

Modelo de respuesta a siniestros y su impacto en los indicadores financieros en compañías de seguros en Cuenca, periodo 2017-2020

Claim response model and its impact on the financial indicators in insurance companies in Cuenca, 2017-2020 period

Yolanda Michelle Chinchilima Quezada; María Gabriela Lanche Capa; Janice Ordóñez Parra

RESUMEN

En la actualidad las compañías de seguros se basan en modelos de respuesta para los siniestros, herramienta que verifica el estado en tiempo real de los contratiempos de sus asegurados, forzando a las compañías a mejorar procesos, directrices y atención al cliente. El objetivo de este artículo es establecer pautas y estrategias que ayuden al actual modelo de recepción de siniestros y brindar una pronta respuesta y solución a los mismos, mediante indicadores financieros de los años 2017-2020. Para este propósito se utilizó un enfoque: cuantitativo, descriptivo, explicativo y longitudinal; con ayuda de estados de situación financiera de la Compañía “Seguros Alianza” para sugerir aspectos a perfeccionar, de esta manera sentar un precedente para las diferentes compañías de Seguros; los resultados manifestaron la importancia de una mejora continua en los procesos, renovando su percepción en la sociedad, debido a la capacidad de generar beneficios, reflejados mediante el indicador de liquidez el cual presentó un resultado del 0,18 demostrando que sus activos líquidos cubrieron sus obligaciones a corto plazo, con respecto al indicador de solvencia se obtuvo 1,6 evidenciando la capacidad para satisfacer sus compromisos de pago, en cuanto al Roe refleja un 92,25% para los periodos estudiados, lo que significa que puede cubrir sus pasivos y ser base fundamental para una correcta toma de decisiones por los directivos, como para su análisis de viabilidad de la inversión, por lo cual se propone un modelo estándar para el manejo y respuesta adecuada de los siniestros para las diferentes compañías de seguros.

Palabras clave: Estado de situación financiera; Compañías; Indicadores Financieros; Ecuador; Seguros; Siniestro

ABSTRACT

Currently, insurance companies rely on response models for claims, a tool that verifies the real-time status of their insured's mishaps, forcing companies to improve processes, guidelines and customer service. The objective of this article is to establish guidelines and strategies that help the current claim reception model and provide a prompt response and solution to them, through financial indicators for the years 2017-2020. For this purpose, a character approach was used: quantitative, descriptive, explanatory and longitudinal; with the help of statements of financial situation of the Company “Seguros Alianza” to suggest aspects to improve, thus setting a precedent for the different insurance companies; The results showed the importance of a continuous improvement in the processes, renewing their perception in society, due to the ability to generate benefits, reflected by the liquidity indicator, which presented a result of 0.18, demonstrating that its liquid assets covered its short-term obligations, with respect to the solvency indicator, 1.6 was obtained, evidencing the ability to meet its payment commitments, in terms of Roe it reflects 92.25% for the periods studied, which means that it can cover its liabilities and to be a fundamental basis for correct decision-making by managers, as well as for their analysis of the viability of the investment, for which a standard model is proposed for the handling and adequate response of claims for the different insurance companies.

Keywords: Statement of financial position; Companies; Financial indicators; Ecuador; Insurance; Sinister



INFORMACIÓN:

<http://doi.org/10.46652/rgn.v7i32.893>
ISSN 2477-9083
Vol. 7 No. 32, 2022. e210893
Quito, Ecuador

Enviado: enero 25, 2022
Aceptado: abril 25, 2022
Publicado: mayo 2, 2022
Publicación Continua
Sección General| Peer Reviewed



AUTORAS:

- Yolanda Michelle Chinchilima Quezada**
Universidad Católica de Cuenca - Ecuador
michellechinchilima17@gmail.com
- María Gabriela Lanche Capa**
Universidad Católica de Cuenca - Ecuador
mariagabrielalanche@gmail.com
- Janice Ordóñez Parra**
Universidad Católica de Cuenca - Ecuador
janyordonez@gmail.com

Conflicto de intereses

Los autores declaran que no existe conflicto de interés posible.

Financiamiento

No existió asistencia financiera de partes externas al presente artículo.

Agradecimiento

N/A

Nota

El artículo no se desprende de un trabajo anterior, tesis o proyecto.

ENTIDAD EDITORA



1. Introducción

Desde el inicio de la humanidad existió la necesidad de precautelar bienes y personas, desde la Edad Antigua (Harford, 2017), el Código Hammurabi hablaba sobre la garantía en la llegada del barco/encomiendas llamado: Préstamo a Gruesa Ventura; después los mercaderes chinos crearon intercambios de mercadería; en la Edad Media (CADOAR, 2021), realizaban colectas para los difuntos; en 1385 se conoce la primera póliza con aspectos como: cobertura, obligaciones y procedimientos escrita en italiano; en 1867 en la Cafetería's Lloyd-Londres nace la primera aseguradora con contratos legales (Harford, 2017); mientras que en la Época Moderna, Asociación Peruana de Empresas de Seguros (APESEG, 2019) aparece el primer contrato marítimo; en 1710 debido al gran incendio de Londres se crea "Fire Office" (Harford, 2017); debido a esto surgen indicadores como: suma asegurada, prima, reaseguro, otros. Siendo "The Equitable Life Assurance Society" la primera empresa en implementarlos.

Las compañías de seguros en la actualidad tienen gran importancia en la economía mundial (Piedra, 2018), posesionándose como una de las más reconocidas y rentables en el mercado, su avance a través de la historia como su reorganización tras la crisis financiera global fue muy importante para la actual evolución y su regularización, potenciando las condiciones de los asegurados como su ventaja competitiva y económica (León y León, 2019) siendo constantemente normalizadas y monitoreadas por la entidad Ecuatoriana conocida como Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, brindando criterios y principios para el correcto funcionamiento, procesos y programas de vinculación con la sociedad.

Las compañías de seguros, Superintendencia de Compañías Valores y Seguros (SUPERCIAS, 2014) han surgido de manera cíclica, es decir aportan al crecimiento económico, además de verse influenciados por cambios: legales, reglamentarios o políticos. Es así que, durante el avance de los años, autores como Eras et al., (2020) plantean que las compañías aseguradoras son más grandes y fructíferas para sus accionistas. Un cambio fundamental fue la reforma a la ley de seguros, en la cual establece la entidad encargada de la regulación y control llamada: Superintendencia de Compañía, Valores y Seguros; se aterriza el presente trabajo al caso de Ecuador donde específicamente se encuentra la Compañía "Seguros Alianza", una de las compañías con mayor trayectoria (Alianza, 2021) con posicionamiento a nivel nacional desde el año 1982, contando actualmente con diez sucursales comprometidos a cabalidad en la atención y servicios de calidad a sus usuarios.

Su principal prioridad es ayudar a la ciudadanía mediante la contratación de pólizas de seguro, aquí se menciona al asegurado donde Guerrero-Guevara et al. (2019) lo definen como el responsable de cancelar una prima dentro de las condiciones estipuladas en un contrato firmado, para auxilio en un siniestro o daño y su indemnización correspondiente. Para el presente estudio se analiza datos del Estado de Situación Financiera comprendidos desde el 2017-2020, Elizalde (2019) enfatiza que los mismos sirven de instrumento de medición y estructura contable para suministrar información financiera en periodos determinados o establecidos por la empresa, de su parte los autores Hoz et al. (2017) plantean la importancia para poder atraer accionistas como también futuros asegurados, basadas en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

Los Indicadores Financieros de acuerdo a Correa et al., (2018) miden el resultado, rentabilidad, desempeño de la empresa en términos operativos y periodos determinados; enfocándose en las cuentas presentadas en el Estado de Situación Financiera (Dworatschek, 2018) lo que implica el crecimiento de la compañía aspecto fundamental para la atracción de clientes potenciales y su correcto desempeño para las diferentes actividades asignadas; los mismos que, permiten comparaciones y análisis de los estados financieros en un grupo organizado e interrelacionado que garantiza una información completa sobre una determinada área (Horvath, 1996). Uno de los puntos positivos es que se puede comparar las cuentas en diferentes tiempos o periodos, los mismos que sirven para analizar su liquidez, solvencia, rentabilidad y eficiencia operativa.

Se examinará el proceso de respuesta a siniestros, mismo que ayuda significativamente al incremento de la rentabilidad, durante los periodos 2017-2020 en la Compañía “Seguros Alianza”, mediante el Estado de Situación Financiera; donde se podrá evidenciar en cifras significativas la relación directa entre el adecuado manejo de siniestros contra la rentabilidad, para establecer pautas y estrategias que ayuden al actual modelo de recepción de siniestros, brindar una pronta respuesta y solución a los mismos lo que permitirá una adecuada toma de decisiones que beneficien al crecimiento de la compañía.

2. Metodología

Se utilizó una metodología descriptiva (Tamayo, 2006) la cual comprende: presentación, registro, análisis e interpretación de los procesos actuales, emitiendo juicios derivados de conclusiones dominantes; es decir, se procedió a recabar información que ayudó a realizar los análisis correspondientes; siendo proyectiva y pospositiva (Ackof, 1981) utilizada como herramienta de análisis de tipo explicativa y longitudinal. Los elementos presentados son cuantitativos, se enmarca en los datos relacionado en activos, pasivos y patrimonio de las empresas, (Villalba, 2019) en función al análisis del Estado de Situación Financiera de la compañía “Seguros Alianza”, para lograr fortalecer el modelo de respuesta a siniestros y conocer su impacto, Arteaga y Ponce (2017) ratifican que mediante la simulación de un modelo estándar fortalecerá aún más su mejor manejo y respuesta, además de un estudio profundo de los principales Indicadores Financieros y su movimiento durante el periodo 2017-2020.

Para el debido análisis se trabajó con datos proporcionados por la compañía, mediante Indicadores Financieros (Durrah et al., 2016), que ayudaron a medir la aptitud de las compañías para hacer frente a sus deberes financieros, capacidad de endeudamiento, rentabilidad, Eun y Resnick (2007) enfatizan que incluso si cuenta con la suficiente liquidez y solvencia para cubrir sus deudas a corto y largo plazo; reflejando la actual situación económica de la compañía (Nogueira et al., 2017) adicional de un análisis comparativo homogéneo de cuatro periodos para determinar variaciones de las diferentes cuentas, a lo que Vásquez et al. (2021) resaltan que es un proceso clave para reflejar mediante cifras importantes los cambios positivos o negativos en las actividades.

Mientras que en el Estado de Situación Financiera de la “Compañía Seguros Alianza” reposa la recopilación contable que contiene rubros y categorías (Cheol et al., 2007), reflejando su situación financiera; mostrando procedencias de recursos actuales mediante pasivos u obligaciones como también su patrimonio (Nava, 2009), con la finalidad de valorar el riesgo de los dueños/ accionistas frente a sus inversiones por un periodo de 4 años. En cuanto a sus activos, según las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) para PYMES, es el resultado de sucesos pasados, del cual se espera obtener beneficios económicos futuros; que muestra la actividad económica.

3. Resultados

Mediante la observación e investigación empírica, se pudo identificar que un factor crítico es la aceptación de riesgos o siniestros; este aspecto hace que durante un convenio el responsable comercial tenga que analizar aspectos fundamentales para la emisión de las diferentes pólizas como: giro de negocio, edad del asegurado ya que, según Gómez et al., (2018) el grupo más propenso a sufrir accidentes bordea los 18 a 35 años, debido a la poca experiencia en la conducción como también distracciones y alcohol, también el año y estado del vehículo, formas de pago, historial de riesgo, prima generada para la compañía, aunque otro aspecto importante es el desempeño del corredor, asesor productor de seguros o Agencias de Seguros en términos de lealtad frente a la venta de productos ajenos, además del desempeño frente a la competencia en la región.

Mientras que para pólizas de Incendios se considera: Valor de la bien ubicación del mismo, años de construcción, materiales y giro de negocio en caso de ser para una Empresa; sin embargo, para pólizas de robo se toma en cuenta el giro de negocio y el valor asegurado, observando que para cada ramo existen diferentes aspectos, pero los citados con anterioridad corresponden a los ramos con mayor demanda por los futuros asegurados. Por otra parte, la adecuada utilización de respuesta hacia los diferentes siniestros es la combinación correcta para la obtención de nuevos clientes, reflejados en el Estado de Situación Financiera de la Compañía “Seguro Alianza” Por consiguiente se presenta la tabla 1 que muestra los tipos de indicadores financieros junto con su fórmula y medición.

Tabla 1. Tipos de Indicadores Financieros

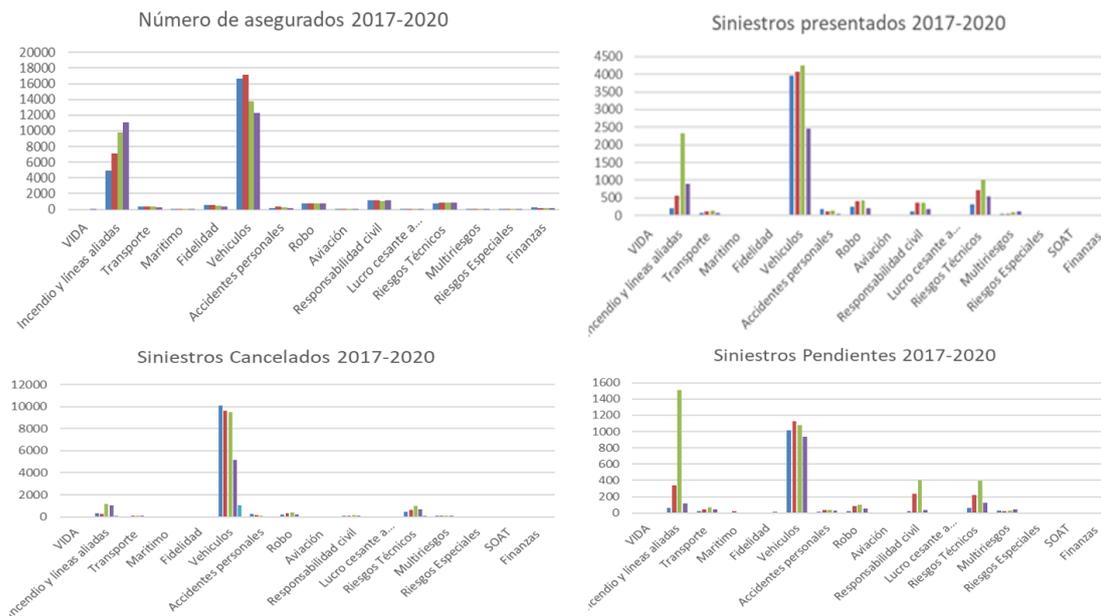
Indicador	Fórmula	Medición
Liquidez	Activos Corrientes/ Pasivos Corrientes	Indica la capacidad económica a corto plazo para el cumplimiento en sus obligaciones.
Rentabilidad	Utilidad Neta/Activo o Utilidad Neta/Patrimonio	Refleja las ganancias en un periodo, respecto a operaciones realizadas.
Endeudamiento	(Pasivo-Reservas técnicas) / Total de Patrimonio	Refleja el valor de deuda externa actual requerido para financiar activos, derivados de su patrimonio neto.
Solvencia	Activo/Pasivo	Determina el nivel de solvencia de la entidad.

Fuente: elaboración propia.

Para el diagnostico financiero de la compañía estudiada se relacionará el impacto en los Indicadores Financieros versus la evaluación del actual modelo de respuestas a siniestros, para este proceso se utiliza las fórmulas de la Tabla 1, como también las Cuentas y balances otorgados

y presentados por la entidad en los años 2017-2020 y la siguiente Figura 1 que representa los aspectos más relevantes en el Cumplimiento de los siniestros.

Figura 1. Cumplimiento de Siniestros Compañía Seguros Alianza

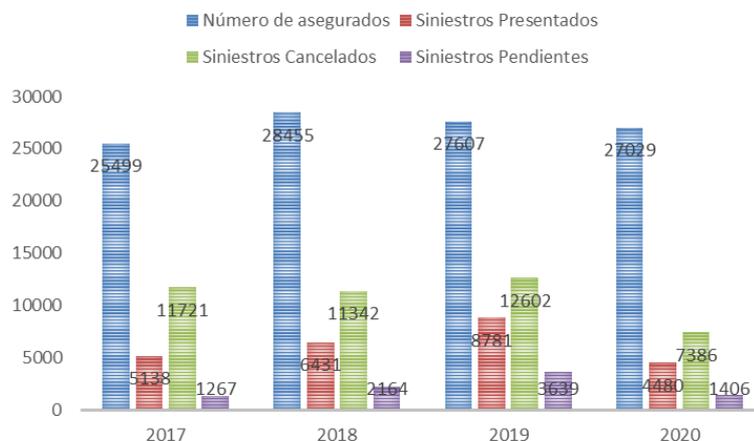


Fuente: elaboración propia

En el análisis de la figura 1 de las diferentes coberturas existentes en la compañía, se ha utilizado las 4 principales, en lo que corresponde al primero número de Asegurados ya sea por nuevas afiliaciones o renovación de pólizas, encontramos que la mayor afluencia se registra en el ramo de Vehículos con 17.143 en el año 2018, seguidos de los incendios y líneas aliadas con 11.076 en el año 2020, por otro lado tenemos responsabilidad civil con 1.142 en el año 2017 y riesgo técnico con 885 en el año del 2019. Con respecto al segundo Siniestros Presentados o notificados, se pudo evidenciar que el año 2019 fue el periodo con más siniestros receptados, dentro de los cuatro ramos más representativos tenemos: vehículos con 4.247, incendios y líneas aliadas con 2.319, riesgos técnicos con 1.002 y Robo con 435.

En cuanto a los periodos en los que se registra el número mayor en el tercero Siniestros Cancelados se tiene el 2017 con los ramos de Vehículos con 10.122 y accidentes personales con 284, mientras que en el 2019 tenemos Incendio y líneas aliadas con 1.182, Robo con 385 y Riesgos técnicos con 974. Finalmente con respecto al cuarto. Ramos Pendientes ya sea por aperturas o liquidaciones nuevamente en el año 2019, se concentran los siniestros de vehículos con 1510, responsabilidad civil con 405, riesgos tecnicos con 392; mientras que el año de 2018 se evidencia 1.128. Lo que refleja el movimiento aleatorio entre ramos y años, pricipalmente entre 2019 y 2017, lo cual ayuda a la compañía a entender el ramo de mayor requerimiento como tambien implementar nuevas coberturas atractivas y necesarias para la comunidad en general.

Figura 2. Recopilación Total “Seguros Alianza” Durante el Periodo 2017-2020



Fuente: elaboración propia.

La figura 2 indica que la mayor tendencia de personas aseguradas se encuentra en el año 2018 con un número de 28.455, a diferencia de año posterior 2019, que cuenta con un incremento en la cantidad de siniestros presentados, cancelados y pendientes, registrando el número de 8.781, 12.602 y 3.639 asegurados respectivamente; debido a la demanda de servicios generados por la pandemia COVID-19 que afectó a todo el mundo, más adelante mediante el análisis de indicadores se evidenciará que en este periodo se pudo cubrir deudas, con un índice de 0.41 para generar utilidades, teniendo adicional un incremento en activos, disminución en pasivos y un sustancial aumento en su patrimonio, lo más importante no existe riesgo de insolvencia; reafirmando la hipótesis planteada, de la influencia de la solución oportuna de siniestro, para el incremento de accionistas y aumento de utilidades para los accionistas.

Tabla 2. Estado de Situación Financiera

Código	Cuenta	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4
		2017	2018	2019	2020
1.	Activos	\$ 31.421.798,22	\$ 29.984.062,91	\$ 33.404.809,96	\$ 35.518.409,19
1.1.	Inversiones	\$ 8.280.632,01	\$ 8.292.972,76	\$ 8.645.187,26	\$ 7.673.142,11
1.1.01.	Financieras	\$ 3.677.241,44	\$ 3.646.706,50	\$ 3.927.357,08	\$ 2.305.039,15
1.1.01.01.	Renta fija tipo I A valor razonable	\$ 743.901,77	\$ 1.010.357,35	\$ 1.232.367,17	\$ 823.938,28
1.1.01.03.	Renta fija tipo II A valor razonable	\$ 1.664.155,59	\$ 1.507.973,09	\$ 1.217.499,96	\$ 801.975,21
1.1.01.08.	Renta variable A valor razonable	\$ 1.269.184,08	\$ 1.128.376,06	\$ 1.477.489,95	\$ 679.125,66
1.1.02.	Caja y bancos	\$ 36.852,92	\$ 33.150,43	\$ 103.977,19	\$ 665.618,65
1.1.03.	Activos fijos	\$ 4.566.537,65	\$ 4.613.115,83	\$ 4.613.852,99	\$ 4.702.484,31
1.2.	Deudores por primas	\$ 6.436.143,08	\$ 6.366.083,98	\$ 8.446.616,92	\$ 9.630.609,27
1.2.01.	Primas por cobrar	\$ 3.861.875,46	\$ 4.318.244,48	\$ 6.981.236,53	\$ 8.945.480,99
1.2.01.99.	Provisión (crédito)	\$ -393.308,76	\$ -293.308,76	\$ -400.119,46	\$ 434.046,01
1.2.02.	Primas documentales	\$ 2.574.267,62	\$ 2.047.839,50	\$ 1.465.380,39	\$ 685.128,28
1.2.02.99.	Provisión (crédito)	\$ -1.135,33	\$ -1.135,33	\$ -8.888,65	\$ 8.305,84
1.3.	Deudores por reaseguros y coaseguros	\$ 12.870.679,92	\$ 11.022.981,54	\$ 11.944.669,83	\$ 13.654.724,85
1.3.02.	Deudores por siniestros reaseguros cedidos	\$ 10.707.019,06	\$ 9.359.679,60	\$ 9.458.650,27	\$ 10.156.315,79
1.3.03.	Primas por cobrar coaseguros aceptados	\$ 351,47	\$ 397,22	\$ 483.704,63	\$ 1.069.207,23
1.3.04.	Deudores por siniestros de coaseguros cedidos	\$ -	\$ 105.054,82	\$ 254.268,32	\$ 377.586,80
1.3.05.	Recuperación siniestros avisados por reaseg. Cedidos	\$ 2.163.309,39	\$ 1.557.914,25	\$ 1.754.960,21	\$ 2.058.109,33
1.3.99	Provisiones	\$ -	\$ -64,35	\$ -6.913,60	\$ -6.494,30
1.4.	Otros Activos	\$ 3.834.343,21	\$ 4.302.024,63	\$ 4.368.335,95	\$ 4.559.932,96
1.4.01.	Deudas de fisco	\$ 1.184.262,51	\$ 1.393.423,23	\$ 1.604.472,35	\$ 1.620.042,92
1.4.02.	Deudores varios	\$ 1.222.608,19	\$ 1.247.334,35	\$ 1.554.830,20	\$ 2.078.918,38
1.4.02.01.	Deudas intermediarios de seguros	\$ 206.928,25	\$ 119.013,67	\$ 122.056,73	\$ 115.345,28
1.4.02.02.	Deudores relacionados	\$ 480.421,86	\$ 511.455,58	\$ 171.235,55	\$ 216.905,55
1.4.02.03.	Deudas del personal	\$ 76.143,14	\$ 35.458,40	\$ 388.717,35	\$ 374.263,38
1.4.02.04.	Otras cuentas por cobrar	\$ 524.844,28	\$ 655.669,72	\$ 867.614,42	\$ 1.417.465,65
1.4.02.05.	Intereses por cobrar	\$ 1.956,64	\$ 3.358,89	\$ 6.976,73	\$ 4.124,78
1.4.02.99.	Provisión (crédito)	\$ -67.685,98	\$ -77.621,91	\$ -1.770,58	\$ -49.186,26
1.4.03.	Diferidos	\$ 1.427.472,51	\$ 1.661.267,05	\$ 1.209.033,40	\$ 860.971,66
2.	Pasivos	\$ 19.650.453,55	\$ 18.194.178,30	\$ 21.561.626,87	\$ 23.398.159,44
2.1.	Reservas técnicas	\$ 4.034.150,44	\$ 3.456.798,73	\$ 3.616.989,80	\$ 3.540.413,37
2.1.01.	De riesgos en curso	\$ 628.818,03	\$ 639.606,30	\$ 700.521,75	\$ 706.824,95
2.1.01.01.	Primas no devengadas	\$ 628.818,03	\$ 639.606,30	\$ 700.521,75	\$ 706.824,95
2.1.03.	Reservas para obligaciones de siniestros pendientes	\$ 2.924.250,33	\$ 2.224.501,44	\$ 2.386.171,91	\$ 2.441.685,01
2.1.03.01.	Siniestros liquidados por pagar vida y generales	\$ 27.891,17	\$ 20.671,25	\$ 25.557,41	\$ 31.854,03
2.1.03.02.	Siniestros por liquidar vida y generales	\$ 249.839,99	\$ 1.857.958,09	\$ 2.036.866,51	\$ 2.274.153,02
2.1.03.03.	Res.sin.ocurridos no reportados vida y generales	\$ 397.959,26	\$ 345.872,10	\$ 323.747,99	\$ 135.677,96
2.1.04.	Reservas de desviación de siniestralidad y catastróficas	\$ 38.449,12	\$ 11.432,73	\$ 29.771,46	\$ 38.740,03
2.1.04.02.	Desviación siniestralidad	\$ 38.449,12	\$ 11.432,73	\$ 29.771,46	\$ 38.740,03
2.1.05.	Reservas de estabilización	\$ 442.632,96	\$ 581.258,26	\$ 500.524,68	\$ 353.163,38
2.1.05.02.	Para ramos existentes	\$ 442.632,96	\$ 581.258,26	\$ 500.524,68	\$ 353.163,38
2.2.	Reaseguros y coaseguros CED.	\$ 8.732.335,76	\$ 8.320.649,69	\$ 9.827.397,58	\$ 12.672.283,32
2.2.01.	Primas por pagar reaseguros cedidos	\$ 8.732.111,99	\$ 8.005.179,72	\$ 8.564.618,91	\$ 10.172.487,97
2.2.03.	Primas por pagar coaseguros cedidos	\$ 223,77	\$ 315.469,97	\$ 1.262.778,67	\$ 2.499.795,35
2.3.	Otras primas por pagar	\$ 46.638,36	\$ 57.464,77	\$ 101.505,03	\$ 89.978,13
2.3.01.	Primas por pagar asegurados	\$ 46.638,36	\$ 57.464,77	\$ 101.505,03	\$ 89.978,13

2.4.	Obligaciones con instituciones del sistema financiero	\$ 450.000,00	\$ 868.207,02	\$ 250.000,00	\$ 932.924,68
2.4.01.	Corto plazo	\$ 450.000,00	\$ 868.207,02	\$ 250.000,00	\$ 932.924,68
2.5.	Otros Pasivos	\$ 6.387.328,99	\$ 5.491.058,09	\$ 5.765.734,46	\$ 5.537.559,94
2.5.01.	Impuestos, retenciones y contribuciones por pagar	\$ 952.865,11	\$ 825.794,55	\$ 1.606.274,42	\$ 1.304.616,78
2.5.02.	Cuentas por pagar al personal	\$ 375.569,07	\$ 426.168,71	\$ 502.550,55	\$ 495.550,41
2.5.90.	Otros pasivos por pagar	\$ 5.058.894,81	\$ 4.239.094,83	\$ 3.656.909,49	\$ 3.737.392,75
2.5.90.01.	Dividendos por pagar	\$ 81.433,43	\$ 122.237,81	\$ 220.864,42	\$ 220.864,42
2.5.90.03.	Deudas con intermediarios	\$ 1.110.552,23	\$ 967.531,66	\$ 853.816,28	\$ 1.025.328,57
2.5.90.05.	Proveedores	\$ 362.681,13	\$ 153.481,38	\$ 266.959,57	\$ 68.924,34
2.5.90.06.	Primas anticipadas	\$ 423.494,39	\$ 651.303,25	\$ 793.599,68	\$ 584.319,52
2.5.90.07.	Reaseguros no proporcionales	\$ 6.259,85	\$ 20.043,28	\$ 168.155,12	\$ 315.331,51
2.5.90.08.	Otras cuentas por pagar	\$ 2.785.178,93	\$ 2.188.196,87	1.273.776,58	\$ 1.440.500,97
2.5.90.09.	Aportes futuras capitalizaciones	\$ 1,08	\$ 1,08	\$ 1,08	\$ 1,08
2.5.90.10.	Deudas con inspectores de riesgos	\$ -	\$ 403,54	\$ -	\$ -
2.5.90.11.	Deudas con ajustadores de siniestros	\$ 232.955,12	\$ 135.895,96	\$ 79.736,76	\$ 82.122,34
2.6.	Valores en circulación	\$ -	\$ -	\$ 2.000.000,00	\$ 625.000,00
2.6.01.	Papeles comerc. En circ a corto plazo	\$ -	\$ -	\$ 2.000.000,00	\$ 625.000,00
3.	Patrimonio	\$ 11.771.344,67	\$ 11.789.884,61	\$ 11.843.183,09	\$ 12.120.249,75
3.1.	Capital	\$ 8.200.000,00	\$ 8.200.000,00	\$ 8.200.000,00	\$ 8.200.000,00
3.1.01.	Capital Pagado	\$ 8.200.000,00	\$ 8.200.000,00	\$ 8.200.000,00	\$ 8.200.000,00
3.2.	Reservas	\$ 3.458.815,47	\$ 3.477.020,06	\$ 3.498.529,49	\$ 3.669.060,77
3.2.01.	Legales	\$ 491.716,85	\$ 509.921,44	\$ 531.430,87	\$ 549.434,03
3.2.02.	Especiales	\$ 16,98	\$ 16,98	\$ 16,98	\$ 16,98
3.2.06.	Reserva de capital	\$ 2.967.081,64	\$ 2.967.081,64	\$ 2.967.081,64	\$ 3.119.609,76
3.4	Resultados	\$ 11.252,92	\$ 112.864,55	\$ 144.653,60	\$ 251.188,98
3.4.01.	Acumulados	\$ 14.237,94	\$ 14.237,94	\$ 14.237,94	\$ 144.653,60
3.4.01.01.	Utilidades	\$ 14.237,94	\$ 14.237,94	\$ 14.237,94	\$ 144.653,60
3.4.02.	Del ejercicio	\$ 98.291,26	\$ 98.626,61	\$ 130.415,66	\$ 106.535,38
3.4.02.01.	Utilidades	\$ 98.291,26	\$ 98.626,61	\$ 130.415,66	\$ 106.535,38
4.	Egresos	\$ 64.748.908,39	\$ 71.825.125,55	\$ 74.046.005,89	\$ 69.776.335,71
5.	Ingresos	\$ 64.847.199,65	\$ 71.923.752,16	\$ 74.176.421,55	\$ 69.882.871,09
(5-4)	Ingresos-Egresos (Periodos intermedios)	\$ 98.291,26	\$ 98.626,61	\$ 130.415,66	\$ 106.535,38
7.1.	Deudoras	\$ 28.289.335,55	\$ 21.347.340,05	\$ 17.237.283,95	\$ 14.562.319,46
7.1.01.	Valores en custodia	\$ 3.969.173,97	\$ 364.670,65	\$ 3.927.357,08	\$ 2.305.039,15
7.1.02.	Valores en garantía	\$ 24.320.161,58	\$ 17.700.633,55	\$ 13.242.151,19	\$ 12.194.067,07
7.1.90.	Otras	\$ -	\$ -	\$ 67.775,68	\$ 63.213,24
7.2.	Acreedoras	\$ 28.289.335,55	\$ 21.347.340,05	\$ 17.237.283,95	\$ 14.562.319,46
7.2.01.	Valores en custodia	\$ -3.969.173,97	\$ 364.670,65	\$ 3.927.357,08	\$ 2.305.039,15
7.2.02.	Valores en garantía	\$ -24.320.161,58	\$ 17.700.633,55	\$ 13.242.151,19	\$ 12.194.067,07
7.2.90.	Otras	\$ -	\$ -	\$ 67.775,68	\$ 63.213,24

Fuente: elaboración propia.

La tabla 2 muestra la realidad de la Compañía Seguros Alianza, donde sus activos en los 2 años de 2017-2018 registran un declive de USD \$1.437.735,31 y su recuperación para los 2 años siguientes 2019-2020 de USD \$5.534.346,28 debido al incremento de ventas desde aproximadamente el 2do semestre del 2018; sus ingresos aumentaron en los 2 periodos 2017-2018 y 2019-2020 con USD \$7.079.552,51 y USD \$2.252.669,39 respectivamente, este resultado se da por las primas emitidas, recuperaciones, salvamentos, comisiones recibidas, liberación de

reservas, rendimiento e inversión y otros, aportando un 40% a los activos. Los pasivos totales entre los años 2017-2018 presentan estabilidad y permanencia de USD \$577.351,71 debido a reaseguros y coaseguros; diferente a los periodos 2019 y 2020 que evidencian una reducción de USD \$1'836.532,57 debido al descenso que existió en las obligaciones, impuestos, retenciones y contribuciones por pagar; el patrimonio de los periodos 2017-2018 y 2019-2020 aumento USD \$18.539,94 y USD \$ 277.066,66 respectivamente, debido al capital social y reserva de capital, observando inexistencias de variaciones significativas.

Tabla 3. Indicador de Liquidez

Indicador	Formula	2017	2018	2019	2020	Promedio
Liquidez Corriente	Activos Corrientes/Pasivos Corrientes	1,12	1,12	1,09	1,19	1,13
Liquidez Inmediata	Disponible Inmediato/Pasivo Corrientes	0,19	0,21	0,18	0,13	0,18

Fuente: elaboración propia

La tabla 3 muestra que Seguros Alianza en los periodos 2017 y 2018, por cada \$1 dólar de obligación contaba con \$1,12 dólares para respaldarla, a diferencia de los dos periodos posteriores con \$1,09 y \$1,19 respectivamente; por lo tanto, del 100% de sus ingresos el 80% era destinado para el pago de las obligaciones obtenidas en cada año y el 20% permanecían disponibles. Con respecto a la liquidez inmediata para el periodo 2017 y 2018, se estableció en \$0,19 frente al \$0,21 a diferencia del año 2019 y 2020 que registró como resultado \$0,18 y \$0,13 lo que significa que sus activos líquidos tuvieron la capacidad de cubrir sus obligaciones a corto plazo, considerando que el rango aceptable de liquidez inmediata en compañías de seguros entre 0,10 a 0,20 cabe recalcar que los valores por cobrar en los dos últimos periodos, constituyeron un elemento esencial dentro del Activo Corriente.

Demostrando que para los periodos estudiados la compañía tiene una liquidez corriente de 1,13 valor dentro de la escala optima la cual indica que debe de oscilar entre 1 y 2, lo que representa que la empresa puede atender sus pagos de forma inmediata, contando con un buen nivel de liquidez y brindando seguridad, aunque sus deudas a corto plazo son altas; respecto a su liquidez inmediata o deudas afrontar en menos de un año se obtuvo un resultado de 0,18 valor que para las Compañías de Seguros oscila entre 0,10 y 0,20, demostrando que se optimiza los recursos y existe dinero que está improductivo

Tabla 4. Indicador de Rentabilidad

Indicador	Fórmula	2017	2018	2019	2020	Promedio
Rentabilidad para los accionistas – ROE	Beneficio neto/Fondos propios	0,84%	0,84%	1,11%	0,90%	92,25%
Rentabilidad de activos-ROA	Beneficio neto/Activos	0,31%	0,31%	0,41%	0,30%	33,25%
Rentabilidad sobre las operaciones	Resultado / Primas netas pagadas	0,39%	0,37%	0,43%	0,42%	40%

Fuente: elaboración propia.

La tabla 4 muestra la rentabilidad para los accionistas (ROE), en los periodos 2017 y 2018 fue de 0,84%, a diferencia del 2019 y 2020 con 1,11% y 0,90% respectivamente, con una disminución de 0,21% que corresponde a la inversión de accionistas y siniestros. La rentabilidad de activos (ROA) para el 2017-2018 presentó una estabilidad del 0,31%, para el año 2019 y 2020 se obtuvo un resultado de 0,41% y 0,30% del total de sus activos para la generación de utilidades, debido a la baja de costos de siniestros incurridos de un periodo a otro, por efectos del COVID-19. Para la rentabilidad sobre operaciones, Seguros Alianza mantiene el rango aceptable con un 0,39% y 0,37% para los periodos 2017-2018, teniendo un incremento de 0,43% y 0,42% para los periodos posteriores, reflejando liquidez para cubrir sus pasivos a corto y largo plazo con sus activos corrientes.

Lo que indica que la compañía “Seguros Alianza” durante los periodos 2017-2020 posee una rentabilidad para los accionistas ROE de 92,25% lo que significa la garantía de la inversión realizada y por ende estabilidad económica con un bajo riesgo y alto benéfico, mientras que su rentabilidad de activos ROA respecto a su endeudamiento es de 33,25%; dando como resultado que su rentabilidad se incrementó, debido a que parte del activo se financia con deuda; con respecto a la rentabilidad sobre las operaciones es de 40% lo que reafirma la generación de rendimientos económicos, implicando mayor ganancia en el precio de venta, mejor manejo de costos y buena gestión administrativa, independientemente a las financiaciones externas, ya que permite a la compañía ser flexible en situaciones inesperadas y poder estar al frente de su competencia.

Tabla 5. Indicador de Endeudamiento

Indicador	Fórmula	2017	2018	2019	2020
Endeudamiento	(Pasivo-Reservas técnicas) / Total de Patrimonio	1,33	1,25	1,52	1,64
Morosidad cartera de Primas	Primas por cobrar vencidas/Primas por cobrar	38,47%	38,90%	12,78%	12,90%
Coberturas primas Vencidas	Provisiones/ Primas por cobrar vencidas	15,38%	11,74%	36,15%	34,04%

Fuente: elaboración propia.

La tabla 5 muestra que en los periodos 2017 a 2018, el índice de endeudamiento disminuyó en un 0,08 veces, ya que no existe un crecimiento proporcional al aumento de las primas netas emitidas, a diferencia del periodo 2019 y 2020 que hubo un incremento del 0,12 de un periodo al otro, lo que significa que el patrimonio estuvo comprometido en deudas con terceros. La morosidad de cartera de primas incremento de 38,47% a 38,89% del periodo 2017 a 2018, debido a que las primas por cobrar aumentaron, al contrario de los años posteriores que disminuyó 12,78% y 12,90% cada uno. La cobertura de primas vencidas evidenció un declive notorio de 15,38% a 11,74% en los años 2017 al 2018, a diferencia del año 2019 que incrementó un 36,15%, mientras que para el año 2020 decreció un 34,04%, esto debido a que las primas por cobrar vencidas se redujeron a gran escala, como también los efectos derivados de la pandemia COVID-19 experimentados a nivel global.

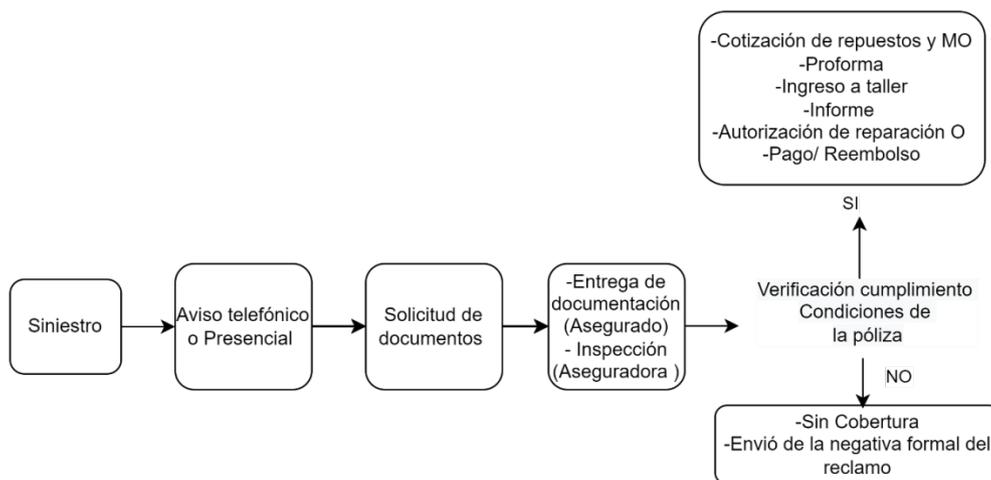
Tabla 6. Indicador de Solvencia

Indicador	Fórmula	2017	2018	2019	2020	Promedio
Solvencia	Activo/Pasivo	1,6	1,6	1,5	1,5	1,6

Fuente: elaboración propia.

La tabla 6 se observa que los índices de solvencia en los años estudiados presentan resultados positivos, es decir, que “Seguros Alianza” cuenta para el periodo 2017 a 2018 con 1,6, valor que es suficiente para hacer frente a las deudas de la producción, por lo que este hecho minimiza de forma sustancial el riesgo de insolvencia, a diferencia de los años posteriores que cuenta con 1,5 cada uno, finalmente durante el periodo 2017-2020 se obtiene un 1,6 lo que significa que la compañía cuenta con la capacidad para satisfacer todos sus compromisos de pago, tanto a corto como a largo plazo, ya que está en el rango de aceptabilidad para la ratio de solvencia; otra de las razones claves es el tema del COVID-19 y sus implicaciones tanto en el cliente interno como externo. Cabe recalcar que el crecimiento económico de la “Compañía Seguros Alianza” está relacionado a aspectos tales como: venta de primas, cuotas mensuales por convenios con Organismos Municipales, Bancos, entre otros; pero eso no deslinda la importancia en la recepción oportuna y correcta de siniestros. Es así que la siguiente figura 3 refleja el modelo actual adoptado en la solución de siniestros.

Figura 3. Modelo Actual del Proceso de Atención a Siniestros de la Compañía Seguros Alianza

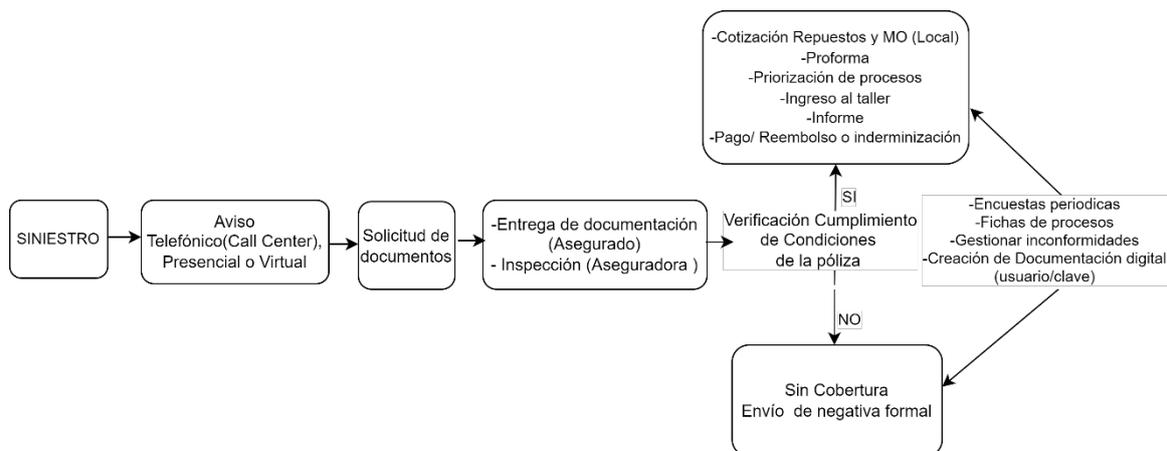


Fuente: elaboración propia.

Para atender los siniestros, primero se recibe la notificación ya sea a los miembros del departamento de Siniestros, e-mail de bróker o Call Center que dependiendo de las características del siniestro y condiciones de la póliza se solicitará documentación o redirigirá al GEA- Asistencia Especializada del Ecuador; posterior se recepta la documentación la misma que varía en caso de robo y pérdida total para la inspección física o virtual dependiendo la necesidad; luego se verifica el monto del gasto en el siniestro, en caso de cumplir con el valor mínimo estipulado se cotizan repuestos y mano de obra mediante el uso de una la plataforma nacional para la selección del taller donde ingresara el/los vehículos afectados, aunque en ocasiones produzca inconvenientes debido a: proveedores incumplidos, inexistencias de repuestos, inconsistencias e inflación en sus precios, finalmente se procede a la cancelación y entrega de los bienes afectados y en caso de que los gastos no alcancen el valor mínimo, se considera el reclamo sin cobertura razón por la cual se envía la negativa formal del reclamo al asegurado y se clasifica.

Una vez presentado el modelo actual utilizado en la Compañía Seguros Alianza, se procede a realizar una propuesta para el proceso de recepción y solución de siniestro, teniendo en consideración el tiempo, herramientas, grado de satisfacción, entre otros aspectos derivados de la atención recibida por los asegurados, presentada en la tabla 4.

Figura 4. Modelo Propuesto para el Proceso de Atención a Siniestros de la Compañía Seguros Alianza.



Fuente: elaboración propia.

La figura 4 muestra una propuesta mejorada al modelo ya aplicado, el mismo que requiere algunas modificaciones para poder brindar un servicio de calidad en la recepción y solución de siniestro, debido a inconvenientes presentados en el transcurso de tiempo, por esta razón se plantea considerar los siguientes aspectos: primero, las formas de recepción de notificaciones mediante un aviso virtual con ayuda de la página web o asignación directa a un ejecutivo; segundo considerar talleres y concesionarios locales para optimizar tiempos, costos, existencias y entregas en el proceso de verificación; tercero priorizar procesos donde se despache casos urgentes como: transporte, maquinarias pesadas o equipos tecnológicos, finalmente el conocimiento del grado de satisfacción con los servicios prestados y el acceso de documentación como finiquitos, actas de desistimiento, contrato de pólizas, otros, necesaria para tramites varios.

4. Discusión

En las compañías de seguro a nivel mundial y nacional su función principal es brindar tranquilidad a los individuos, mediante la contratación de pólizas de seguro (Devjak et al., 2009), es fundamental tomar decisiones a tiempo considerando los diferentes indicadores financieros y su comportamiento, a fin de lograr una reactivación económica y aportar de manera significativa en la economía de un país (Ordóñez et al., 2021), a partir de una eficiente dirección por parte de la gerencia se podrá mejorar los factores de calidad de servicio, competitividad y sustentabilidad orientando sus esfuerzos al cumplimiento de los objetivos organizacionales (Luna-Altamirano et al., 2020) apoyados en un modelo que se acople a las necesidades y permita realizar las actividades de manera oportuna.

Para las compañías de seguros es importante contar con modelos eficientes para la captación y solución de los diferentes siniestros que llegan a la entidad, como conocer el nivel de rentabilidad y siniestralidad más usado por parte de los individuos; (Lomnitz et al., 2019) por lo tanto la ocurrencia de eventos fortuitos se mide de acuerdo al modelo que utilizan cada compañía de seguro. Entre las pólizas más solicitadas se encuentran las de seguro de Vehículos, Respon-

sabilidad Civil e Incendios y Líneas aliadas que es utilizado como un instrumento ya que establece cláusulas adicionales y anexos (Ortiz-Herrera et al., 2016) es decir, el asegurado no puede disolver el contrato sin antes haber un acuerdo entre la compañía de seguros y el cliente.

En esta perspectiva las compañías que se dedican a la prestación de servicios de seguros son fundamentales para la economía ecuatoriana (Vaca-Sigüenza et. al., 2020); al profundizar en su historia se puede entender como es el procedimiento u organización social que tienen las mismas al brindar servicios de seguros. Mediante el análisis realizado durante la ejecución del presente artículo, demuestra la importancia que tiene las compañías en el momento de obtener rentabilidad sobre los capitales invertidos para lograr cumplir con las expectativas planteadas por los directivos.

La utilización de los indicadores financieros permite demostrar las debilidades y fortalezas con las que cuenta la entidad (Anguian, 2020), es decir que uno de los puntos fundamentales es la aplicación de los mismos, ya que se puede comprobar la rentabilidad económica de la entidad, al mismo tiempo se comprueba si el objetivo planteado por los directivos se está desarrollando en el transcurso de la actividad financiera.

El factor que influyen en la compañía “Seguros Alianza” es el correcto manejo de los siniestros presentados mediante su actual proceso, pero que requiere de modificaciones en la misma debido a inconvenientes presentados, además que una de las fuertes problemáticas es el uso de la plataforma, ya que al ser una plataforma nacional genera inconsistencias al momento de solicitar repuestos, como también seriedad en tiempos pactados de entregas o reparaciones debido a: costos, existencias, tramites de envíos, entre otras.

En cuanto a la cobertura de siniestros, los coeficientes presentan un incremento, debido a qué si es mayor la cobertura elegida, mayor es la siniestralidad, resultando un comportamiento distinto en las diferentes pólizas de seguro (Ortiz-Herrera et al. 2016); en nuestro caso los indicadores financieros demuestran que existe mayores niveles de cobertura de siniestros, lo que genera renovaciones en las pólizas contratadas con anterioridad, reflejando la relación directa entre la oportuna y correcta solución de siniestros y el crecimiento económico de la mencionada compañía.

En la actualidad los países viven continuos cambios en el hábito de vida de las personas, ya sea por eventos que transcurren de manera impredecible perjudicando al individuo o entidad, es así que los siniestros aparecen de una forma imprevista, provocando intranquilidad en las labores cotidianas (Ortiz-Herrera et al. 2016) por ende, uno de los objetivos básicos de las entidades aseguradoras es presentar un contrato, que le permita ser indemnizado ante cualquier evento que se presente (Sanchís et al. 2014) este acontecimiento obliga a la entidad aseguradora hacerse cargo de las obligaciones mediante el seguro, mismas que pueden ser: cancelación económica en efectivo, cancelación de servicios, asesoramiento judicial, rectificación de infortunios, entre otros.

5. Conclusión

La mayor parte de la población está expuesta a sufrir eventualidades, por lo que las compañías de seguros son las llamadas a brindar ayuda legal y económica al beneficiario, en segundo lugar, la accesibilidad a la adquisición de seguros se ha vuelto más fácil, generando procesos eficientes y eficaces, además que las ofertas y precios son accesibles económicamente.

Cabe recalcar que las compañías del sector de seguros, consideran de manera primordial la cesión de primas, lo cual está establecido por el organismo de control, de igual manera evalúan la aplicación y análisis de los diferentes tipos de contrato de reaseguro como por ejemplo las pólizas y ramo, en otras palabras, ayuda a la mejor toma de decisiones.

Por otra parte, se demostró que la forma de organizar la captación en la gestión de riesgos mediante la selección de clientes, permite conocer, controlar y monitorear los diversos riesgos asumidos por la entidad en sus operaciones, mejorando las condiciones de los contratos hacia la clientela. El análisis del Estado de Situación Financiera de la compañía “Seguros Alianza” evidenció su solvencia, lo que quiere decir que la compañía tiene un promedio de \$1,6 dólar en su activo por cada 1 dólar de deuda, el período 2017-2020, esto debido al incremento de la cesión de primas, reaseguros y coaseguros ayudando a la disminución en sus costos de siniestros, mejorando la utilidad de la compañía.

En este sentido la propuesta de un modelo actualizado para el proceso de atención a siniestros para las compañías de Seguros nivel nacional en Ecuador, se debe acompañar de la acción conjunta entre la superintendencia de compañías, valores y seguros, las entidades gubernamentales y las empresas a fin de fomentar, aportar experiencias, recursos y sustento legal para el buen funcionamiento de las mismas.

Este trabajo es un acercamiento a la problemática de la recepción de siniestros de las compañías de seguros en Ecuador, se recomienda realizar más investigaciones relativas a ellas, para identificar las que aún siguen operando con un modelo anticuado, rescatando los elementos de gestión practicados para el diseño de una propuesta innovadora, por cuanto dentro de las limitantes en la presente investigación es la dificultad de acceso a la totalidad de las compañías de seguros, lo cual sería importante ya que cada una tiene sus particularidades que pueden ser analizadas y establecer sugerencias que permitan obtener mejores resultados al final del ejercicio económico.

Finalmente, la investigación determinó que la información de siniestros se basa en los modelos actuales permitiendo la operatividad de los seguros, siendo una herramienta fundamental para los empleados y ejecutivos que laboran en el departamento de siniestros, lo que permitirá a los clientes tener una vida tranquila.

Referencias

- Ackoff, R. (1981). *Rediseñando el futuro*. Limusa
- Anguiano Pita, J. E., & Ruiz Porras, A. (2020). Dinámicas e integración de los mercados financieros de los países del TLCAN. *Lecturas de economía*, (92), 67-100 <https://doi.org/10.17533/udea.le.n92a03>
- APESEG. (2019). Una breve historia de los seguros. *Asociación Peruana de Empresas de Seguros* <https://www.apeseg.org.pe/2019/01/una-breve-historia-de-los-seguros>
- Arteaga, J. y Ponce, G. (2017). ¿Qué explica la relación positiva entre rentabilidad y concentración en las Casas de Bolsa de México? *Revista Mexicana de Economía y Finanzas*, 13(3), 363-386. <https://doi.org/10.21919/remef.v13i3.328>
- Bernal, D. y Amat, A. (2012). Anuario de ratios financieros sectoriales en México para análisis comparativo empresarial. *Ra Ximhai*, 8(2), 271-286. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46125172003>
- Bonilla, M., Olmeda, I. y Puertas, R. (2003). Modelos Paramétricos y no Paramétricos en Problemas de Credit Scoring. *Spanish Journal of Finance and Accounting*, 32(118), 833-869. <https://doi.org/10.1080/02102412.2003.10779502>
- CADOAR. (2021). Historia del Seguro. *Cámara Dominicana de Aseguradores y Reaseguradores*. <https://www.cadoar.org.do/informaciones/sector-asegurador/historia-del-seguro/>
- Cheol, S. y Bruce G. (2007). Administración Financiera Internacional (Cuarta ed.). México (Eds.). *Mc Graw Hill*, 8(2), 1665-0441. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46125172003>
- Correa, J., Restrepo, A. y Londoño F. (2018). Indicadores financieros y su eficiencia en la explicación de la generación de valor en el sector cooperativo. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 26(2), 129-144. <https://doi.org/10.18359/rfce.3859>
- De la Garza, C., Manuel, H., Sánchez, T., Yesenia, Z. y Félix, M. (2019). Impacto de la rentabilidad y la cuota de mercado en las empresas zombis en México. *Revista mexicana de economía y finanzas*, 14(4), 1665-6795. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=423765104007>
- Devjak, S., Monte, A., Fernandes, P., Alves, J. y Ribeiro, N. (2009). Financial indicators for municipalities: a quantitative analysis. *Enfoques Ciencia Política y Administración Pública*, 7(11), 275-302. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=96011647009>
- Durrah, O., Abdul Rahman, A. A., Jamil, S. A., & Ghafeer, N. A. (2016). Exploring the Relationship between Liquidity Ratios and Indicators of Financial Performance: An Analytical Study on Food Industrial Companies Listed in Amman Bursa. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 6(2), 435-441. <http://www.econjournals.com/index.php/ijefi/article/view/2045>
- Dworatschek, S. (2018). *Management Informations Systeme*. De Gruyter. <https://doi.org/10.1515/9783110827545>
- Elizalde, L. (2019). Los estados financieros y las políticas contables. *Digital Publisher CEIT*, 1(5-1), 217-226. <https://doi.org/10.33386/593dp.2019.5-1.159>

- Eras, A. y Redroban, A. (2020). Evolución del mercado de seguros en Ecuador. *Revista ERUDITUS*, 1(3), 47-56. <https://doi.org/10.35290/re.v1n3.2020.366>
- Eun, C. y Resnick, B. (2007). *Administración Financiera Internacional*. McGraw-hill/interamericana <https://cutt.ly/GGxumgB>
- Garza, J. (2012). Does market power influence bank profits in Mexico? A study on market power and efficiency. *Applied Financial Economics*, 22(1), 21-32. <https://doi.org/10.1080/09603107.2011.595681>
- Gil, J. (2009). Balance-Sheet of European Social Policy. *Estudios de Economía Aplicada*, 27(3), 591-598. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=30117059001>
- Guerrero, V., Guevara, M. y Suriaga, M. (2019). Revisión teórica sobre las aseguradoras en Ecuador. *Polo del conocimiento*, 4(6), 57-73. <http://dx.doi.org/10.23857/pc.v4i6.999>
- Gómez, A., Suasnavas, B., Rodríguez, I. y Tapia, C. (2018). Accidentes de tránsito relacionados con el trabajo: una prioridad en salud laboral y pública para Ecuador. *Salud de los trabajadores*, 26(2), 112-122. <https://cutt.ly/NGxuIVU>
- Harford, T. (2017, 19 de febrero). La fascinante historia del origen de los seguros y su relación con las apuestas. *BBCNEWS*. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-38973945>
- Horvath, P. (1996). *Controlling*. Verlag Franz Vahlen. <https://cutt.ly/hGxuPCZ>
- Hoz, A., Revilla, Y. y Hoz, B. (2017). Reconocimiento, medición contable y presentación en los estados financieros del capital intelectual. *Revista Venezolana de Gerencia*, 22(79), 448-4664. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29055964007>
- Lartey, V., Antwi, S. y Boadi, E. (2013). The Relationship between Liquidity and Profitability of Listed Banks in Ghana. *International Journal of Business and Social Science*, 4(3), 12-34. https://ijbssnet.com/journals/Vol_4_No_3_March_2013/5.pdf
- León, R. y León, M. (2019). Programa de educación financiera para compañías de seguros. *Digital Publisher CEIT*, 4(5), 92-102. <http://dx.doi.org/10.33386/593dp.2019.5.144>
- Lomnitz, C. (2019) La desmesura revolucionaria. *Prismas-Revista de Historia Intelectual*, 24(1), 1666-1508. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=387065336020>
- Luna-Altamirano, K., Sarmiento-Espinoza, W., Ordoñez-Parra, J., y Zamora-Zamora, E. (2020). La Productividad, competitividad y sustentabilidad como factores de impulso para la toma de decisiones a nivel gerencial. *Dominio de las Ciencias*, 6(4), 113-128. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i4.1455>
- Nava, M. (2009). Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14(48), 606-6028. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29012059009>
- Nicolás-Lucas, A. (2019). Los requisitos de solvencia técnica-profesional. La experiencia. *Revista de Estudios de la Administración Local y Autonómica REALA*, (12), 26-51. <https://doi.org/10.24965/reala.i12.10706>
- Nogueira, D., Medina, A., Hernández, A., Comas, R. y Medina, D. (2017). Análisis económico-financiero: talón de Aquiles de la organización. *Ingeniería Industrial*, 38(1), 106-115. <http://scielo.sld.cu/pdf/rri/v38n1/rri100117.pdf>

- Ordoñez Parra, J., Hernandez Campos, A., y Mendieta Andrade, P. (2021). Índice de morosidad en la banca ecuatoriana durante la pandemia del COVID-19. *Centro Sur*, 4(3). <https://www.centrosureditorial.com/index.php/revista/article/view/193>
- Ortiz, H. y Enrique, F. (2016) El aviso de siniestro y su plazo, los requerimientos de información y el plazo de pronunciamiento del seguro en la atención de un siniestro. *Revista Boliviana de Derecho*, (21), 2070-8157. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=427543196006>
- Piedra, J. (2018). El futuro contable en las empresas de seguros: la Norma Internacional de Información Financiera 17-Contratos de Seguros. *Contabilidad y Negocios*, 13(26), 5-20. <https://doi.org/10.18800/contabilidad.201802.001>
- Sanchís, A., Gil, J. y Heras, A. (2014). The Discriminant Analysis in the prediction of failure for non-life insurance companies. *Spanish Journal of Finance and Accounting*, 32(116), 183-233. <https://doi.org/10.1080/02102412.2003.10779487>
- Seguros Alianza. (2021). Quienes somos. *Seguros Alianza*. <https://www.segurosalianza.com/quienes-somos/>
- SUPERCIAS. (2014). Ley general de seguros, codificación. *Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros*.
- Tamayo, M., (2006). *El proceso de investigación científica. Incluye evaluación y administración de proyectos de investigación*. Limusa.
- Vaca, S., Alexander, J. y Orellana, O. (2020) Análisis de riesgo financiero en el sector de fabricación de otros productos minerales no metálicos del Ecuador. *Revista Economía y Política*, (32), 1390-7921. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=571163421005>
- Vásquez, C., Terry, O., Huaman, T. y Cerna, C. (2021). Ratios de liquidez y cuentas por cobrar: análisis comparativo de las empresas del sector lácteo que cotizan en la bolsa de valores de lima. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 25(2), 194-208. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357966632011>
- Villalba, M. (2020). Evaluación del impacto financiero en la gran empresa de Ambato. *Conciencia digital*, 3(3), 495-509. <https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v3i3.1345>
- Zin, R (2017). La fusión de las cooperativas: las expectativas de gestión relacionados con los indicadores financieros. *Revista de Estudios Cooperativos*, (125), 243-259. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36754074010>

AUTORAS

Yolanda Michelle Chinchilima Quezada. Estudiante investigadora egresada de la carrera de contabilidad y auditoría.

María Gabriela Lanche Capa. Estudiante investigadora egresada de la carrera de contabilidad y auditoría.

Janice Ordóñez Parra. Magíster en contabilidad y finanzas con mención en gerencia y planeamiento tributario. Docente investigadora Universidad Católica de Cuenca.