayuda mucho si se logra a combinación propuesta para la colocación proyectada se cumple durante la ejecución anual 2020.

CONCLUSIONES

- Se establece que los resultados de utilidades netas son de 17% en el 2019 y en el 2018 un indicador del 18%, en relación con las ventas anuales, en la razón corriente se evidencia que la empresa tiene 77 veces recursos para hacer frente a sus obligaciones, la liquidez de la empresa es muy buena teniendo 3.4 veces disponibilidad para cubrir sus deudas, la empresa no financiamiento para realizar su operación por el giro de negocio en el que se encuentra.
- La situación de la empresa es muy buena ya que el capital de los socios no se encuentra comprometido ya que el indicador de autonomía para el año 2018 es de 3% y mejora dos puntos para el año 2019 a un 1% esto derivado a que no hay financiamientos para la operación de la empresa y es suficiente autónoma para su funcionamiento, con los ingresos que genera la colocación de prima.
- La cuenta de papelería y útiles representa un 7% de los gastos administrativos y esto se puede reducir de forma acelerada si se toma en cuenta que ahora las aseguradoras tienen procesos digitales en los cuales únicamente se deben presentar documentos escaneados y enviados por correo, ya no hay un costo de fotocopiar, realizar expediente físico y un espacio de archivo, el almacenaje puede realizarse en una computadora como archivo digital, eso reduce, el gasto por documentos enviados, fotocopios y costo de mensajeros para la entrega.
- La empresa tiene potencial de expansión con el proyecto de colocación de primas que tiene derivado a que se incrementaran los ingresos por comisiones un 53% si se sigue la estrategia de comercialización y es posible que la contratación de nuevos ejecutivos de negocios incremente los ingresos ya que de acuerdo con la estrategia el incremento es proporcional a cada contratación que se realice.

RECOMENDACIONES

- Generar usuarios de plataformas online de las aseguradoras para descargar, facturas, pólizas, anexos y demás documentos digitales para creación de los archivos de los clientes y también para el envío de los documentos a los asegurados
- Realizar proceso de digitalización de los expedientes físicos de los clientes para que únicamente se trabajen con documentos digitales para tener un ahorro sustancial en el gasto por papelería y poder ser una empresa más amigable con el ambiente
- Generar planes comerciales con las aseguradoras para la generación de un producto diferenciador a los comercializados por otro intermediario de seguro y realizar negociaciones necesarias para que los porcentajes de comisión se incrementen
- Investigar más sobre la homologación de funciones entre una aseguradora y un intermediario para que se puedan utilizar las mismas plataformas de servicio y con ello ser más eficientes con los recursos.

BIBLIOGRAFÍA

(SIB), S. I. (2019). principales rubros del Balance General. Suplemento mensual agosto , 18.

Asamblea Nacional Constituyente, d. g. (1985). Constitución Política de la república de Guatemala. Guatemala: Tipografía Nacional.

Castelo Martran, J. (1992). Fundamentos de Seguro (Segunda edición ed.). España: Fundación Mapfre.

Congreso, d. I. (1970). Código de Comercio decreto 2-70. Guatemala: Tipografía.

Congreso, d. I. (2002). Ley Orgánica del Banco de Guatemala, Decreto 16-2002. Guatemala: Tipografía Nacional.

Congreso, d. I. (2010). Ley de la Actividad Aseguradora Decreto 25-2010. Guatemala: Tipografía Nacional.

De Martinez, A., & E, R. M. (2002). Práctica Supervisada. España: Digítal.

Gitman, L. (2012). Principios de la Administración Financiera. México : Pearson.

González, c. s. (2017). Análisis de Estados Financieros La Clave del Equilibrio Gerencial. Guayaquil, Ecuador: Grupo Compas.

Intecap. (2012). Serie Modular Bases Técnicas de Seguros (Quinta Edición ed.). Guatemala: Arimany.

INTECAP. (2012). Serie Modular Ramo Vida (Quinta Edición ed.). Guatemala: Arimany.

Junta Monetaria, d. G. (2011). Reglamento para el Resigsro de Intermediarios de seguros, de reaseguradores y ajustadores independientes de seguros. Guatemala: Digital .

Kurt, P. (2005). Principios de Auditoría (Catorce ed.). Estados Unidos: Mc Graw Hill.

Lopez Regalado, o. (s.f.). Manual de estilo APA (Sexta ed.).

Martinez, G. J. (1990). Manual Teórico y Práctico de Seguros (Tercera ed.). México: Purrúa.

Morales, L. R. (2012). Analisis de Estados Financieros Un Enfoque en la Toma de Decisiones. Monterrey Mexico: Mc Graw Hill.

Ochoa, S. (2012). Administración Financiera correlacionada con las NIF. México: Mc Graw Hill Educación .

Osorio, G. G. (2003). Manual Básico del Seguro. Asunción: Digital.

Pérez, J. L. (2016). Teoría Gerenal del Seguro. México: digital.

Pontificio, I. (2010). Análisis Financiero en las Empresas. Digital: Digital.

Ruiz, A. h. (2007). Diccionario de términos contables. Guatemala.

Ruiz, A. H. (2007). Flujo de Efectivo (septima ed.). Guatemala.

Ruiz, R. (2007). lascasas: documentos. Obtenido de Index-f: <http://www.index-f.com/lascasas/documentos/lc0256.pdf>

Ruiz, R. (2007). www.index-f.lascasas.com. Obtenido de www.lascasas.com

Superintendencia, d. B. (2007). boletín de entidades supervisadas. Guatemala: Digítal.

Superintendencia, d. B. (2019). Boletin de entidades supervisadas. Guatemala: Digital.

Superintendencia, d. B. (2020). Listado de intermediarios autorizados . Guatemala: digital.

Tanaka, G. (2005). Analsis de Estados Financieros para la toma de decisiones. En G. Tanaka, Analsis de Estados Financieros para la toma de decisiones. Perú: Fonto Editorial de la Pontificia Católica Universidad de Perú.

Van Home, C. J. (2010). Fundamentos de Administración. Reino Unido: Prentice Hall.

Warren, R. D. (2010). Contabilidad Administrativa. En R. D. Warren, Contabilidad Administrativa (pág. 592). Australia : Cengage Learning.

Wild, J. J. (2007). Análisis de Estados Financieros. Mexico: Mac Graw Hill.

ANEXOS

ANEXO 1: Formato de entrevista

ENTREVISTA DEPARTAMENTO FINANCIERO

Nombre de la empresa: _____

Nombre del entrevistado: _____

Fecha: Puesto dentro de la empresa: _____

1. ¿De qué tipo es la empresa? (individual, sociedad Anónima, otro) _____
2. ¿Cuántos años tiene la empresa de estar operando como intermediario de seguros y fianzas en Guatemala? _____
3. ¿Cuál es el rango de ingresos por ventas anuales? _____
4. ¿Quién administra la parte financiera de la empresa? _____
5. ¿La persona que administra las finanzas de la empresa tiene un nivel de estudios afines al tema? _____
6. ¿Los ingresos que recibe la empresa por concepto de administración de pólizas de seguros como están conformados? _____
7. ¿Cuántos días de crédito, en promedio, conceden a sus clientes? _____
8. ¿Qué formas de pago aceptan en su empresa? (efectivo, cheques, depósitos, tarjeta de crédito/débito) _____
9. ¿Cuál es la forma de pago más utilizada para pagar a sus proveedores? _____
10. ¿Cuál es la forma de pago más utilizada para pagos de planillas y otros gastos?

11. En promedio, ¿cuántos días se tardan las aseguradoras en depositar sus comisiones? _____
12. En promedio, ¿En cuántos días realizan el pago a proveedores? _____
13. Cuantos colaboradores tiene la empresa? _____
14. ¿Cumple con sus obligaciones tributarias en el plazo establecido? _____

15. ¿Cumple con el pago de planillas en el plazo esperado? _____
16. ¿Lleva su empresa un registro formal de inventarios? _____
17. ¿Tiene gastos por utilizar empresas de mensajería por la entrega de documentos a los clientes? _____ Cuanto invierte en este rubro? _____
18. En el último año, ¿ha solicitado su empresa algún préstamo empresarial o financiamiento? De ser positiva la respuesta, ¿con qué fines se adquirió? _____
19. ¿Cuál es el medio al que recurre con mayor frecuencia, al tener falta de efectivo, para enfrentar sus obligaciones? _____
20. ¿Qué considera necesita su empresa para mejorar el flujo de efectivo? _____
21. ¿con cuantas aseguradoras tiene autorizado operar? _____
22. ¿Qué ramo de seguros es el que más vende? _____

Anexo 2: Ficha de Observación**FICHA DE OBSERVACIÓN DIFERENTES DE PARTAMENTOS****Nombre de la empresa:** _____**Nombre del entrevistado:** _____**Fecha: Puesto dentro de la empresa:** _____**Departamento** _____

ACTIVIDAD	
HALLAZGO	
OBSERVACIÓN O MEJORA	

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Formato de entrevista.....	88
Anexo 2: Ficha de observación	90

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Estados de resultados comparativos (2018-2019), análisis vertical y horizontal	47
Tabla 2 Estados de situación patrimonial comparativos (2018-2019), análisis vertical y horizontal.....	48
Tabla 3 Razón corriente	49
Tabla 4 Índice de liquidez.....	50
Tabla 5 Capital de trabajo.....	50
Tabla 6 Endeudamiento	51
Tabla 7 Autonomía	52
Tabla 8 Margen de utilidad bruta	52
Tabla 9 Margen de utilidad operativa	53
Tabla 10 Margen de utilidad neta	53
Tabla 11 Periodo promedio de cobro	54
Tabla 12 Rotación de activos totales.....	55
Tabla 13 Descuentos por pronto pago	68
Tabla 14 seguro de responsabilidad civil requerido.....	76
Tabla 15 Comisiones por aseguradora y producto	81
Tabla 16 Proyección de ingresos 2020	82

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Colocación de primas de seguros.....	09
Figura 2: Siniestralidad Global de Guatemala resultados anuales.....	10
Figura 3: Estructura Organizacional.....	45
Figura 4: Proceso de emisión de una póliza de seguros hasta la entrega al cliente final.....	58
Figura 5: Proceso genérico de atención de un reclamo	64
Figura 6: Comparaciones anuales de la modificación de las modalidades de cobro	70
Figura 7: Participación de las aseguradoras en la cartera del intermediario de seguros.....	79
Figura 8: Distribución de la cartera de clientes por tipo de póliza	80