



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ECOTEC
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

Título del trabajo:

“Las consecuencias del decreto ejecutivo 82 en los ingresos de la compañía
Standard Claims durante el año 2021.”

Línea de Investigación:

Emprendimiento y Desarrollo Empresarial.

Modalidad de titulación:

Examen Complexivo.

Carrera:

Administración de Empresas con énfasis en Negocios Internacionales

Título a obtener:

Licenciatura en Administración de empresas

Autor (a):

Rosero Murillo Joselyne Pamela

Tutor (a):

Mgtr. Mitzy Mariño Espinoza

Guayaquil – Ecuador

2022



ANEXO N°16

CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR PARA LA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN CON INCORPORACIÓN DE LAS OBSERVACIONES DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Samborondón, 6 de Julio de 2022

Magíster
Gino Cornejo Marcos
Decano(a) de la Facultad
Ciencias Económicas y Empresariales
Universidad Tecnológica ECOTEC

De mis consideraciones:

Por medio de la presente comunico a usted que el trabajo de titulación TITULADO: “Las consecuencias del decreto ejecutivo n° 82 en los ingresos de la compañía Standard Claims durante el año 2021” según su modalidad EXAMEN COMPLEXIVO (ESTUDIO DE CASO); fue revisado y se deja constancia que el estudiante acogió e incorporó todas las observaciones realizadas por los miembros del tribunal de sustentación por lo que se autoriza a **Rosero Murillo Joselyne Pamela**, para que proceda a la presentación del trabajo de titulación para la revisión de los miembros del tribunal de sustentación y posterior sustentación.

ATENTAMENTE,


Mgtr. Mitzzy Mariño Espinoza

Tutor(a)

CERTIFICADO DEL PORCENTAJE DE COINCIDENCIAS

Habiendo sido nombrado **MARIÑO ESPINOZA MITZY THALIA**, tutor del trabajo de titulación "**LAS CONSECUENCIAS DEL DECRETO EJECUTIVO 82 EN LOS INGRESOS DE LA COMPAÑÍA STANDARD CLAIMS DURANTE EL AÑO 2021.**" elaborado por **ROSERO MURILLO JOSELYNE PAMELA**, con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Se informa que el mismo ha resultado tener un porcentaje de coincidencias **3%** mismo que se puede verificar en el siguiente link: <https://secure.arkund.com/view/133963446-314945-537846#/>. Adicional se adjunta print de pantalla de dicho resultado.

**Document Information**

Analyzed document	ROSERO MURILLO JOSELYNE.docx (D140353283)
Submitted	2022-06-14T22:54:00.0000000
Submitted by	Mitzy Mariño
Submitter email	mmarino@ecotec.edu.ec
Similarity	3%
Analysis address	mmarino.ecotec@analysis.arkund.com



FIRMA DEL TUTOR
Mgtr. Mitzy Thalia Mariño Espinoza

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se desarrolló bajo la ejecución del decreto ejecutivo 82 emitido por el presidente Guillermo Lasso en el año 2021 donde dio la finalización a todos los contratos que poseían las empresas públicas y privadas con la compañía Seguros Sucre, en el decreto se ordenó a miembros del Directorio de la Corporación Financiera Nacional una liquidación forzosa a Seguros Sucre. La compañía Standard Claims es una ajustadora de siniestros con relevancia dentro del mercado de seguros y Seguros Sucre era una de los clientes que le generaban mayor ingreso a la compañía. En el año 2021 la compañía Standard Claims reflejo un decrecimiento de sus ingresos a partir de la aplicación del decreto 82, en relación al año 2020 este decreció en un 67%. El presente trabajo utilizó un tipo de investigación descriptiva con métodos empíricos de observación, debido a que se realizó levantamiento de información financiera de Standard Claims e información sobre el decreto ejecutivo 82, adicional se realizó el método de la entrevista, donde se consultó a 2 ajustadores de la compañía Standard Claims y al gerente financiero de la misma para confirmar información relevante sobre ramos inspeccionados por la compañía durante el periodo 2016-2021 y sobre el decrecimiento de los ingresos dentro de la compañía debido a la ejecución del decreto 82.

Palabras clave: Ajustadora, seguros, ingresos, decreto, Seguros Sucre.

ABSTRACT

The present research work was demonstrated under the execution of executive decree 82 published by President Guillermo Lasso in 2021, where he terminated all the contracts that public and private companies had with the company Seguros Sucre, in the decree effective members of the Board of Directors of the National Financial Corporation a forced liquidation to Seguros Sucre. The company Standard Claims is a relevant loss adjuster within the insurance market and Seguros Sucre was one of the clients that generated the highest income for the company. In the year 2021, the company Standard Claims reflects a decrease in its income from the application of decree 82, in relation to the year 2020 this decreased by 67%. The present work increased a type of descriptive investigation with empirical methods of observation, due to the fact that financial information from Standard Claims and information on executive decree 82 was collected, additionally the method of the interview was carried out, where 2 adjusters were consulted. of the company Standard Claims and its financial manager to confirm relevant information on branches inspected by the company during the 2016-2021 period and on the decrease in income within the company due to the execution of decree 82.

Keywords: Adjuster, insurance, income, decree, Seguros Sucre.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
Planteamiento del problema	2
Objetivos de la investigación.....	3
Primera parte: Revisión de la literatura	4
Seguros.	5
Interés asegurable.	6
El riesgo dentro del mercado de seguros.	7
La indemnización.....	8
Prima de seguros.....	9
Póliza de seguros.	11
Coberturas de un seguro.	12
Tipos de seguros	13
Ranking de las aseguradoras más relevantes en Ecuador.....	18
Bróker de seguros.	20
Ajustadora de siniestros.....	23
Procesos para ajustes de siniestros en Standard Claims	26
Decreto ejecutivo 82	26
Segunda parte: Método de investigación	33
Enfoque de la investigación	34
Tipo de investigación	34
Periodo y lugar donde se desarrolla la investigación	34
Universo y muestra de la investigación.....	34
Métodos empleados.....	34
Observación.....	35
Entrevista.	35
Tercera parte: Análisis e interpretación de resultados	37
ENTREVISTAS QUE APORTAN A LA INVESTIGACIÓN	51
CONCLUSIONES.....	54
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	56
ANEXOS	59

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Clasificación de los tipos de riesgos.....	8
Figura 2. Proceso de indemnización de una aseguradora.	9
Figura 3. Elementos de seguro.	11
Figura 4. Ejemplo de un contrato de seguro por incendio y líneas aliadas.	13
Figura 5. Seguros existentes para solventar pérdidas patrimoniales.	14
Figura 6. Elementos en el contrato de seguros personales o de vida.	15
Figura 7. Elementos dentro de los seguros con prestación de servicios.	16
Figura 8. Comparativa de tipos de seguros contratados en el periodo 2020-2021.	16
Figura 9. Indemnizaciones por ramo en el periodo 2020-2021	17
Figura 10. Papel fundamental de cada parte en la contratación de seguros ramos generales.....	23
Figura 11. Ramos aprobados para operar de Standard Claims	24
Figura 12. Proceso interno para el ajuste de siniestros en la compañía Standard Claims.	26
Figura 13. Proceso para que se pueda dictar el decreto ejecutivo #82	32
Figura 14. Jerarquía de la empresa Standard Claims.	36
Figura 15. Ingresos anuales desde el año 2016 al 2021 de Standard Claims.	39
Figura 16. Variación porcentual de ingresos durante el periodo 2016-2021. ...	40
Figura 17. Ingresos de Standard Claims por aseguradora años 2019, 2020 y 2021.	42
Figura 18. Porcentaje de ingresos de Standard Claims por aseguradora año 2019.	43
Figura 19. Porcentajes de ingresos de compañías de seguros en el 2020.	44
Figura 20. Porcentajes de ingresos de la compañía Standard Claims en el año 2021.	45
Figura 21. Honorarios según el ramo de seguros en Standard Claims.	46
Figura 22. Honorario según el ramo de seguros captado en 2019.....	47
Figura 23. Honorario según el ramo de seguros captado en 2020.....	48
Figura 24. Honorario según el ramo de seguros captado en 2021.....	49
Figura 25. Ranking de ajustadoras de siniestro en el año 2020.....	50
Figura 26. Ranking de ajustadoras de siniestros en el año 2021.....	50

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Ranking de compañías de seguros en Ecuador periodo diciembre del 2020.	18
Tabla 2. Ranking de compañías de seguros en Ecuador periodo diciembre del 2021.	19
Tabla 3. Ingresos anuales desde el año 2016 al 2021 de Standard Claims	38

INTRODUCCIÓN

La compañía Standard Claims es una ajustadora de siniestros de renombre dentro de la ciudad de Guayaquil, los mismos brindan servicios de inspección y ajuste de siniestros en ramos generales como: rotura maquinaria, transporte, incendio y líneas aliadas, robo, entre otros, a las diferentes aseguradoras del país, en acuerdo con los términos y condiciones pactadas en una póliza para así llegar a la resolución e indemnización del siniestro, para Standard Claims es importante que tanto el asegurado como la aseguradora estén satisfechos con el servicio de ajuste brindado.

El presidente de Ecuador, Guillermo Lasso, decide enviar a liquidación forzosa a la aseguradora Seguros Sucre mediante el decreto ejecutivo 82 emitido en el año 2021, a partir de la ejecución de este decreto en la compañía Standard Claims se ha observado un decrecimiento en sus ingresos, esto despoja a la compañía a seguir obteniendo ingresos que recibe de la aseguradora Seguros Sucre, la misma que posee la totalidad de los contratos de seguros de empresas públicas. De tal manera, la aplicación de este decreto expone a que la compañía se vea envuelta en graves problemas económicos.

El decreto ejecutivo 82 con fecha 15 de junio de 2021, menciona lo siguiente:

[...] “Art 1. Ordenar que los miembros del Directorio de la Corporación Financiera Nacional B.P dispongan e inicien la liquidación voluntaria de Seguros Sucre S.A.”

Es decir, la aseguradora entra en proceso para la terminación de sus actividades en seguros, no puede recibir nuevos contratos ni emitir, extender y/o renovar sus pólizas de seguro. Cabe mencionar que, Seguros Sucre posee los

contratos de seguros de todas las empresas públicas, ahora con su liquidación, las empresas públicas tienen libre elección de escoger la mejor propuesta para contratar sus seguros tanto de ramos generales como seguros de vida, por lo que ya no es obligación que dichas empresas públicas contraten sus seguros con la única aseguradora pública como lo es Seguros Sucre, esto se dispuso mediante el decreto ejecutivo 155.

Para la compañía Standard Claims es muy importante mantener relación comercial con las diferentes aseguradoras, ya que sus ingresos dependen únicamente de los pagos por honorarios que recibe de las aseguradoras y Seguros Sucre forma parte de sus ingresos anuales en los últimos años, según los datos proporcionados por Standard Claims. Esto da origen a la necesidad de analizar cuáles son las consecuencias de la liquidación de Seguros Sucre en los ingresos de Standard Claims y que decisiones relevantes toma la misma para seguir generando ingresos y se mantenga a flote.

Planteamiento del problema

El problema radica en que la compañía Standard Claims debe estabilizar sus ingresos dado a que tras la aplicación del decreto ejecutivo 82 su mayor cliente, Seguros Sucre, ya no cuenta con participación en el mercado de seguros debido a su liquidación forzosa.

¿Cuáles son las consecuencias del decreto 82 en los ingresos de la compañía Standard Claims?

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Evaluar las consecuencias del decreto ejecutivo 82 en los ingresos de Standard Claims durante el año 2021.

Objetivos específicos

- Comprender las consecuencias del decreto 82 en los ingresos de la compañía Standard Claims.
- Determinar la variación de los ingresos en Standard Claims durante el periodo 2016-2021.

Primera parte: Revisión de la literatura

En este epígrafe se exponen diversas investigaciones que contienen conceptos acerca del relevante papel de una ajustadora de siniestros dentro del sector de los seguros con el propósito de lograr un entendimiento total del tema a tratar.

Seguros.

En la investigación “*Tratado de Seguros. Volumen 5. Principios generales e historia del seguro.*” se explica lo siguiente:

[...] “El seguro se entiende como la acción mediante que el asegurado (individuo, bien u objeto) se hace beneficiario mediante el pago de una indemnización o prima de una prestación, la misma deberá satisfacer el otro componente asegurador para prever una emergencia o cuando se presente un riesgo.” (Benítez, 2016, p. 145)

Es decir que los seguros son una cobertura contra algún siniestro. Con esta acción preventiva se le otorga a la aseguradora que se responsabilice por resolver el caso e indemnizar todo o parte del siniestro que ha sido producido por diversas posibles causas.

Actualmente, las empresas públicas y privadas en Ecuador consideran relevante adquirir un seguro para prevenir cualquier siniestro que pueda afectar a la empresa, debido a esto las aseguradoras buscan cubrir esta demanda ofreciendo diferentes ramas de servicio y con precios medianamente accesibles. De la misma manera se lo define como un valor monetario y comercial permitiendo a todas las personas que lo necesiten garantizar una indemnización económica ante la suscitación de un siniestro, dado que a diario se producen

accidentes que dejan a empresas al descubierto y sin un respaldo económico con el que puedan solventarse por un corto o largo periodo de tiempo.

Interés asegurable.

En el artículo “*El interés asegurable: ¿Qué puede asegurarse y qué no?*” se expone:

[...] “Se entiende como aquel individuo o patrimonio asegurado, es decir, aquella relación que vincula a un bien o persona natural con la aseguradora, siendo esta última quien auditará siniestros evaluando toda clase de riesgos que a las que puedan ser vulnerables.” (Muriel, 2018, p. 16)

La ley ecuatoriana regula dos clases de compañías de seguros, seguros de ramos generales y seguro de vida. Las compañías de seguros de ramos generales son aquellas que analizan riesgos causados por accidentes o daños de bienes, y riesgos de fianza o garantías; mientras que las compañías de seguros de vida se entienden como las que cubren los riesgos de personas o de sus adjudicados. Es entonces que, si la compañía en cuestión está enfocada en la prestación de ambos servicios debe contar con dos tipos de administraciones y dos áreas contables como exigencia legal.

En la investigación “*Influencia de los seguros privados del Ecuador en los negocios internacionales*” se explica:

[...] “Que las aseguradoras forman parte fundamental al sector económico y social actual, es protagonista de un crecimiento exponencial en el sector financiero; las mismas se encargan de auditar y solucionar cualquier tipo de siniestro que se desarrolle en alguna rama de servicios que brinda la compañía aseguradora.” (Zambrano, 2017, p. 3)

El campo de las aseguradoras en Latinoamérica se destaca por ser altamente rentable debido a una exponencial demanda de compañías públicas y privadas que son remuneradas por algún siniestro que se suscite a lo largo de su existencia. En los últimos 25 años, entes reguladores de actividades ajustadoras de diversos países han desenvuelto el papel de peritos, creando un movimiento internacional, reconociendo y protegiendo derechos de sus clientes, los asegurados.

El riesgo dentro del mercado de seguros.

En el artículo *“El sector asegurador en América Latina”* se explica:

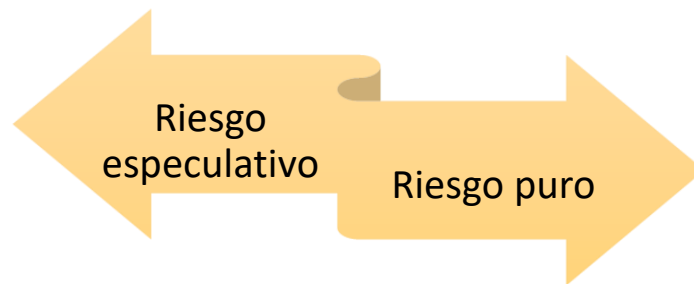
[...] “El riesgo es un posible acontecimiento a la que personas, animales y cosas son vulnerables a atravesar, o no, es decir que se trata de algún hecho incierto” (Navarro; Wahren, 2017, p. 32)

Específicamente en el área de seguros, el riesgo es cualquier tipo de hecho futuro que afecta a la integridad del asegurado o empresa contratante. Lo recomendable es que el asegurado transfiera esta responsabilidad a una aseguradora que repare e indemnice el daño causado por el siniestro.

1.1.1.1. Clasificación del riesgo.

Al clasificar los tipos de riesgos podemos dividirlo en dos partes fundamentales:

Figura 1. Clasificación de los tipos de riesgos.



Fuente: Elaboración propia.

- **Riesgo especulativo:** básicamente se fundamenta en un tipo de riesgo que genera tanto como una ganancia o una pérdida, en esta clase el asegurado arriesga un capital esperando obtener provecho o sustento económico, puede ser que se logre esto, como no.
- **Riesgo puro:** se define como aquel acontecimiento donde se suscita un siniestro y es un resultado de pérdida para el asegurado.

La diferencia radica en que en el riesgo puro siempre existe una pérdida, dado a que se establece un valor económico que vulnera a la comunidad, es decir que cuando en esta investigación se refiera al término riesgo siempre se vinculará con riesgo puro, debido que el riesgo especulativo lo analizan otras ramas.

La indemnización.

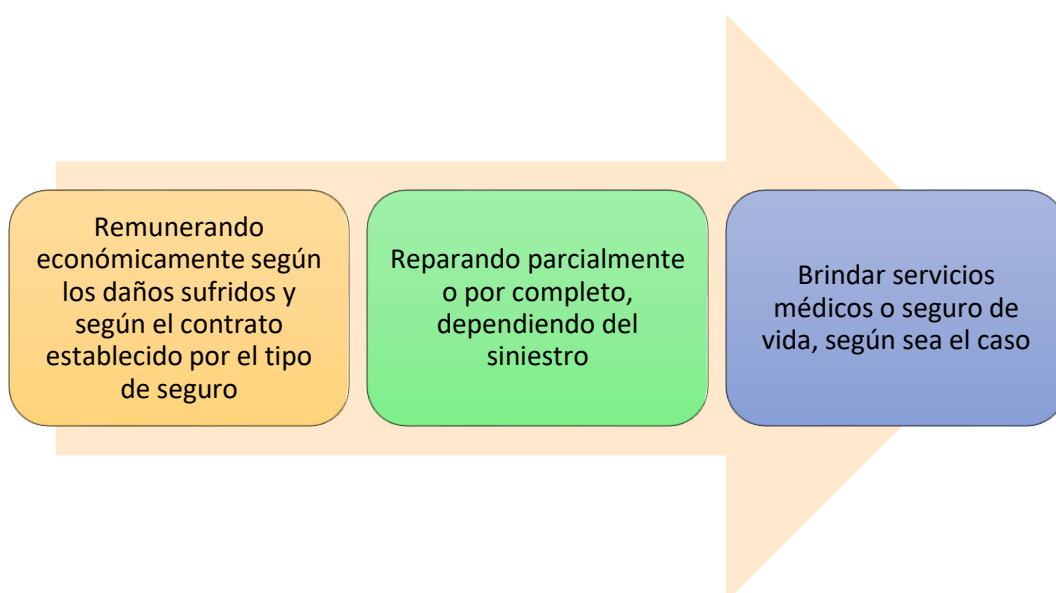
En el trabajo de investigación *“El futuro contable de las empresas de seguros”* define:

[...] “La indemnización se entiende por el reembolso económico del que sustenta la aseguradora al asegurado a raíz de un siniestro; la aseguradora tiene la obligación de compensar los daños del siniestro en diferentes maneras”.

(Piedra, 2018, p. 5)

La indemnización va de la mano con los actos de buena fe, principio elemental en todo contrato de seguros, en el que se actúa con total honestidad por cada una de las partes. Entre los papeles a desenvolverse, el asegurado está en la obligación de dar detalles relevantes y concretos acerca de la naturaleza del posible riesgo que pretende asegurar, con el objeto de que el ajustador de riesgos tome una decisión adecuada y brinde un servicio de calidad para aplicar la prima óptima.

Figura 2. Proceso de indemnización de una aseguradora.



Fuente: Elaboración propia.

Prima de seguros.

En el trabajo investigativo *“Las regulaciones de los seguros y su efecto en el ámbito privado del Ecuador”* explican lo siguiente:

[...] “La prima se define como el valor que la aseguradora asume como remuneración ante un siniestro, que dependerá del tipo de riesgo asegurado” (Apolinario; Caicedo, 2018, p. 12)

El mercado de seguros se origina a partir de este concepto, las personas naturales y jurídicas buscan ser indemnizados a posibles riesgos con el fin de asegurar su solvencia económica contra incidentes o siniestros que afecten a su patrimonio.

Las compañías de seguros determinan el precio de su contratación (prima de seguros) según términos del contrato o pólizas.

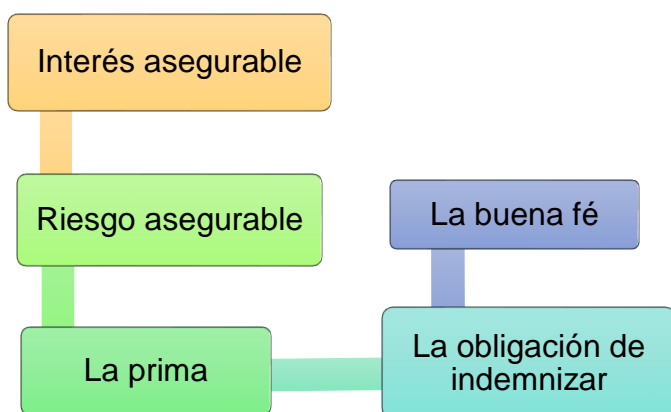
En el artículo científico titulado “*Asesoramiento de productos y servicio de seguros y reaseguros*” se explica:

[...] “Es la aportación económica que indemnizará al asegurado con respecto al amparo del riesgo que la aseguradora le ofrezca. Visto desde un punto de vista legal, se lo define como el pilar fundamental en el contrato de seguro, debido a que su objetivo es satisfacer las necesidades de ambas partes”. (Trujillo, 2019, p. 5)

El asegurado es el responsable del pago de la prima pactada, como se menciona, el asegurado es la persona natural o jurídica que puede ser afectada por un siniestro, donde la prima es su respaldo como solvencia económica.

Para que el contrato de una compañía de seguros tenga validez jurídica se deben establecer los siguientes factores relevantes:

Figura 3. Elementos de seguro.



Fuente: Elaboración propia

Póliza de seguros.

En el trabajo de investigación *“Impacto de compañías de seguros en el Ecuador”* se define:

[...] “Es un instrumento legal en el que una de las partes se responsabiliza por indemnizar a la otra parte pagándole una prima previamente acordada en el contrato. Se entiende como el vínculo que dependen de hechos o casos fortuitos que se susciten en el bien asegurado.” (Rodríguez; Jouvin, 2018, p. 20)

Las compañías aseguradoras crean sus propias políticas ofreciendo servicios según los ramos generales que maneje, cobrando sus tarifas según el tipo de seguro o riesgo que se desea cubrir, como:

- a) **Lucro cesante:** responsable de cubrir las pérdidas de recursos económicos dentro de una empresa tras una paralización por el daño de un bien material o algún hecho fortuito. De este tipo de seguros se pueden derivar a otras áreas relevantes como: rotura maquinaria e incendio y líneas aliadas.

- b) Rotura maquinaria:** caracterizada por ser un seguro para accidentes que las maquinarias puedan presentar, cubriendo el siniestro que haya causado pérdidas o daños materiales, esto sin importar si haya o no sido utilizada, inclusive si fue desarmada para una inspección rutinaria.
- c) Incendio:** cubre los daños materiales causados como efecto directo de un incendio. Existen también coberturas adicionales o “líneas aliadas” donde entrarían coberturas por explosión, catástrofes naturales, daños por agua, entre otros.
- d) Transporte:** este tipo de seguro tiene como fin velar por la integridad de un transporte ya sea marítimo, terrestre o aérea, y a posibles pérdidas o daños de bienes materiales causados por siniestros.

Coberturas de un seguro.


En el trabajo “*Ejecución de pólizas de fianzas otorgadas por la compañía de seguros Centro de Seguros a favor del Estado*” se expone lo siguiente:

[...] “Esto dependerá de la necesidad del contratante o asegurado y el nivel de protección de sus bienes. Dentro del mercado asegurador se presentan diversas opciones, por ello es de relevancia entender bien su significado y los beneficios a contraprestación, relacionarlas y encontrar la más adecuada para el bien patrimonial a asegurar que satisfaga las necesidades del asegurado.”
(Morejón, 2019. p. 2)

La prima o suma previamente asegurada es un factor determinante al concretar este tipo de coberturas, dado que depende de políticas internas de la compañía aseguradora. También se la puede entender como el valor económico

que se le asigna al bien asegurado y a su vez, el valor desembolsable máximo que la aseguradora paga al asegurado si se produce un siniestro.

Figura 4. Ejemplo de un contrato de seguro por incendio y líneas aliadas.



CONDICIONES PARTICULARES			
RAMO	INCENDIO Y LINEAS ALIADAS	PÓLIZA 10014317	ANEXO 00000008
MONEDA	DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA		
AGENTE	DIRECTO		
ASEGURADO	SERVICIO NACIONAL DE ATENCION INTEGRAL A PERSONAS ADULTAS PRIVADAS DE LA LIBERTAD Y A ADOLESCENTES INFRACTORES (1768192000001)		
AGENCIA	QUITO		
VIGENCIA	DESDE 26 DE ABR DEL 2020	HASTA 25 DE JUN DEL 2020	PLAZO 60 DÍAS

EXTENSIÓN DE VIGENCIA	
Por medio del presente anexo y a petición del asegurado se procede a extender la vigencia de la póliza de la referencia.	
DESDE: 26/04/2020	HASTA: 25/06/2020
Quedan en vigor y sin modificar las demás condiciones de la póliza.	
COSTO DEL SEGURO	
Por este concepto se cobra la prima e impuestos abajo indicados.	
PRIMA NETA	104,477.37
CONTRIBUCIÓN	3.50% 3,656.71
S. SOCIAL CAMPESINO	0.50% 522.39
SSC NO RETENIDO 2001-2007	0.00
DERECHO DE EMISION	9.00
SUBTOTAL TARIFA IVA	0.00% 0.00
SUBTOTAL TARIFA IVA	12.00% 108,665.47
I.V.A	12.00% 13,039.86
(-) COMPENSACION SOLIDARIA	2.00% 0.00
INTERESES	0.00
TOTAL	121,705.33

Fuente: Póliza proporcionada por Standard Claims

En la figura 4 se puede observar el concepto de póliza de incendio y líneas aliadas, se describe el valor de la prima neta sumado a ciertos recargos administrativos, estableciendo a su vez la vigencia de la póliza, entre otros valores agregados tales como interés, IVA.

Tipos de seguros

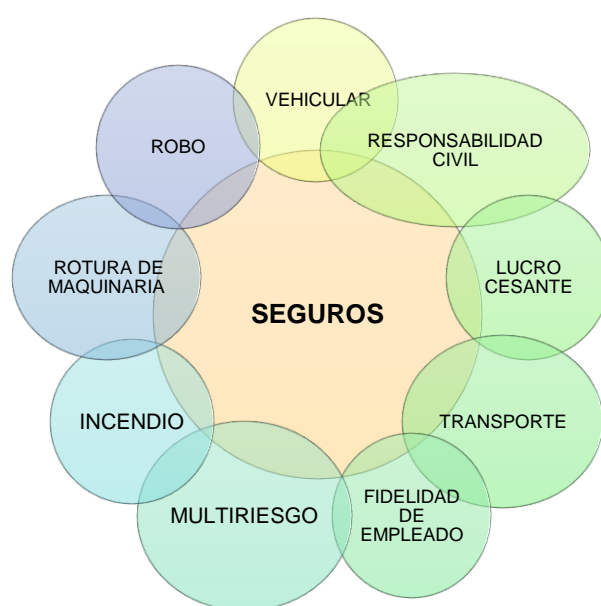
En la tesis “*El contrato de seguro*” se expone lo siguiente”

[...] “En el mercado asegurador se desembocan diversos tipos de seguros, los cuáles poseen una función específica para satisfacer necesidades de los asegurados, sin embargo, no es posible asegurar todos los tipos de riesgos. Únicamente son respaldados riesgos que no se sabe cuándo podría desenvolverse, es decir, si son acontecimientos ajenos a la mano humana (catástrofes naturales, inundaciones por desbordamiento de ríos, entre otros), éstos poseen un valor económico detrás arrastrando consigo daños materiales.” (González, 2019. p.13)

Las aseguradoras ofrecen distintos tipos de contratos que suplen y previenen cualquier tipo de siniestro. En este epígrafe se desarrollan los tipos de seguros más frecuentes dentro del mercado asegurador y sus características.

- a) **Seguros de daños patrimoniales:** esta clase de seguros tienen como objeto final reparar daños materiales de un bien o patrimonio asegurado a consecuencia de un siniestro.

Figura 5. Seguros existentes para solventar pérdidas patrimoniales.



Fuente: Elaboración propia.

b) Seguros personales: el elemento asegurado es el individuo, protegiéndolo ante cualquier siniestro que se le presente, como fallecimiento, problemas de salud o incluso integridad psicológica.

Figura 6. Elementos en el contrato de seguros personales o de vida.



Fuente: Elaboración propia.

c) Seguros de prestación de servicios: se entienden por aquellos ramos que las compañías de seguros ofrecen y prestan un servicio, donde existe la obligación de indemnizar al asegurado ante la presencia de un siniestro, de acuerdo a lo descrito en la póliza.

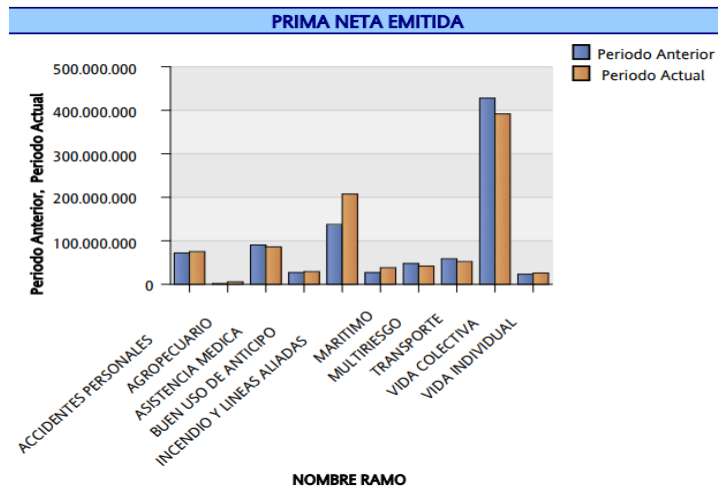
Figura 7. Elementos dentro de los seguros con prestación de servicios.



Fuente: Elaboración propia.

En el siguiente apartado se expone la figura 8 donde se pueden observar primas netas que fueron emitidas en Ecuador del año 2020-2021. Esto se realiza con el objetivo de comparar la actividad del mercado de seguros en la actual pandemia del COVID-19, siendo el seguro de vida el tipo de contrato más elevado en estos dos años de comparación, en segundo lugar, contratos de seguros para incendios y líneas aliadas.

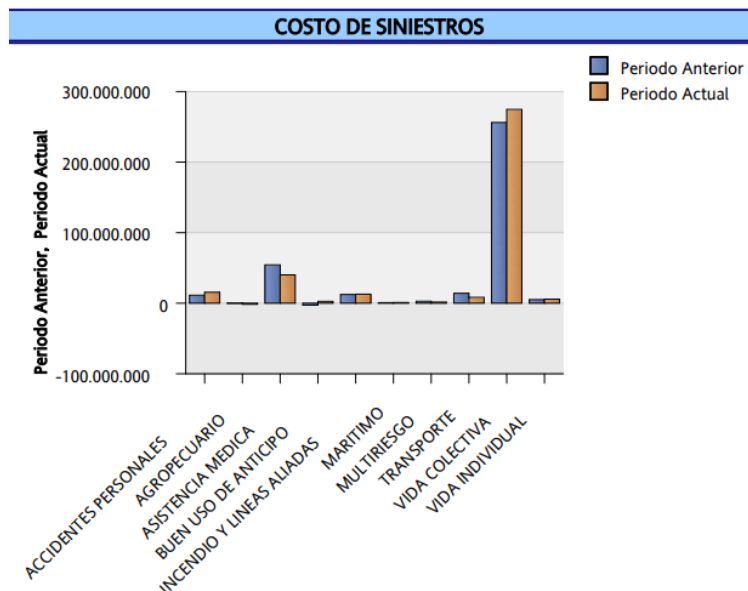
Figura 8. Comparativa de tipos de seguros contratados en el periodo 2020-2021.



Fuente: Superintendencia de compañías, valores y seguros

En cuanto al costo del siniestro en el año 2020 con respecto al 2021, es decir los ramos que las aseguradoras tuvieron más siniestros o tuvieron que desembolsar más, sigue siendo el seguro de vida colectivo, por razones de la pandemia por el COVID-19.

Figura 9. Indemnizaciones por ramo en el periodo 2020-2021



Fuente: Superintendencia de compañías, valores y seguros.

Ranking de las aseguradoras más relevantes en Ecuador.

En este apartado se quiere dar a conocer las compañías de seguros que acaparan el mercado de seguros en Ecuador, con el objeto final de que se familiarice la importancia del papel de Seguros Sucre dentro de la compañía Standard Claims.

Tabla 1. Ranking de compañías de seguros en Ecuador periodo diciembre del 2020.

DICIEMBRE 2020			
Seguros consolidados (vida y ramos generales)			
ENTIDAD	PRIMA NETA EMITIDA	%	POSICIÓN
Seguros Sucre S.A.	\$282.671.566,36	17	1
Chubb Seguros Ecuador S.A.	\$153.267.871,57	9	2
Pichincha	\$141.877.663,47	8	3
Equinoccial	\$129.706.465,81	8	4
ALG Metropolitana	\$109.086.748,93	6	5
Equivida Compañía de Seguros S.A.	\$100.274.298,89	6	6
Zurich Seguros Ecuador S.A.	\$91.058.181,31	5	7
Aseguradora del Sur	\$74.192.544,25	4	8
Hispana	\$57.954.740,53	3	9
Ecuatoriano Suiza	\$56.957.232,94	3	10

Fuente: Superintendencia de compañías, valores y seguros

Tabla 2. Ranking de compañías de seguros en Ecuador periodo diciembre del 2021.

DICIEMBRE 2021			
Seguros consolidados (vida y ramos generales)			
ENTIDAD	PRIMA NETA EMITIDA	%	POSICIÓN
Equinoccial	\$230.503.243,92	14	1
Chubb Seguros Ecuador S.A.	\$168.413.218,35	10	2
Pichincha	\$160.297.582,01	10	3
AIG Metropolitana	\$107.044.514,99	7	4
Zurich Seguros Ecuador S.A.	\$97.266.407,63	6	5
Hispana	\$93.187.373,88	6	6
Aseguradora del Sur	\$86.844.788,33	5	7
Latina Seguros C.A.	\$80.348.088,52	5	8
Mapfre Atlas	\$66.232.381,22	4	9
Ecuatoriano Suiza	\$66.021.370,84	4	10

Fuente: Superintendencia de compañías, valores y seguros

El ranking de las aseguradoras según su prima neta emitida, proporcionada por la superintendencia de compañías, muestra que existe un gran cambio con respecto a Seguros Sucre, ya que durante años ha permanecido en primer lugar, posesionándose como la mejor aseguradora del Ecuador. Sin embargo, para el año 2021 no aparece ni en las 10 primeras mejores aseguradoras, esto debido a que el 15 de junio de 2021, a través del decreto ejecutivo 82, el presidente del Ecuador Guillermo Lasso, dispuso la liquidación voluntaria de Seguros Sucre. Para el término del 2021 la mejor aseguradora, según datos de la Superintendencia de compañías, fue Equinoccial.

Bróker de seguros.

En el trabajo de investigación “Estudio De Los Servicios Complementarios Que Ofrecen Los Bróker de Seguros En Perú” se expone:

[...] “Se entiende a un bróker de seguros como un tercero entre el asegurado y la aseguradora, que tiene como finalidad promover servicios de seguros que ofrecen las distintas compañías de seguros. Éste sirve como mediador en todos los temas referentes a la póliza pactada con la aseguradora, garantizando que así, el asegurado, obtenga una adecuada cobertura con la aseguradora.” (Salazar; Páez, 2021, p. 11)

El papel que desenvuelve el bróker en el mercado de seguros es, fundamentalmente, efectuar convenios con diversas aseguradoras para que este intermediario pueda ofrecer la mejor oferta de las aseguradoras a los clientes interesados en adquirir un seguro en cualquier ramo.

De la misma manera, un bróker de seguros se caracteriza por brindar esa asesoría de primer nivel para resolver dudas acerca de la posible adquisición de un seguro, es importante en el mundo de las aseguradoras porque funciona como un tercero para el posible cliente de las aseguradoras, agilizando el proceso de contratación. Este intermediario es regulado por la Superintendencia de Compañías, valores y seguros, así como también cualquier perito de seguros (inspectores de riesgos y ajustadores de siniestros) y aseguradoras.

En el trabajo de investigación *Estudio De Los Servicios Complementarios Que Ofrecen Los Bróker De Seguros En Perú* define:

[...] “Son intermediarios entre las empresas o personas naturales y las compañías de seguros. Cabe resaltar, en el sector seguros, los intermediarios suelen ser empresas que entregan servicios como asesoramiento en la contratación y uso de diversas pólizas de seguro” (Salazar; Portillo, 2021, p.4)

Los brókers de seguros son los primeros en tener contacto con el cliente, estos deben explicar de forma clara los beneficios que obtienen según el servicio que desea contratar, así asesoran a los futuros clientes.

Un bróker es importante para los asegurados, dado a que realizan seguimientos a cada caso presentado y dan el servicio pertinente, por ende, gestionan cada detalle solicitado por el asegurado de forma directa con la aseguradora, es decir, no hay contacto entre el asegurado y aseguradora, los brókers son los que velan por los beneficios que ofrecen las pólizas de seguros ante los asegurados.

En la tesis *Plan de negocios para la creación de una bróker de seguros para deportistas profesionales en la ciudad de Quito* explican:

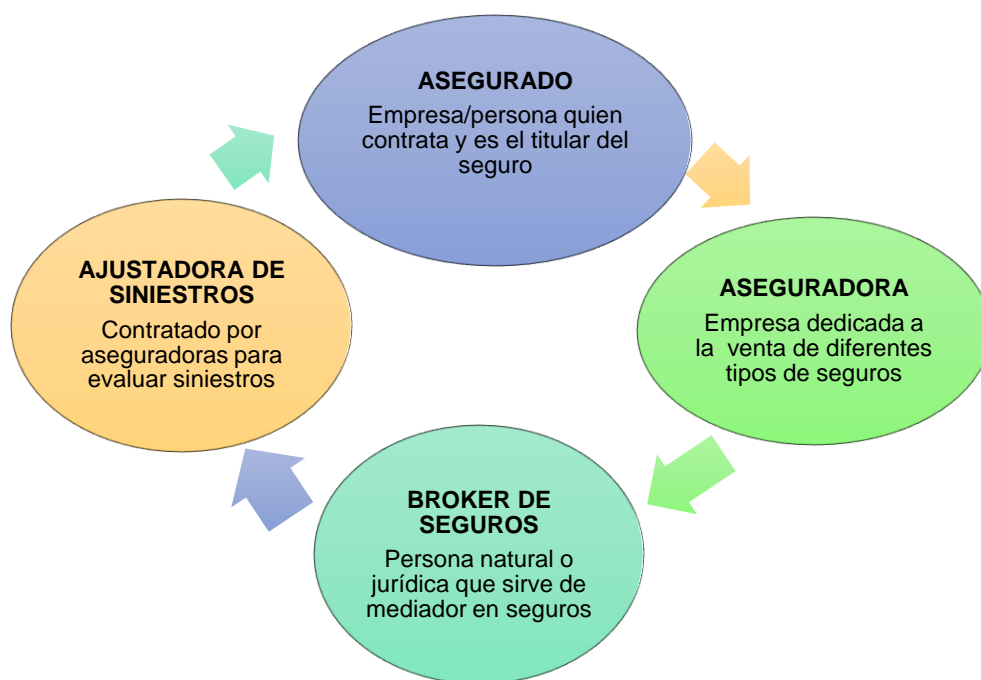
[...] “el bróker es el intermediario y el representante que asesora de una manera conveniente al asegurado para que tenga unos mejores beneficios, lo que permite al bróker optar por varias opciones, tanto como en coberturas de los seguros, pero no puede influir mucho en el costo de los mismos, debido a que no obedecen a las fluctuaciones de la demanda. Los precios ya están debidamente establecidos, si se altera indebidamente los costos, el mercado se puede dañar.” (Aguilar, 2019, p. 10)

Las empresas de seguros tienen como pilar al bróker de seguros, estos presentan diversidad de opciones a los clientes con el fin de atraerlos y así convertirlos en potenciales clientes.

En Ecuador son pocas las personas que tienen conocimiento de que es un seguro y lo beneficioso que es, la falta de información de los diferentes planes no siempre llega al usuario, por ende, le quitan importancia, durante la pandemia los seguros fueron aliados de los usuarios por el colapso en los centros médicos, es así como muchas personas se dieron cuenta de la importancia de tener un seguro privado, se ahorra dinero al momento de la medicina y en caso de hospitalización, en caso de contar con un bróker, el cliente no debe preocuparse de nada, ya que el bróker se encarga de toda gestión.

Sin embargo, las empresas públicas no cuentan con un bróker de seguros, debido a que éstas generan un valor agregado y optan por tener su área especializada en seguros con personal capacitado que vele por las primas y cobertura en caso de suscitarse un siniestro.

Figura 10. Papel fundamental de cada parte en la contratación de seguros ramos generales.



Fuente: Elaboración propia

Ajustadora de siniestros.

Se explica en la investigación titulada “*Metodología de una ajustadora de siniestros*” lo siguiente:

[...] “Sea el caso de suscitarse un siniestro que afecte directamente a los bienes asegurados, el asesor del asegurado debe informar del siniestro ocurrido a la compañía de seguros, la misma se pondrá en contacto con una empresa ajustadora de seguros que será la encargada de examinar de manera neutral el siniestro ocurrido, concluyendo la suma que deberá ser entregada al asegurado. A su vez, la ajustadora será acreedora a una comisión a cambio del servicio brindado, monto que será un porcentaje de la cantidad indemnizada al asegurado.” (Tower, 2018. p. 9)

Es decir que, las compañías de seguros son los clientes de las ajustadoras de siniestros, y ante el origen de un siniestro, la empresa de seguros necesita de manera inmediata una ajustadora, que como se menciona, es la encargada del plan de acción a aplicar en dicho siniestro, el ajustador determina la causa y calcula la indemnización en base a un análisis de pólizas y documentos recibidos por parte del asegurado.

Figura 11. Ramos aprobados para operar de Standard Claims



Ramos aprobados	
CÓDIGO INSTITUCIÓN: 3807	
NOMBRE: STANDARD CLAIMS S.A. AJUSTADOR DE SINIEST	
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
1	VIDA INDIVIDUAL
2	VIDA COLECTIVA
3	ASISTENCIA MEDICA
4	ACCIDENTES PERSONALES
5	INCENDIO Y LINEAS ALIADAS
6	LUCRO CESANTE A CONSECUENCIA DE INCENDIO Y LINEAS ALIADAS
7	VEHICULOS
8	TRANSPORTE
9	MARITIMO
10	AVIACION
11	ROBO
14	TODO RIESGO PARA CONTRATISTAS
15	MONTAJE DE MAQUINARIA
16	ROTURA DE MAQUINARIA
17	PERDIDA DE BENEFICIO POR ROTURA DE MAQUINARIA
18	EQUIPO Y MAQUINARIA DE CONTRATISTAS
19	OBRAS CIVILES TERMINADAS
20	EQUIPO ELECTRONICO
21	RESPONSABILIDAD CIVIL
22	FIDELIDAD

Fuente: Datos proporcionados por Standard Claims

Para que una persona natural o jurídica pueda ser una ajustadora de siniestros, deben contar con una credencial otorgada por la superintendencia de compañías, para obtener dicha credencial se debe rendir un examen previamente al haber cumplido con otros requisitos, y se rende dicho examen

por cada ramo¹ que se quiera especializar, es decir, si la compañía quiere acreditarse en todos los ramos, debe rendir examen para cada ramo.

En el trabajo titulado “Generalidades de la Superintendencia del Estado” se explica:

[...] “Art. 24.- Los ajustadores de siniestros deberán cumplir, además, las siguientes obligaciones: 24.1 Investigar la fecha, hora y circunstancias del siniestro; 24.2 Determinar el monto de las pérdidas y el de las indemnizaciones; sin perjuicio del derecho del asegurado o beneficiario a probar la cuantía de la indemnización; 24.3 Proponer por escrito al asegurado las medidas urgentes que deban adoptarse para evitar que se propaguen los daños producidos por el siniestro; 24.4 Informar a la empresa de seguros sobre la posibilidad de perseguir la responsabilidad de terceros para las recuperaciones por los perjuicios sufridos como consecuencia de un siniestro; 24.5 Informar, en un tiempo razonable y dentro del término dispuesto en el siguiente inciso, por escrito a la empresa de seguros y al asegurado sobre las conclusiones de los ajustes practicados, y poner a disposición de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros sus informes oportunamente.” (Superintendencia, 2017, p. 31)

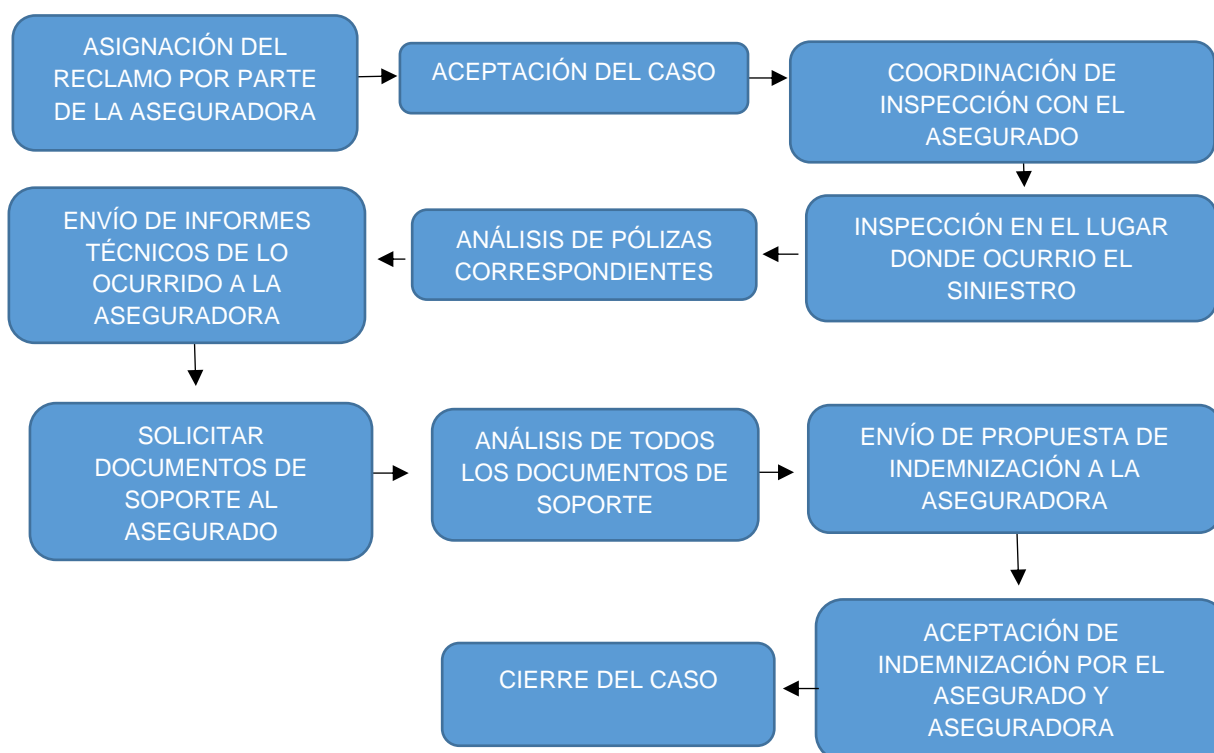
Existen conceptos que culturalmente debe ser aclarado cuando se habla de inspeccionar siniestros, ya que la ocupación no se denomina en todos los países. En ciertas partes de Europa como Portugal, el individuo que practica esta profesión es denominado “perito de siniestros”, mientras que, por otro lado, en países como República Dominicana o Perú se le denomina “Ajustadores de

¹ Ramo de seguros: Conjunto de modalidades aseguratorias que tienen como fin cubrir algún riesgo dependiendo de su naturaleza.

siniestros” y en Argentina, Uruguay “liquidador de siniestros”. Cabe mencionar que los peritos de seguros están divididos en: inspectores de riesgos y ajustadores de siniestros.

Procesos para ajustes de siniestros en Standard Claims

Figura 122. Proceso interno para el ajuste de siniestros en la compañía Standard Claims.



Fuente: Elaboración propia.

Decreto ejecutivo 82

En la relevante investigación de Vásquez (2018) titulada “*El sector de seguros registra un crecimiento del 3,37%*” explica lo siguiente:

“La antigua administración de la compañía Seguros Sucre, entregó su tutela al Estado como indemnización a recursos económicos que el estado le prestó, este hecho ocurrió durante la presidencia del primer mandatario Rafael Correa.

En el año 2011 por medio de una resolución de la Junta Bancaria, Seguros Sucre S.A. entró en una fase de transición dejando de pertenecer al Grupo Financiero Pacífico, pasando al amparo de la Corporación Financiera Nacional. La compañía de seguros tenía más de 73 años en el mercado ofreciendo sus servicios de ramos generales, que se destacaban los seguros patrimoniales y no patrimoniales, de fianza hasta seguros en el agro.” (Vásquez, 2018, p. 29)

Para el año 2011 Seguros Sucre, deja de pertenecer al Grupo Financiero Pacífico y pasa a formar parte de la institución pública Corporación Financiera Nacional, la compañía es una sociedad anónima que se debe a sus accionistas, en este caso su mayor accionista es la CFN con el 99,9%. Esta aseguradora cuenta con el respaldo de grandes reaseguradores como Munich RE, Hannover RE, Everest, Sirius América, entre otras.

Cabe mencionar que, el 24 de marzo de 2009 con oficio N° T.4258-SGJ-09-0943, el ex presidente de Ecuador, Econ. Rafael Correa dispuso que las entidades públicas contraten obligatoriamente sus seguros de forma directa con Seguros Sucre y Seguros Rocafuerte. Estas aseguradoras estatales duplicaron su participación en el mercado, mientras que las aseguradoras privadas aseguran que no había competencia en el mercado, debido a que las mismas deben competir por una porción pequeña del mercado de seguros.

Ecuador tenía dos aseguradoras estatales (Seguros Sucre y Seguros Rocafuerte), una era especializada en seguros de ramos generales, mientras que la otra era especializada en seguros personales o de vida, pero en el año 2015, la Corporación Financiera Nacional realizó la compraventa del 100% de las acciones de la compañía Rocafuerte Seguros S.A., 2 años más tarde, en el

2017 mediante resolución se da la fusión y Rocafuerte Seguros S.A. pasa a ser absorbida por Seguros Sucre, convirtiéndose así en la única aseguradora del estado ecuatoriano.

El presidente Guillermo Lasso, mediante decreto ejecutivo 82 emitido el 15 de junio de 2021, expuso:

“Art 1. Ordenar que los miembros del Directorio de la Corporación Financiera Nacional B.P dispongan e inicien la liquidación voluntaria de Seguros Sucre S.A.”

Art 2. Ordenar al directorio de la Corporación Financiera Nacional B.P. que, en la consecuente Junta General de Accionistas de Seguros Sucre S.A. se resuelvan al menos los siguientes puntos:

1. La liquidación voluntaria de Seguros Sucre S.A.
2. El nombramiento de un liquidador, que no tenga o haya tenido vínculo alguno con la compañía
3. El cese de nuevos negocios y de la emisión y/o renovación de pólizas de seguros.”

Es relevante agregar que en el 2017 la compañía Seguros Sucre se mantuvo en el primer puesto de las aseguradoras más cotizadas del mercado ecuatoriano, declarando activos de aproximadamente \$193.5 millones, Seguros Equinoccial le seguía en el segundo puesto teniendo activos de \$175.1 millones. Los años siguientes Seguros Sucre tuvo un crecimiento exponencial, pasando de 7,49% de participación en el sector público-privado al 2018 con un 13,47%, resultado de factores como la capacitación, innovación y disposición en la cadena productiva del país, pero lo más destacado fue la disposición del, en ese entonces, presidente Rafael Correa Delgado exigiendo contratar todos los

seguros con la aseguradora Seguros Sucre, otorgándole un crecimiento relevante a esta compañía en el sector. (Vásquez, 2018)

De la misma manera, se destacan la investigación *“La contratación pública en el Ecuador”* donde explica lo siguiente:

[...] “anteriormente la contratación pública se regía por la “Ley de Contratación Pública”; esto fue antes de la creación de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública. La primera ley en cuestión regulaba la clase de contratación con respecto a un monto específico; debido a esto, cada institución pública se basaba en artículos internos los cuáles poseían sus propios estándares de cualificación y procesos de adjudicación para procesos específicos.” (Dávila, 2021, p. 48)

Esta Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública pretende dinamizar la eficiencia en el proceso de contratación pública regulándolos para que prime la transparencia incentivando a la cadena productiva del Ecuador, además del uso adecuado de recursos públicos.

Al momento de ejecutar esta ley se constituyen parámetros para participar y ser calificado para efectuar una adjudicación. De la misma manera, se establece una base de datos que reúne la información de cada empresa de seguros clasificándolos según su área de especialización. Actualmente, esta base de datos se la denomina Servicio Nacional de Contratación Pública del Ecuador (SERCOP).

En el trabajo de Moreno (2017) titulado *“De la compra socialmente responsable a la inclusión en la contratación pública”* expone:

[...] “En la economía actual, la contratación pública es considerada como base fundamental en el Ecuador, dado que la financiación pública que el Estado extiende depende de ingresos y de la metodología sistemática que posea, es decir, de acuerdo a cada gobierno que emplee procedimientos de contratación pública a su interés, siempre rigiéndose por los estipulado en la Ley.” (Moreno, 2018, p. 15)

Este sistema de licitación de contratos públicos fue amparado desde la consulta popular en el 2008; en ella se expuso este método de adjudicación de contratos con el objetivo de agilizar la regularización de empresas públicas, es prioridad de este último garantizar la transparencia, evitando procesos irregulares, despilfarro de recursos públicos, así como el cumplimiento de parámetros necesarios para optar para la ejecución de diversos procesos de licitación de contratos públicos. A su vez, facilita y adecua las fases de licitación según las necesidades de la política actual y de su adecuada realización de proyectos.

Se explica en la “Reforma al Reglamento General de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública” que fue publicado el 17 de febrero del 2021 lo siguiente:

“Art. 27.1.- Informe de Pertinencia. - Previo al inicio de un procedimiento de contratación pública, la máxima autoridad de la entidad contratante o su delegado deberá solicitar a la Contraloría General del Estado un informe de Pertinencia para dicha contratación.” (LOSNCP, 2021, p. 3)

Este informe de pertinencia deberá ser solicitado por la aseguradora previo al inicio del proceso de contratación pública, a su vez contar con respaldos que certifiquen su solvencia económica.

“Art. 27.4.- Contenido del Informe. - Al ser el objetivo de este informe el determinar la pertinencia y favorabilidad para el inicio de la contratación pública”

En el Informe de Pertinencia que emita la Contraloría del Estado deberá expresarse lo siguiente:

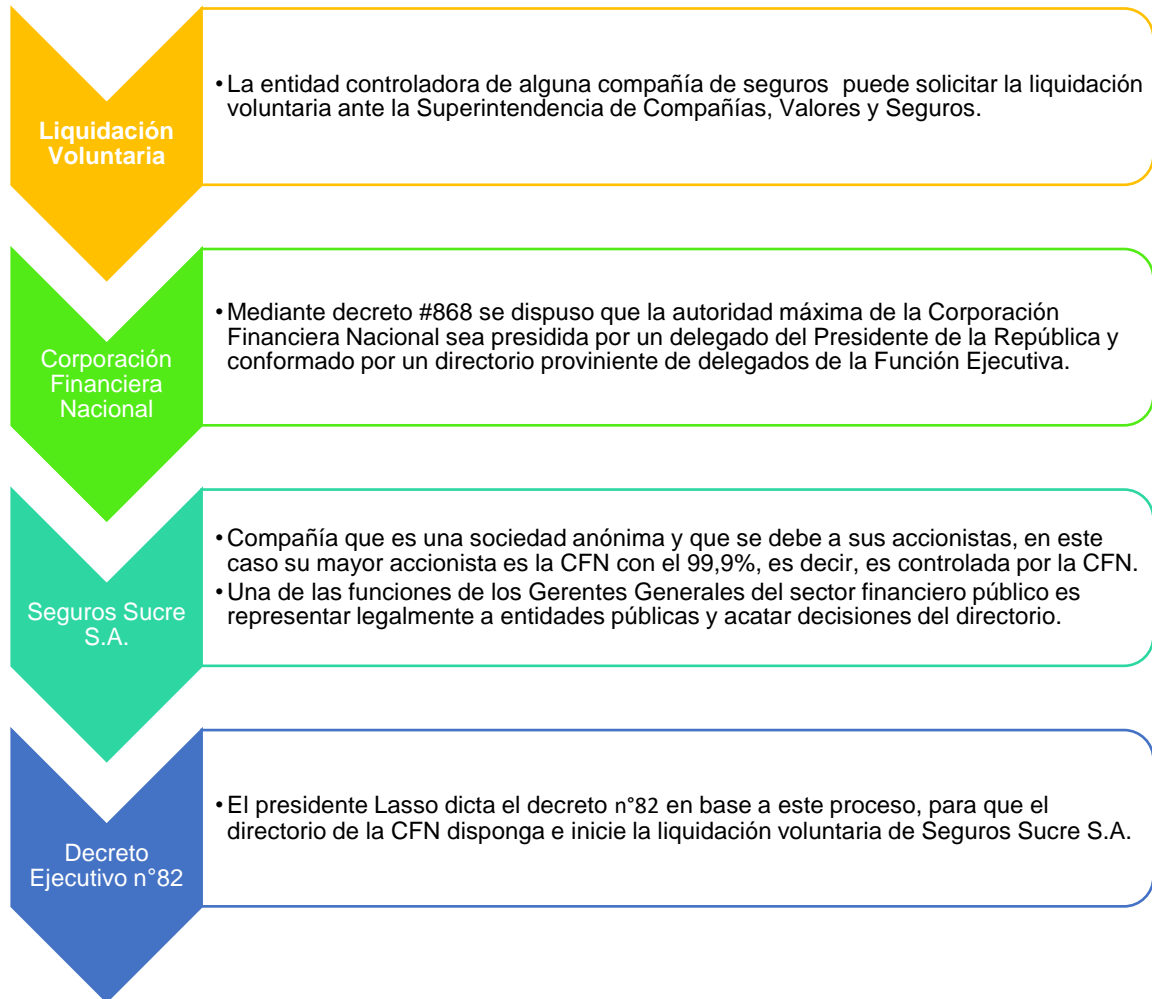
- ✓ Deberá ser congruente la información que facilite la compañía de seguros con respecto al tipo de contratación que necesite.
- ✓ Deberá existir información fidedigna para el cumplimiento de los requisitos que establece la actual normativa.

La reforma de este reglamento favorece a compañías de seguros para que éstas puedan participar transparentemente en contrataciones de seguros de empresas públicas, ya que no cuentan ahora con Seguros Sucre como competencia.

El decreto ejecutivo 82 se da debido a que el presidente Guillermo Lasso considera que la mayoría del mercado de seguros estaba direccionado a una sola aseguradora (Seguros Sucre) y no existía una competencia justa o equitativa, por lo tanto, el equipo de asesores financieros y económicos del presidente Lasso consideraron que el estado no puede ser el asegurador de sus propios rubros. Sin embargo, si ese es el verdadero problema, se debió simplemente dejar sin efecto el oficio N° T. 4258-SGJ-09-943 donde se indicaba que todas las empresas públicas contraten directamente sus seguros con la aseguradora del estado. Adicional, Seguros Sucre ha estado envuelta en

problemas de corrupción que hasta el momento no se ha comprobado en su totalidad, esta también puede ser una causal de la liquidación de Seguros Sucre, pero el presidente Lasso no ha confirmado esta causal.

Figura 133. Proceso para la ejecución del decreto ejecutivo n°82



Fuente: Elaboración propia.

Segunda parte: Método de investigación

Enfoque de la investigación

Se realizó un análisis cualitativo con el fin de indagar en datos obtenidos, para interpretar y comprender cada una de las fases en las que el decreto 82 afectó a Standard Claims.

Tipo de investigación

Este trabajo reúne todas las condiciones metodológicas de una investigación tipo descriptiva y explicativa, dado que se realizó un análisis de los ingresos en la compañía Standard Claims como consecuencia de la ejecución del decreto 82 emitido en el año 2021.

Periodo y lugar donde se desarrolla la investigación

La parte investigativa se suscitó en el norte de la ciudad de Guayaquil, Avenida Francisco de Orellana #234 edificio Blue Towers oficina #807, compañía Standard Claims en el año 2022.

Universo y muestra de la investigación.

El universo de estudio fue la compañía Standard Claims, la misma que cuenta con 8 colaboradores. Para este trabajo se tomó como insumo el Decreto N° 82, la información de los ingresos y se complementó con entrevistas a empleados claves de la compañía.

Métodos empleados

La presente investigación utilizó métodos empíricos como la observación y la entrevista como fuente de obtención de información. La entrevista se efectuó de manera online, la misma que se realizó a empleados claves de la compañía

Standard Claims, con el fin de conocer las consecuencias del decreto 82 en la compañía.

Observación.

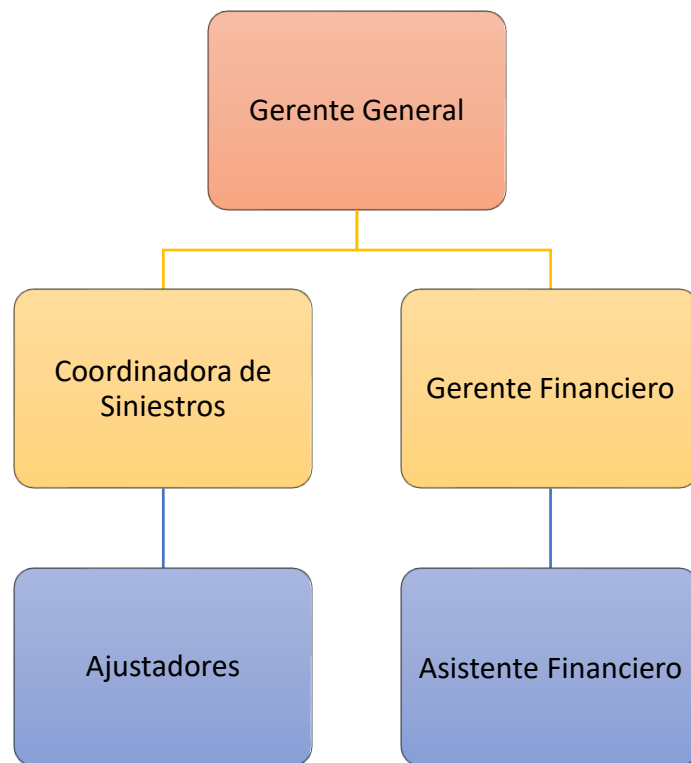
Se utilizó el método de observación, puesto que se tomó como insumos el Decreto N° 82 y la información de los ingresos de los clientes de la compañía desde el año 2016 hasta el año 2021.

Entrevista.

Este trabajo investigativo fue realizado en la ciudad de Guayaquil de forma virtual siendo la entrevista el método escogido para obtener información relevante perteneciente al estudio de campo, se recolectó información necesaria, elaborándose 7 preguntas (véase anexo 8 y 9) a los ajustadores de la empresa Standard Claims, Ing. Andrea Vélez y el Lcdo. Byron Jiménez, acerca de los ramos inspeccionados por la empresa durante el periodo 2016-2021; 9 preguntas (ver anexo 10) realizadas a la gerente contable, Ing. Lorena Ortega, abordando temas como: aseguradoras que más han facturado con Standard Claims durante el periodo 2020-2021 y la baja de ingresos en el año 2021.

Para esta investigación, también se realizó una entrevista de forma virtual a un especialista en seguros (véase anexo 4 y 5) que pudo aportar con información gracias a sus años de experiencia en el campo del mercado de seguros en Ecuador. El Lcdo. Christian Bravo cuenta con más de 15 años de experiencia en el área de seguros, ha trabajado en Aseguradora del Sur, Seguros Colonial, Petroecuador, entre otras, se le realizó 9 preguntas (véase anexo 11), donde se obtuvo más información acerca del importante papel que desempeñan los ajustadores de siniestros.

Figura 144. Jerarquía de la empresa Standard Claims.



Fuente: Datos proporcionados por Standard Claims

Tercera parte: Análisis e interpretación de resultados

A lo largo de los años Standard Claims ha tenido diferentes clientes que han sido claves para generar adecuados ingresos, como se indicó, los clientes de Standard Claims son Aseguradoras como: Ecuatoriano Suiza, Mapfre Seguros, Generali Seguros, Latina Seguros, Hispana de Seguros, Seguros Sucre, entre otras. Sin embargo, en los últimos años, la cartera de clientes de la compañía ha disminuido, debido a que se centraron en la Aseguradora que más prima neta les generaba, de acuerdo al ranking de la Superintendencia de compañías, valores y seguros era Seguros Sucre, la cual hasta el 2020 era la Aseguradora número uno en Ecuador.

Desde el 2016 al año 2020, Standard Claims ha mantenido sus ingresos, pero todo cambio para la compañía en el año 2021 debido al decreto ejecutivo 82 con la liquidación forzosa de Seguros Sucre, los ingresos en la compañía bajaron rotundamente, como se puede observar en la tabla 3.

Tabla 3. Ingresos anuales desde el año 2016 al 2021 de Standard Claims

AÑO	INGRESOS ANUALES	
2016	\$	497.511,31
2017	\$	334.842,75
2018	\$	478.121,07
2019	\$	143.931,20
2020	\$	131.673,61
2021	\$	43.473,75

Fuente: (Superintendencia de Compañías, 2020)

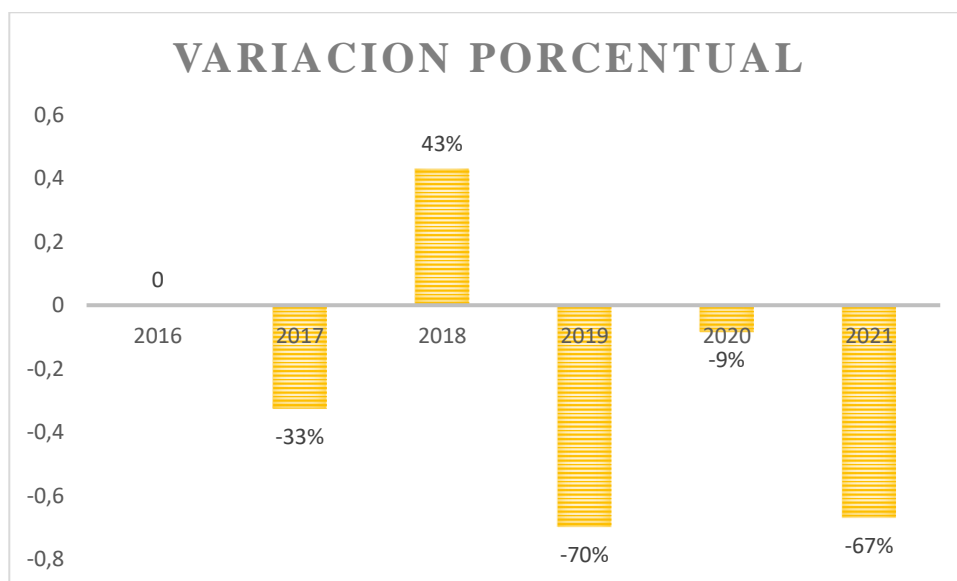
Figura 155. Ingresos anuales desde el año 2016 al 2021 de Standard Claims.



Fuente: Datos proporcionados por Standard Claims

Como se puede observar en la figura 16 el 2016 fue el mejor año de la compañía, esto debido al terremoto de abril 2016 que sucedió en Ecuador y ocasionó millones de pérdidas, pero para los ajustadores de siniestros en general, se incrementó las ganancias debido a la alta demanda de peritaje especialmente en las zonas más afectadas como las provincias de Esmeraldas y Manabí.

Figura 166. Variación porcentual de ingresos durante el periodo 2016-2021.



Fuente: Datos proporcionados por Standard Claims.

Se puede observar que, desde el 2019, la empresa tuvo una baja del 70% comparado con el 2018, esto debido a que la compañía pasó por un cambio de administración, presionando a Standard Claims a reinventarse para empezar a promover sus servicios con sus nuevos directivos en el mercado de seguros local. Para las compañías de seguros es muy importante saber quiénes forman parte de la administración o quien está a cargo de una compañía, ya que, desean ver el perfil de las personas para saber qué tanta experiencia tiene en el mercado de seguros.

Los honorarios cobrados a las aseguradoras dependen del tiempo trabajado del ajustador, mientras más tiempo durará el caso, más honorarios se cobraría, pero también dependen si estos casos cuentan con un reasegurador, en ese caso se cobra USD 120 la hora y si no cuentan con reasegurador, depende mucho de las políticas de la compañía de seguros, algunas piden USD 60 la hora y otras USD 40 la hora, es por eso que depende a que aseguradora se brindará el servicio y ellas ya tienen valores establecidos.

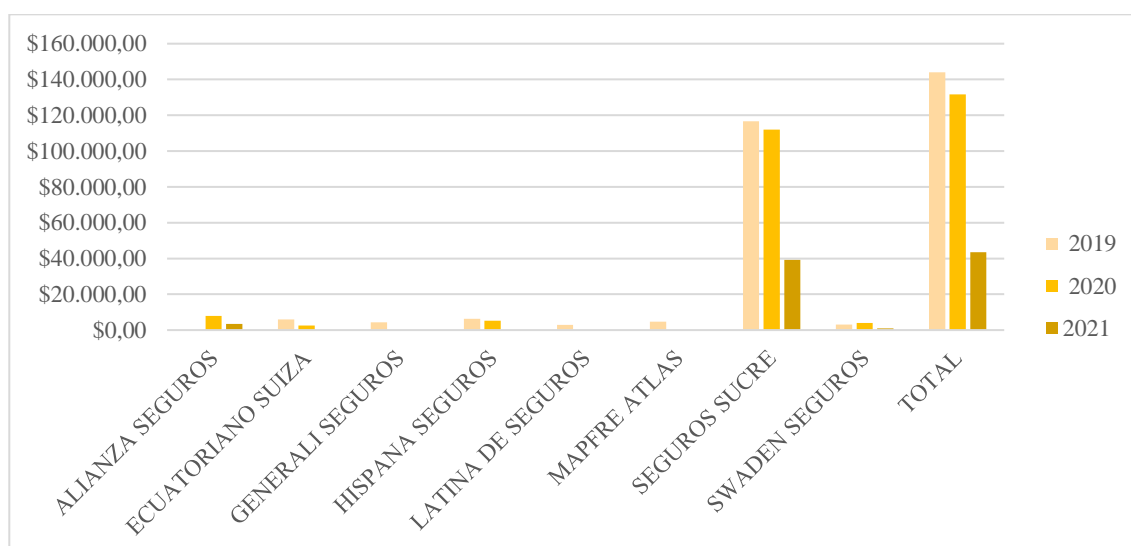
Con respecto a el tiempo de facturación, esto depende mucho del caso, en siniestros de rotura de maquinaria suelen tardarse más o menos 2 años en cerrarse y recién ahí se procede con la facturación, sin embargo, existen otros ramos, los cuales son más fáciles de cerrar como incendio y línea aliadas, que suelen cerrarse en 1 mes o a los meses dependiendo del caso, pero ese es aproximadamente el tiempo que Standard Claims puede facturar.

Por otro lado, el proceso de facturación de Standard Claims consistía en que, al cierre del siniestro, se realizan unas horas de trabajo, donde se detalla todo lo trabajado por el ajustador y la coordinadora de siniestros, se envía dicha hora de trabajo a la compañía de seguros para que se aprueben y una vez que se dé el visto bueno, se procede a emitir la factura para el cobro. La política de cobro de Standard Claims es pago inmediato, sin embargo, las ajustadoras de siniestros dependen de las aseguradoras, las mismas que tienen sus políticas de pago establecidas y en algunos casos hay compañías de seguros que se tardan 90 días o 30 días para pagar y es por eso que se debe esperar dichos plazos para recibir el pago.

En el año 2021 la compañía tuvo una gran baja en sus ingresos del 67% comparado con el 2020, esto debido a que la compañía se estaba recuperando de la baja de asignaciones por la pandemia por el COVID-19 pero no contaba con que se disponga mediante el decreto ejecutivo 82 la liquidación voluntaria de Seguros Sucre, la misma actualmente está en ese proceso de liquidación, pero sigue atendiendo a sus asegurados hasta que la vigencia pactada en la póliza termine. Cabe destacar que, el mismo año mediante decreto ejecutivo 155 se dispuso que los seguros de las empresas públicas se puedan contratar con cualquier aseguradora bajo proceso de licitación pública, es decir, ya no se

contraten los seguros obligatoriamente solo con aseguradoras del estado (Seguros Sucre). Las empresas públicas generan grandes montos en contratación de pólizas como por ejemplo la Corporación Eléctrica del Ecuador (CELEC) que para el año 2021 adjudicó un monto de USD 27,1 Millones por los seguros para los bienes e instalaciones de las centrales hidroeléctricas y eólicas a la Aseguradora del Sur.

Figura 177. Ingresos de Standard Claims por aseguradora años 2019, 2020 y 2021.



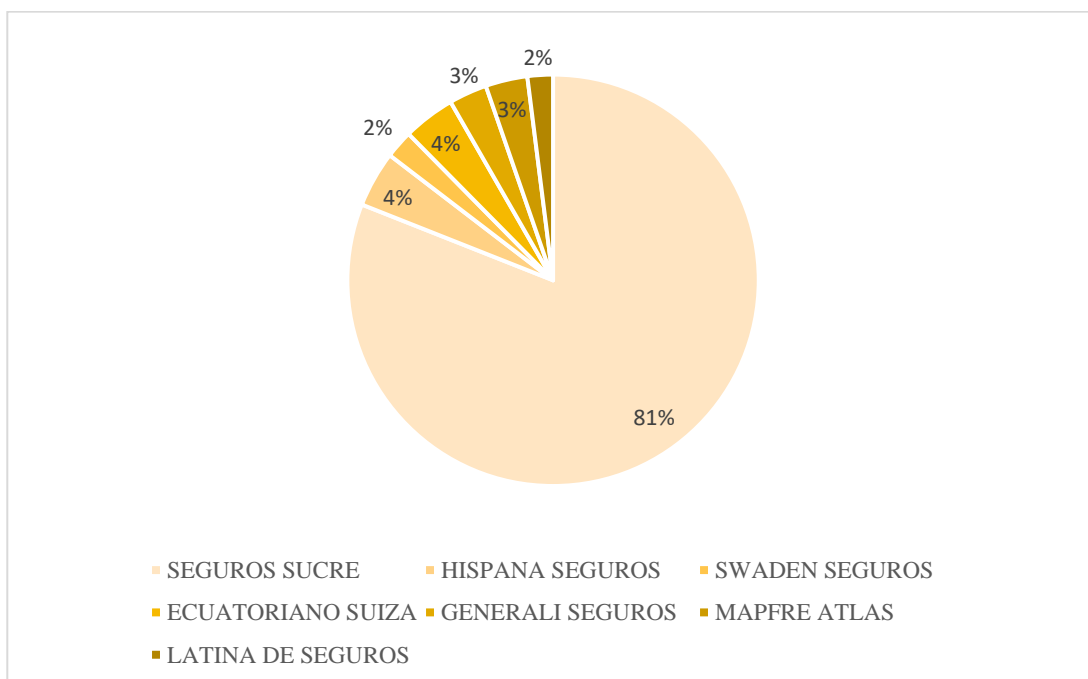
Fuente: Datos proporcionados por Standard Claims

En este gráfico se muestra más a detalle cuánto generaba como ingresos anuales Seguros Sucre a Standard Claims con respecto a otras aseguradoras en el periodo 2019-2021. Se confirmó que la aseguradora Seguros Sucre generaba más ingresos anuales que otras aseguradoras según datos proporcionados por el área de contabilidad de Standard Claims. Sin embargo, comparado con otros años, en el año 2021 fue la baja de ingresos más sensible, pues a Seguros Sucre le afectó que se fuera a liquidación forzosa y ya no pudiera

renovar pólizas con sus clientes, por consiguiente, afectó a Standard Claims, pues ya no obtuvo nuevos casos asignados por Seguros Sucre.

La compañía dejó de lado su plan comercial, obviando a las demás aseguradoras y solo se enfocó en realizar negocios con la Aseguradora más rentable del Ecuador en su momento. Tras analizar los datos financieros proporcionados por Standard Claims y las entrevistas realizadas se puede asegurar que el decreto ejecutivo 82 afectó a la compañía en sus ingresos.

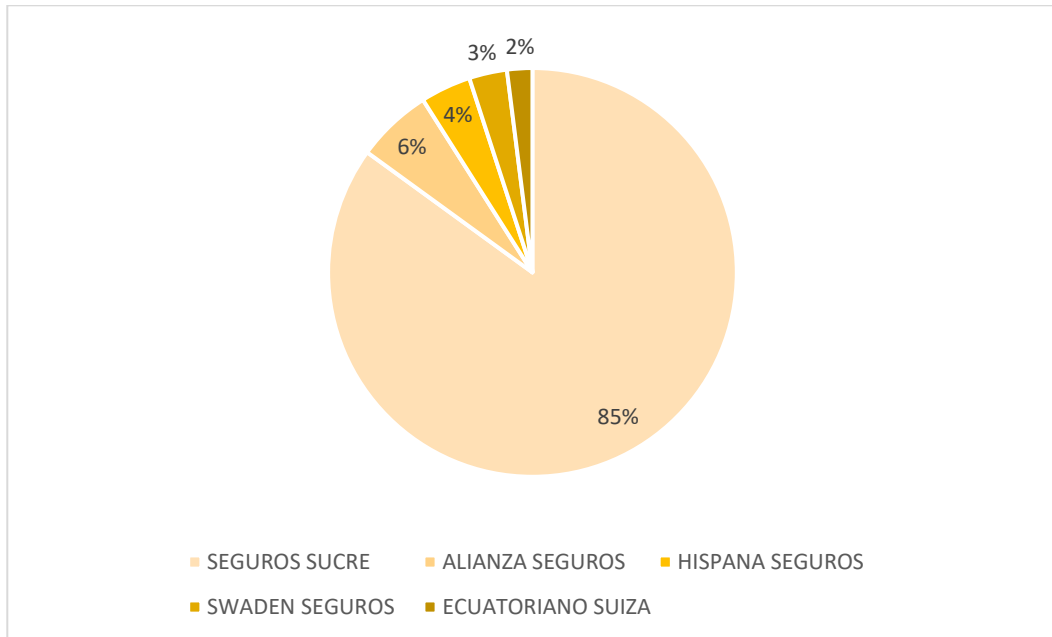
Figura 188. Porcentaje de ingresos de Standard Claims por aseguradora año 2019.



Fuente: Datos proporcionados por Standard Claims

En el gráfico podemos observar que Seguros Sucre le generaba el 81% de sus ingresos con USD 118.023,58 sobre el total de los ingresos que fue de USD 143.931,20 para el año 2019. Para este año, algunas aseguradoras eran clientes de Standard Claims, pero no generaban tanto dinero para la compañía como lo hacía Seguros Sucre.

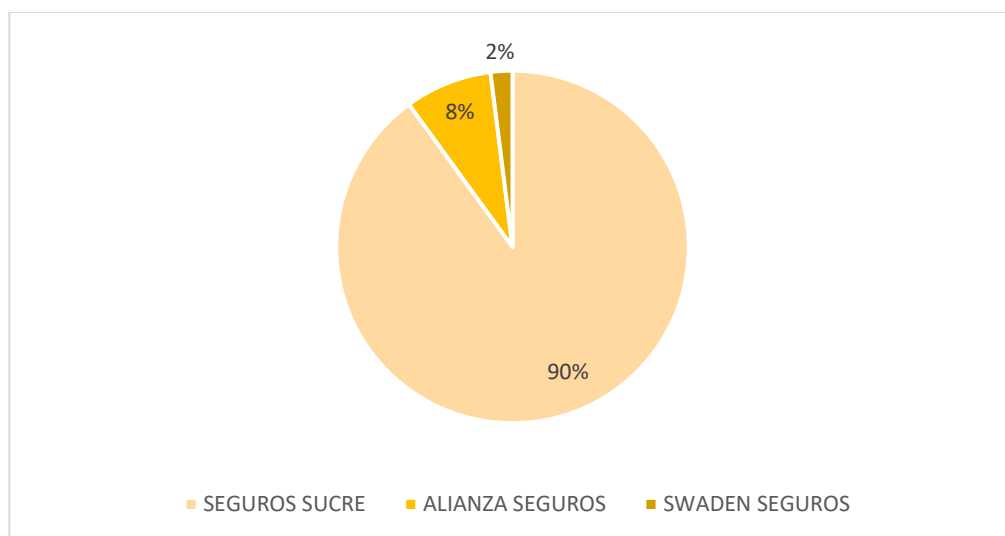
Figura 19. Porcentajes de ingresos de compañías de seguros en el 2020.



Fuente: Datos proporcionados por Standard Claims

Para el año 2020 podemos observar que Seguros Sucre tomó más posesión sobre los ingresos de la compañía, aumentando un 4% en su participación como cliente de Standard Claims, pero se han ido disminuyendo los demás clientes como Seguros Generali, Mapfre Seguros y Latina Seguros, los cuales no asignaron casos en ese año.

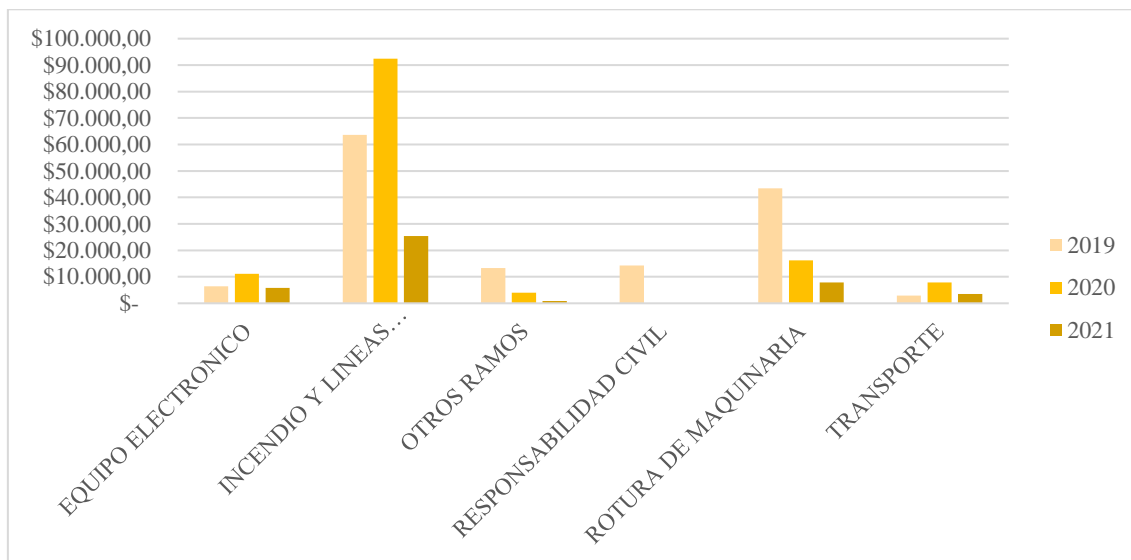
Figura 20. Porcentajes de ingresos de la compañía Standard Claims en el año 2021.



Fuente: Datos proporcionados por Standard Claims

Para el año 2021 podemos observar que la cartera de clientes de la compañía disminuyó rotundamente, Seguros Sucre genera casi el 100% de los ingresos de la compañía. La compañía Alianza Seguros asignó más casos a la compañía en el 2021, aumentando su participación a un 8%.

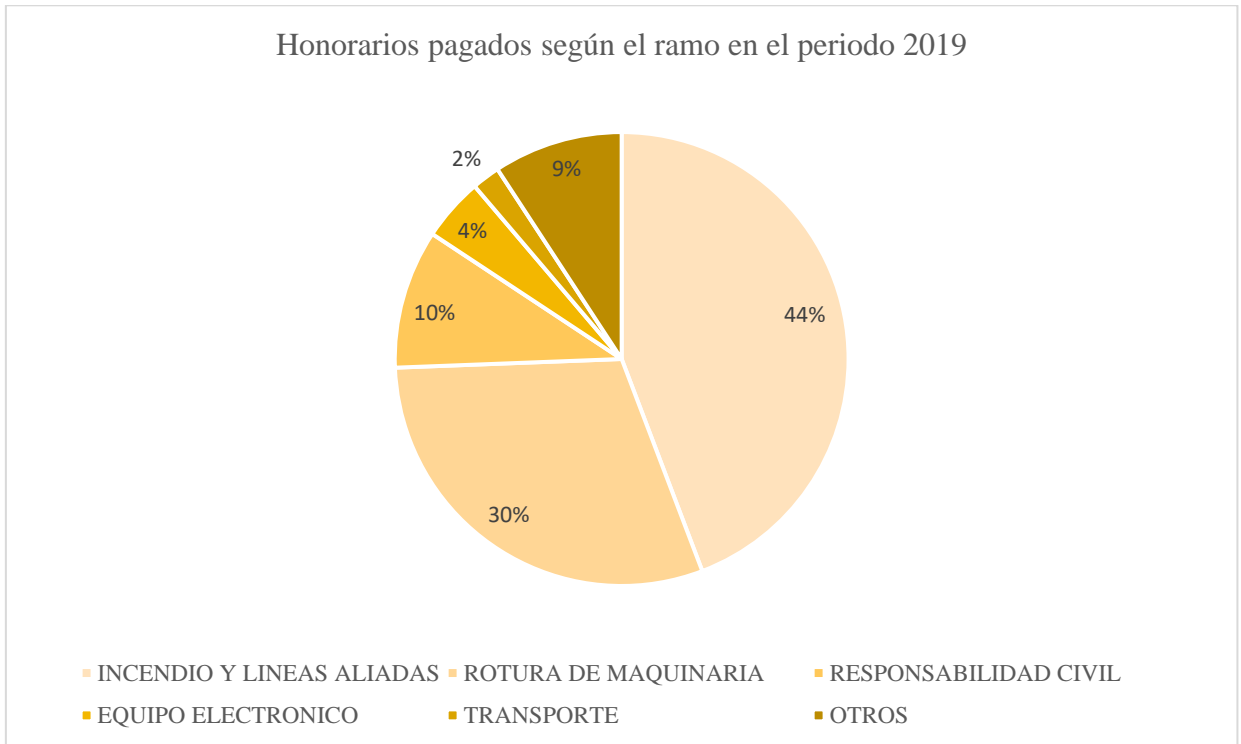
Figura 191. Honorarios según el ramo de seguros en Standard Claims.



Fuente: Datos proporcionados por Standard Claims

En este gráfico podemos observar los honorarios pagados a Standard Claims por ramos, donde prevalecía el ramo Incendio y líneas aliadas durante los años 2019-2021 como el honorario más pagado por ramo, seguido de rotura de maquinaria. A su vez, se logra analizar la decaída de asignación en todos los ramos en Standard Claims en el año 2021, no llegando a facturar ni USD 30.000,00 en ese año, esto debido a la liquidación forzosa de Seguros Sucre por la ejecución del decreto 82.

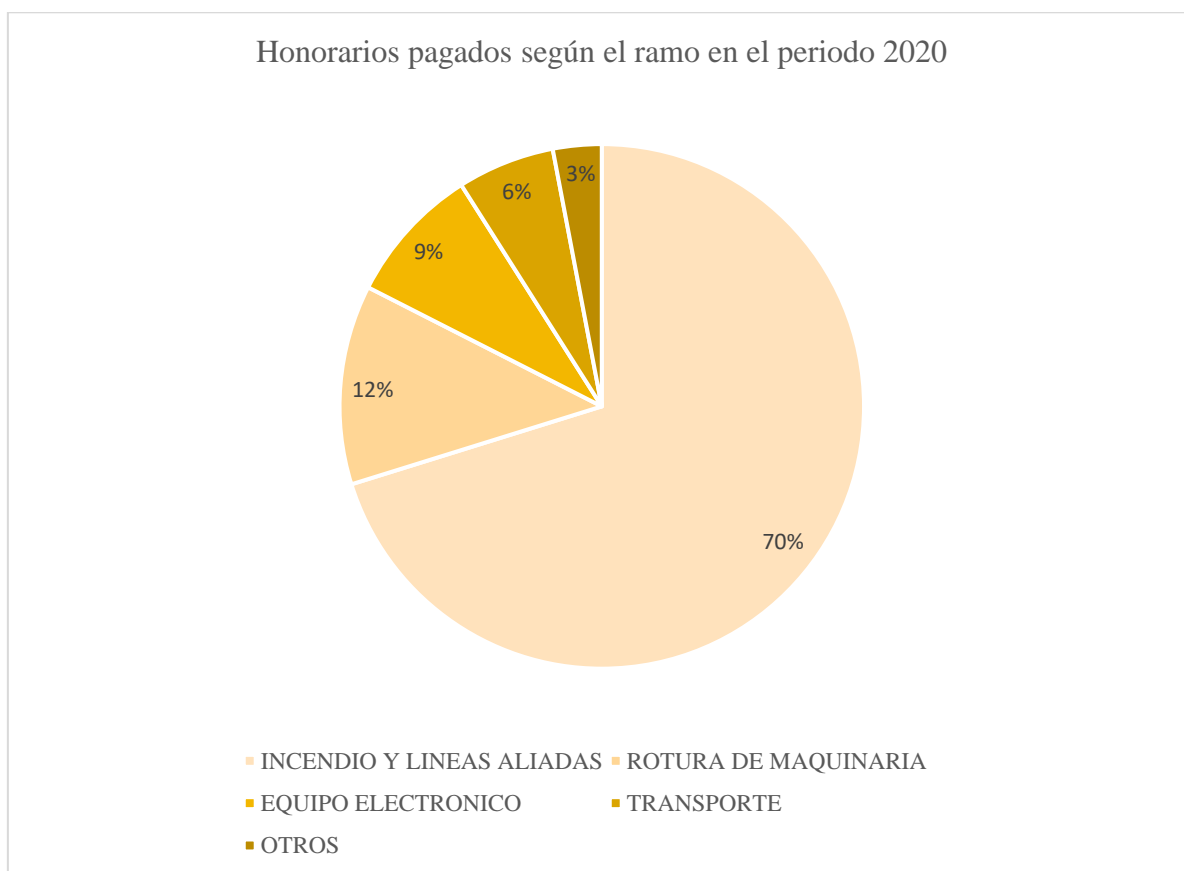
Figura 202. Honorario según el ramo de seguros captado en 2019.



Fuente: Datos proporcionados por Standard Claims

En el 2019 el ramo incendio y líneas aliadas generó el 44% de ingresos para la compañía Standard Claims, seguido de rotura de maquinaria con un 30%, el porcentaje más bajo los generan otros ramos como robo e infidelidad de empleado.

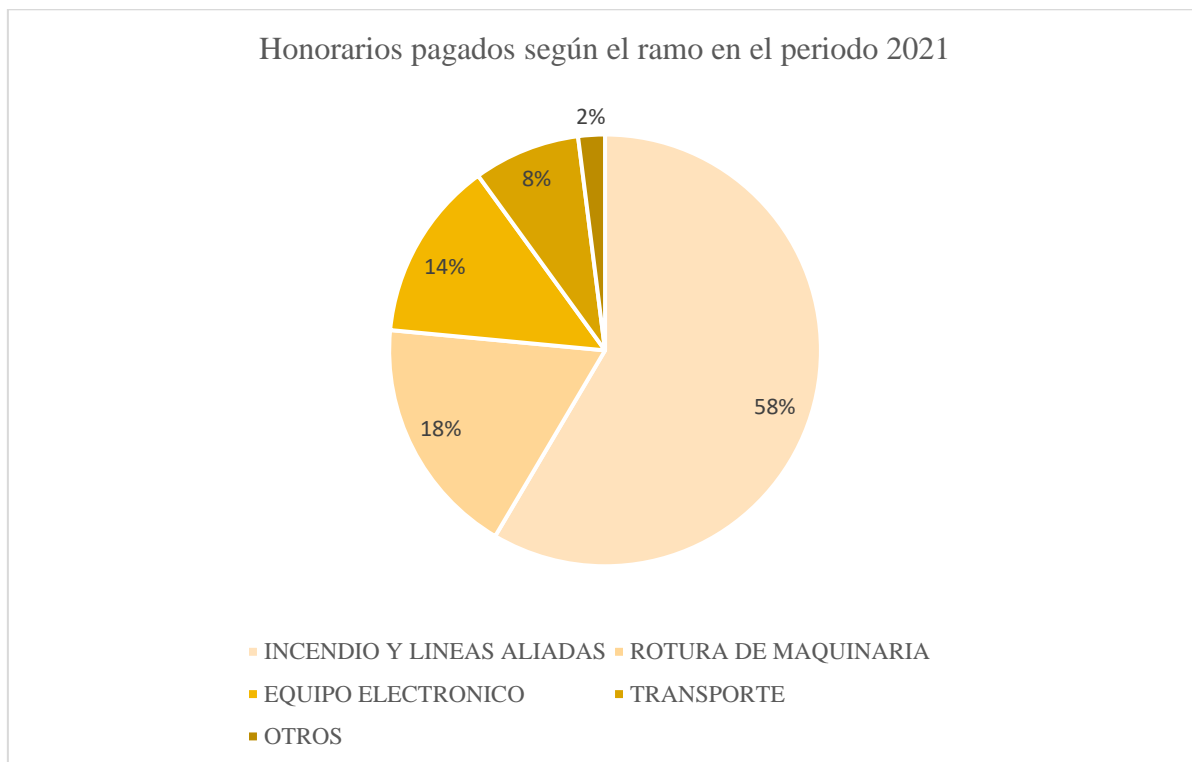
Figura 213. Honorario según el ramo de seguros captado en 2020.



Fuente: Datos proporcionados por Standard Claims

Para el 2020, el ramo incendio y líneas aliadas tomó más ventaja en los ingresos de standard Claims, acaparando un 70%, seguido nuevamente de rotura maquinaria y en este año no hubo asignaciones del ramo responsabilidad civil como en el año 2019, el ramo de transporte subió su participación con un 6%, esto debido a que se incorporó a la cartera de clientes Alianza Seguros, la cual solo asigna a la compañía casos de transporte.

Figura 224. Honorario según el ramo de seguros captado en 2021.

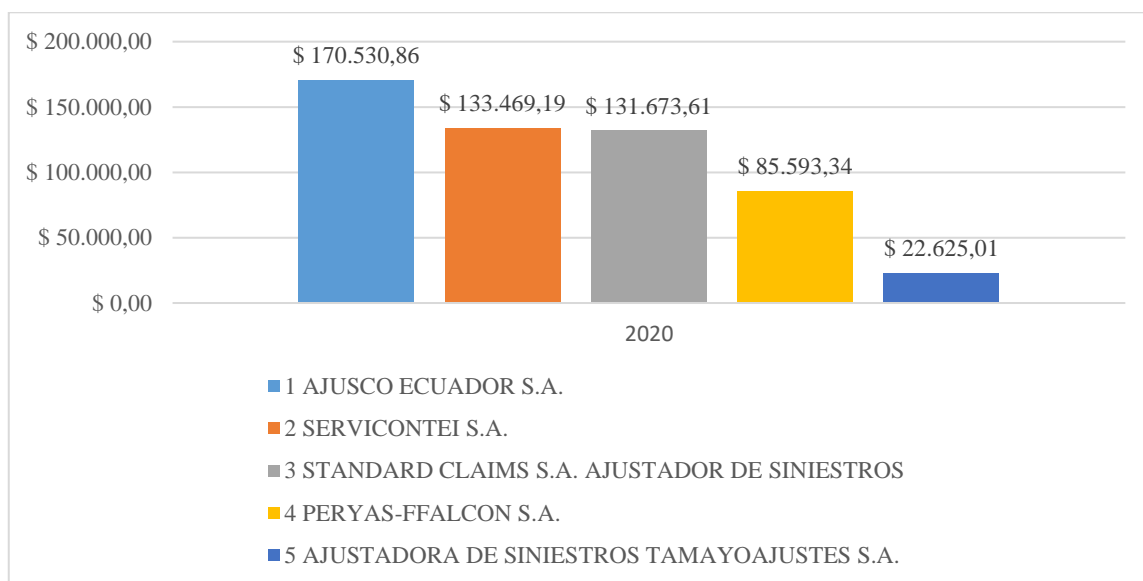


Fuente: Datos proporcionados por Standard Claims

Para el año 2021 el ramo de incendio y líneas aliadas continuaba como el ramo más pagado, y podemos observar que el ramo de transporte seguía en crecimiento, aumentando su participación con un 8% en los ingresos.

Las inspecciones que más realizó Standard Claims en los últimos años han sido de los ramos de incendio y líneas aliadas junto con rotura de maquinaria, esto confirma porque estos 2 ramos prevalecían como los que más ingresos le daban a la compañía Standard Claims.

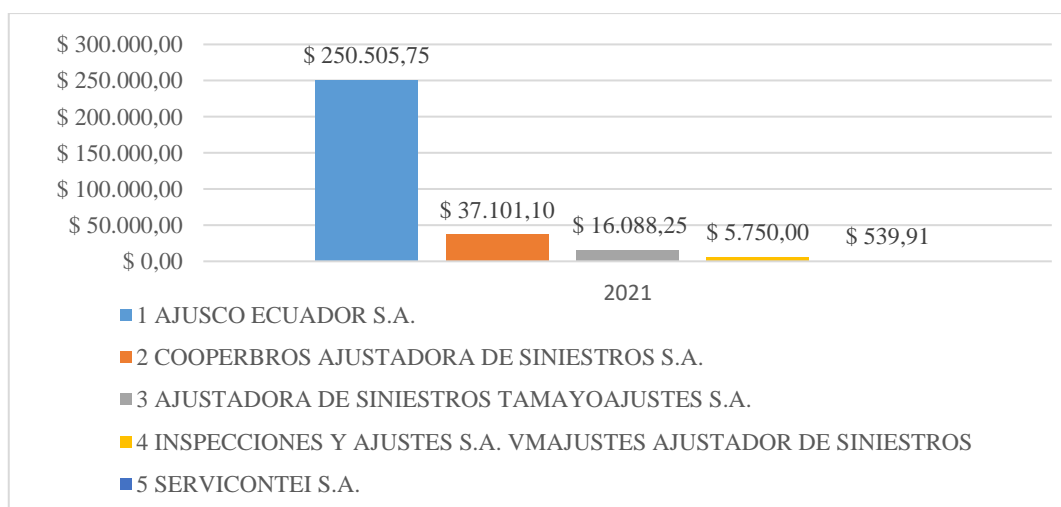
Figura 235. Ranking de ajustadoras de siniestro en el año 2020.



Fuente: Datos proporcionados por Standard Claims

En la figura 26 se puede evidenciar que Standard Claims, se ubicaba en el puesto #3 del ranking de ajustadoras de siniestros en Guayas-Ecuador de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros con un total de honorarios de USD 131.673.61 en el año 2020.

Figura 246. Ranking de ajustadoras de siniestros en el año 2021.



Fuente: Datos proporcionados por Standard Claims

En este gráfico se observa como la compañía Standard Claims para el año 2021 no aparecía en el ranking de ajustadores de siniestros de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, por lo que se puede confirmar que el decreto ejecutivo 82 si afectó drásticamente a los ingresos de la compañía. Cabe mencionar que, Standard Claims siempre ha destacado en los primeros lugares del ranking.

Se destaca que la mayoría de ingresos provenían de la aseguradora Seguros Sucre, lo cual la liquidación de la misma proporcionó problemas financieros para Standard Claims, también la compañía necesita urgentemente un área comercial que pueda atraer nuevamente clientes potenciales y así poder estabilizar sus ingresos.

ENTREVISTAS QUE APORTAN A LA INVESTIGACIÓN

Las entrevistas realizadas ayudaron a confirmar y recopilar información clave con respecto a los ingresos de Standard Claims y el funcionamiento de la misma, gracias a las entrevistas realizadas a la Gerente Financiera y Ajustadores de Siniestros.

En la entrevista realizada a la Gerente Financiera, Ing. Lorena Ortega, mencionó *“En el 2019 tuvimos una baja de ingresos ya que pasamos por una transición de administración y otra vez a hacerse conocer en el mercado asegurador, tuvimos una baja de ingresos porque no teníamos mayor asignación en los casos que las compañías nos pueden dar.”* Esto confirma la baja de ingresos en el 2019.

También se destaca de esta entrevista el porqué de la baja de ingresos de Standard Claims en el 2021, la Ing. Ortega comentó *“En el 2021 la baja de ingresos es notable para Standard Claims ya que vino la pandemia y por decreto presidencial proceden a que Seguros Sucre entre a liquidación, por lo cual ya no continuaron asignando más casos a Standard Claims.”*

En cuanto a si la compañía cuenta con una política de cobro, la Ing. Ortega contestó *“La política de cobro de Standard Claims es un pago inmediato, sin embargo, las aseguradoras tienen establecidas sus políticas de pago.”*

En la entrevista realizada a la Ing. Andrea Vélez – Ajustador de Siniestros, mencionó *“el tiempo para concluir un ajuste depende netamente del caso, existen casos que pueden durar años, como puede durar meses.”* Así mismo la parte de la indemnización o liquidación para el asegurado, dependen del valor del siniestro y el deducible pactado en la póliza de cada asegurado.

Además, en el tiempo de pandemia Standard Claims tuvo que innovar a la hora de realizar inspecciones, pues no podían realizar inspección físicamente, es por eso que se implementó la tele inspección, tal como comentó la Ing. Vélez *“Por tema de pandemia fue muy complicado realizar inspecciones de la forma habitual, como se venía trabajando, por lo tanto, tuvimos que cambiar nuestro modo presencial a online, es decir realizamos una tele inspección y solicitamos al asegurado videos de los siniestros, en el cual debía constar fecha y hora del mismo.”*

El Lcdo. Byron Jiménez – Ajustador de siniestros de Standard Claims, con respecto al tiempo de culminación de un ajuste, comentó *“Cada caso es diferente, entonces el tiempo varía mucho, algunos duran meses otros casos*

pueden durar años.” También confirmó, que los ramos que más ha inspeccionado en los últimos años han sido Incendio y Líneas Aliadas.

Por otro lado, en la entrevista realizada al especialista en seguros, Lcdo. Christian Bravo, con más de 15 años de experiencia en el mercado de seguros, se destaca que, el rol del ajustador de siniestros es importante ya que, en base a la normativa ecuatoriana, se debe armar los actores del sistema de seguros y el ajustador es una pieza fundamental a la hora de un siniestro. También mencionó que *“el mercado ajustador en Ecuador se divide en segmentos por volumen y especialidad, existen algunos ajustadores que se especializan en vehículos o pólizas de atención médica, en cambio unos cuantos realizan y desarrollan análisis del área de energía y petróleo, marítimo y aeronáutica.”*

En la entrevista también comentó que no es necesario en manera general que un ajustador posea una firma de ajustadora internacional, solo si la póliza lo estipula. Las aseguradoras deben obligatoriamente contratar un ajustador para cada caso, ya que cada siniestro guarda sus particularidades y tipología distinta, lo cual una aseguradora no puede analizar. El especialista comentó que para que un ajustador sea tomado en cuenta por una aseguradora, debe ser rankeado en el mercado, tener un buen equipo técnico, experiencia y seriedad empresarial.

CONCLUSIONES

Se puede concluir que el decreto ejecutivo 82 afecta rotundamente en los ingresos de la compañía Standard Claims, tanto que, la compañía para el año 2021 no aparece en el ranking de las mejores ajustadoras de siniestros, lo cual afecta para la contratación de sus servicios de ajustes por las demás aseguradoras. La compañía bajó un 67% en sus ingresos comparado con el año 2020, luego de la publicación del decreto en donde se ordenó la liquidación de Seguros Sucre.

En las entrevistas realizadas a los ajustadores y gerente financiero de la compañía Standard Claims, se confirmó que la liquidación forzosa de Seguros Sucre afecta a la empresa, debido a que es el mayor cliente y las ajustadoras de siniestros dependen únicamente de los pagos por honorarios de las aseguradoras. También se puede destacar que, la compañía necesita de un área comercial con el fin de que se encarguen de las relaciones con clientes potenciales, además, se necesita más ajustadores para poder suplir las necesidades de cada aseguradora si es que se consiguen contratos con nuevas aseguradoras.

Se logra analizar la variabilidad en la facturación por ramos durante el periodo 2016-2021, donde se observa en el 2019 un decrecimiento debido al cambio de administración de Standard Claims, se recuperó en el año 2020 alcanzando un ingreso de alrededor \$90.000,00, mientras que en el año 2021 debido a la ejecución del decreto 82 emitido en el mismo año, se ordena la liquidación forzosa de Seguros Sucre privando a Standard Claims de continuar recibiendo grandes ingresos de la misma a cambio de brindarle servicio de ajuste e

inspección, se puede confirmar que las consecuencias tras la aplicación del decreto 82 en Standard Claims es netamente en sus ingresos.

Este decreto ejecutivo trae consigo problemas para la compañía, Standard Claims lo toma como un reto el renovar su cartera de clientes, sin embargo, la motivación está intacta para seguir adelante y poder recuperar clientes potenciales como Mapfre Atlas, Chubb Seguros, Hispana de Seguros, entre otras.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguiler, J. (2019). Plan de Negocios Para La Creación De Un Bróker De Seguros Para Deportistas Profesionales En La Ciudad De Quito. *Universidad de las América*, 10.
- Apolinario, R., & Caicedo, M. (2018). Las regulaciones de los seguros y su efecto en el ámbito privado del Ecuador. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 12.
- Benítez, R. (2016). *Tratado de Seguros - Volumen 5*. Madrid: Instituto Editorial Reus.
- Dávila, R. (2021). Factores que influyen para la contratación de ramos generales en la ciudad de Guayaquil. *UPS*, 48.
- Díaz, J. (2017). El seguro de responsabilidad. *Centro Editorial Universidad del Rosario, Bogotá*, 377.
- Ecuador, S. d. (2017). Generalidades De La Superintendencia De Bancos Del Ecuador. 31.
- González, B. (2019). El contrato de seguro. *Juristas*, 13.
- LOSNC. (2021). Reforma al Reglamento General de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública. 3.
- Morejón, A. (2019). Ejecución de pólizas de fianzas otorgadas por la compañía de seguros Centro de Seguros a favor del Estado. *Revista General del Seguro*, 2.

- Moreno, P. (2018). De la compra socialmente responsable a la inclusión en la contratación pública. *Revista Económica Jurista*, 15.
- Muriel, C. (2018). El interés asegurable: ¿Qué puede asegurarse? 16.
- Navarro, F., & Wahren, P. (2017). El sector asegurador en América Latina. *CELAG*, 32.
- Piedra, J. (2018). El Futuro Contable En Las Empresas De Seguros. *Contabilidad y Negocios*, 5.
- Pineda, M. (2018). Modificaciones a la legislación de seguros en Ecuador introducidas por el Código Orgánico Monetario Financiero. *Club Gestión*, 10.
- Ramirez, Á. (9 de mayo de 2018). Obtenido de <https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/6400/ICS%20TN%20Vientos%20de%20cambio.pdf?sequence=1>
- Rodriguez, A., & Jouvin, M. (2018). Impacto de compañías de seguros en el Ecuador. *ESPOL*, 20.
- Salazar, F., & Páez, I. (2021). Estudio De Los Servicios Complementarios Que Ofrecen Los Bróker de Seguros En Perú. *Facultad de Ingeniería y Arquitectura*, 11.
- Superintendencia de Compañías, V. y. (2019). *Reportería Superintendencia de Compañías*. Obtenido de SUPERCIAS:
<https://reporteria.supercias.gob.ec/portal/cgi-bin/cognos.cgi#>
- Todos, S. y. (2019). La suma asegurada. *MAPFRE JOURNAL*, 11.

Tower. (2018). Metodología de una ajustadora de siniestros. 9.

Trujillo. (2019). Asesoramiento de productos y servicio de seguros y reaseguros. *Elearning*, 5.

Vásquez, A. (2018). El sector de seguros registra un crecimiento del 3,37%. *MAPFRE*, 29.

Zambrano, J. (2017). Influencia de los seguros privados de Ecuador en los negocios internacionales. 3.

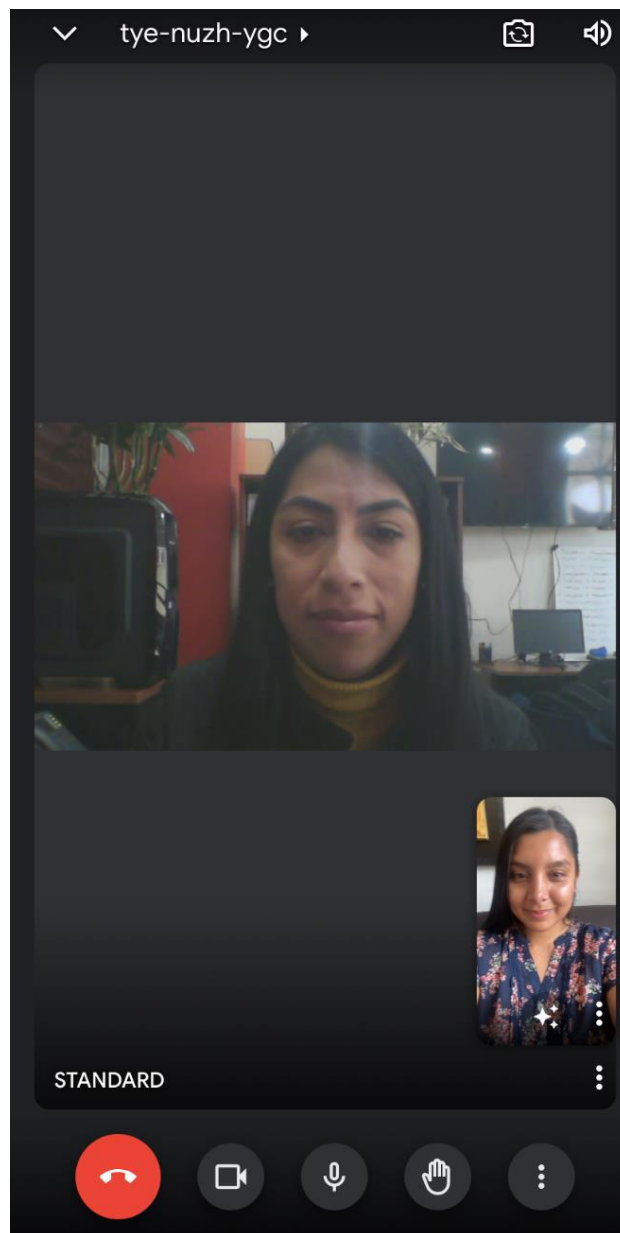
ANEXOS

Anexo 1



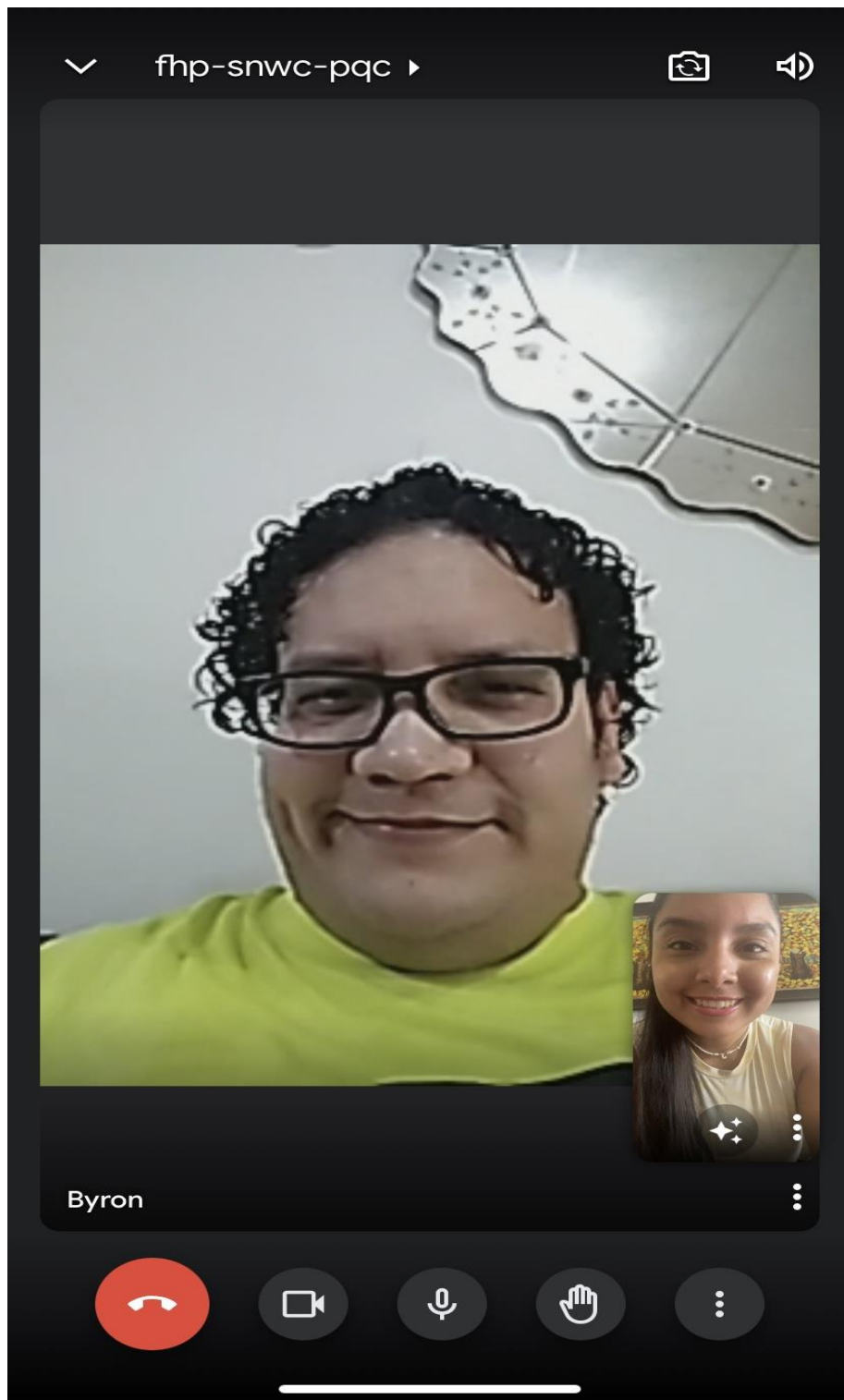
Entrevista vía Online realizada a Ing. Andrea V. Ajustadora de Standard Claims

ANEXO 2



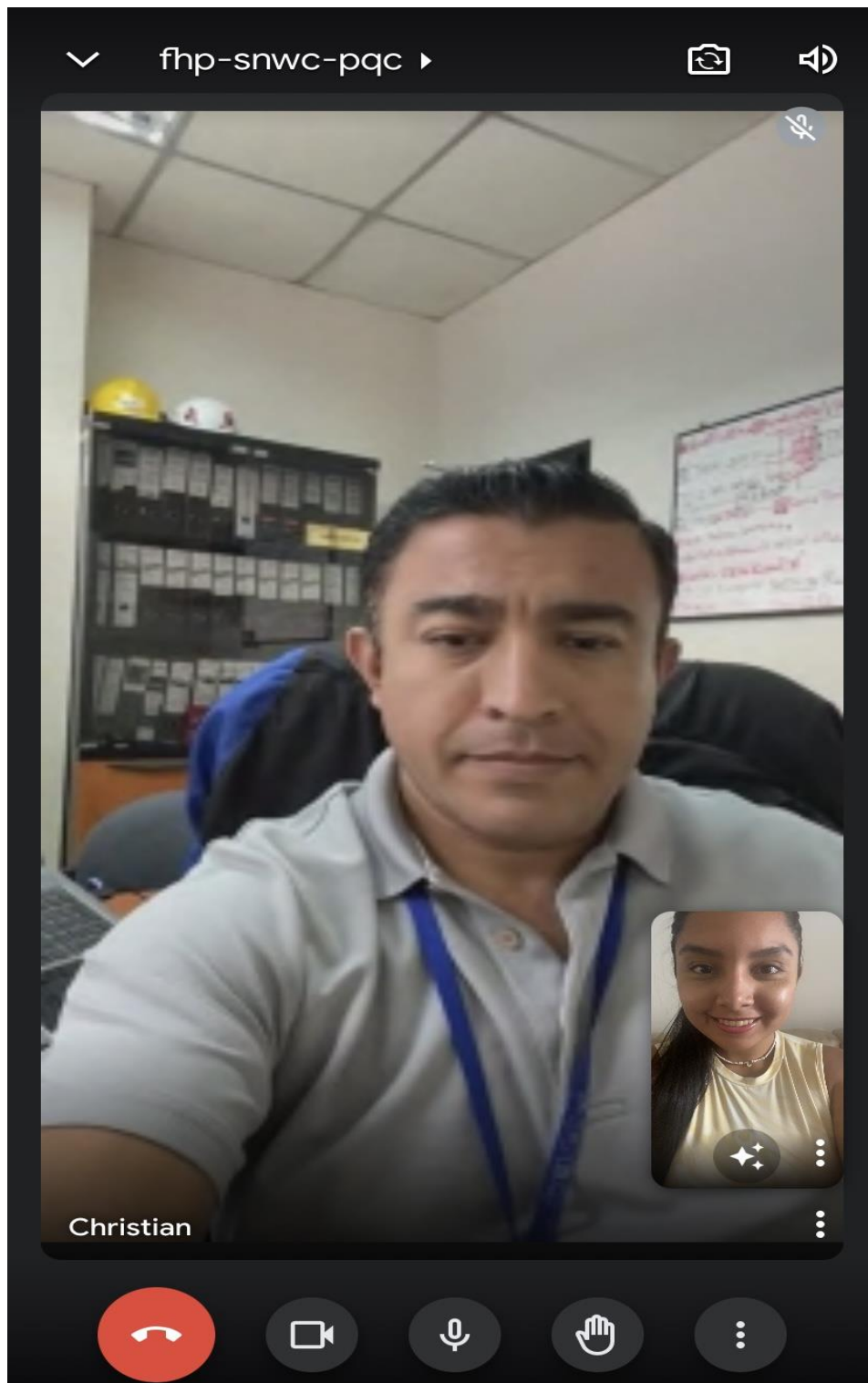
Entrevista vía Online realizada a Ing. Lorena Ortega, Gerente financiero de Standard Claims

ANEXO 3



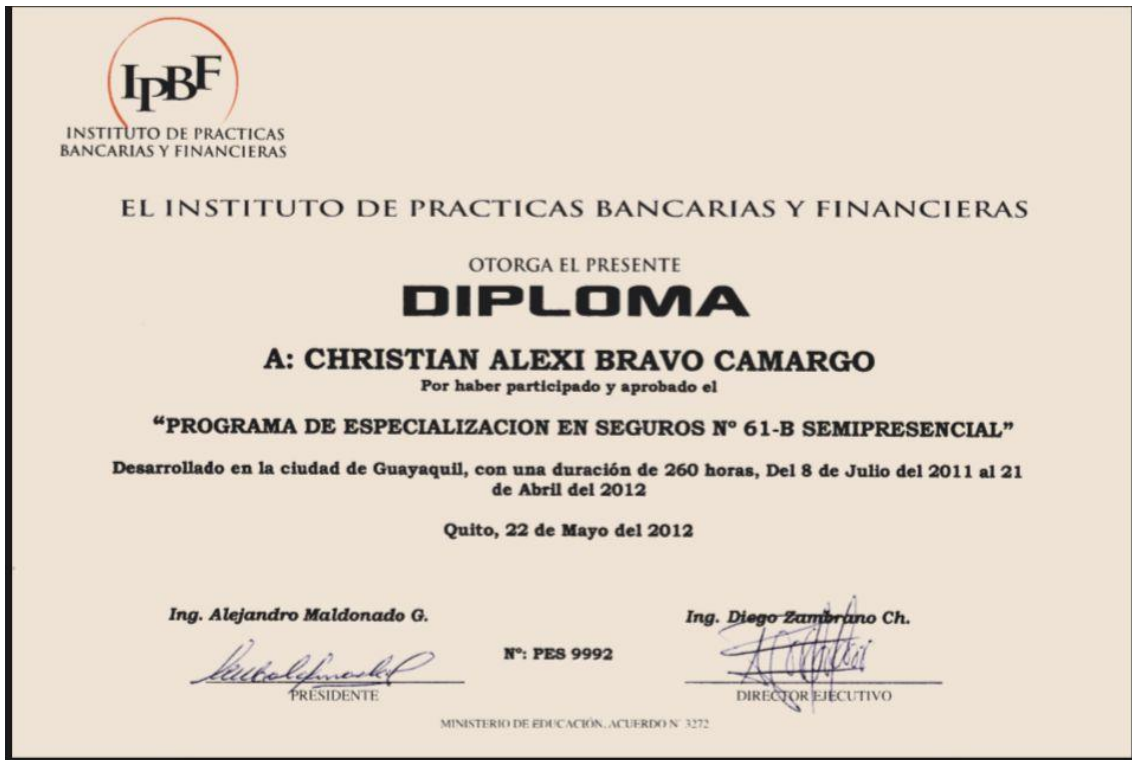
Entrevista vía Online realizada al Lcdo. Byron Jiménez, Ajustador de Standard Claims

ANEXO 4



Entrevista vía Online realizada al Lcdo. Christian Bravo, Especialista en Seguros.

ANEXO 5



Acreditación como Especialista en Seguros del Lcdo. Christian Bravo

ANEXO 6

Redactor

Correo

Contactos

RSS

Calendario

Configuración

Información Financiera Standard Claims

De Lorena Ortega el 01/06/2022 11:07 am

Detalles Sólo texto

INFORMACIÓN FINANCIERA STANDAD CLAIMS.xlsx (~11 KB) TARIFARIO ASEGURADORA SEGUROS SUCRE 2022-signed.pdf (~99 KB)

Estimada Jossy,
Reciba un cordial saludo.

Por medio de la presente adjunto sírvase encontrar la información solicitada para su programa de Tesis, adicional adjunto la tarifa de honorarios que manejamos para el cobro de nuestros servicios.
Saludos Cordiales

Ing. Lorena Ortega

Departamento Contable

QUITO: Av. Gaspar de Villarreal N40-143 y Av. 6 de diciembre
Edif. Ritz Plaza - Torre Norte, Planta Baja, Oficina 30
Tel.: +593 2 601 8968

GUAYAQUIL: Av. Francisco de Orellana No. 234
Edif. Blue Towers, Oficina 807
Tel.: +593 4 263 0049
Cel.: +593 9 87850639

Información de ingresos recibida por parte del área contable de Standard Claims.

ANEXO 7



SERVICIO DE AJUSTES DE SINIESTROS

TARIFA DE HONORARIOS Y SU DESCRIPCION

Ref.: Ref.: Seguros Sucre S.A. En Liquidación
Msc. Priscila Matute
Jefa de Siniestros Ramos Generales

Emisión: Febrero, 2022
Vigencia de estas condiciones: Año 2022

Notificación, Evaluación y Acuerdo

LOS DETALLES de los reclamos que son objeto de notificación y asignación a nuestra Empresa, ya sea de manera directa o por ser Ajustadores nominados a un siniestro en los términos de la Póliza, deberán proporcionarnos de manera clara y sin demora, a menos que el Contrato de Seguros requiera que las reclamaciones deban notificarse directamente al Reasegurador o a al Broker de Reaseguros.

Tan pronto tengamos nuestra recepción de una notificación de un reclamo, se realizará una evaluación de la misma. Si observamos que la notificación de la Reclamación no es clara o que puede limitar el derecho de algún tipo de subrogación en el marco de la Póliza o es deficiente de alguna manera o no contiene datos suficientes como para establecer contactos que permitan coordinar una inspección preliminar urgente, vamos a explicarles rápidamente nuestra posición y esperaremos más instrucciones por parte de ustedes.

También estaremos atentos a cualquier asignación de manera directa por parte de algún Reasegurador y/o Broker de Reaseguros, confirmando por escrito la recepción de dicha notificación. A continuación, compartiremos de inmediato con el Asegurador Cedente Local cualquier información, comentarios o instrucciones recibidos del Reasegurador y/o Broker de Reaseguros en relación con dicho aviso de siniestro.

Dejamos constancia que nuestro cargo por Honorarios empieza al momento de recibir la notificación del siniestro.

Nuestro Servicio de Ajustes

LES PROPORCIONAREMOS el servicio de:

- Inspecciones.
- Investigación.
- Análisis de Coberturas y Documentos.
- Ajustes de Pérdidas relacionadas con los servicios descritos en esta sección.

Tarifario de Standard Claims.

ANEXO 8



FACULTAD:	CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
CARRERA:	LICENCIATURA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS
ÉNFASIS:	NEGOCIOS INTERNACIONALES
TEMA:	"Las consecuencias del decreto ejecutivo 82 en los ingresos de la compañía Standard Claims durante el año 2021"

SEXO:	F	<input checked="" type="checkbox"/>	M
-------	---	-------------------------------------	---

CARGO EN STANDARD CLAIMS:	ING. ANDREA VELEZ AJUSTADOR
---------------------------	--------------------------------

ENTREVISTA

1. ¿CUALES SON LOS RAMOS QUE MAS SE HAN INSPECCIONADO EN EL AÑO 2020-2021?
2. ¿A QUE ASEGURADORAS SE HAN EMITIDO MAS INFORMES DE INSPECCION EN EL AÑO 2020 Y 2021?
3. ¿COMO FUERON LAS INSPECCIONES DURANTE EL TIEMPO DE PANDEMIA?
4. CUAL ES EL TIEMPO DE CULMINACION DE UN AJUSTE Y/O SINIESTRO?
5. ¿DE QUE DEPENDE LA CULMINACION DE UN CASO?
6. ¿DE QUE DEPENDE LA INDEMINZACION DE UN SINIESTRO?
7. ¿COMO CREES QUE PUEDA AUMENTAR LOS AJUSTES O CASOS ASIGNADOS EN STANDARD CLAIMS?

Formato de entrevista para un ajustador de Standard Claims.

ANEXO 9



FACULTAD:	CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
CARRERA:	LICENCIATURA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS
ÉNFASIS:	NEGOCIOS INTERNACIONALES
TEMA:	"Las consecuencias del decreto ejecutivo 82 en los ingresos de la compañía Standard Claims durante el año 2021"

SEXO:	<input type="checkbox"/> F	<input type="checkbox"/> M	<input checked="" type="checkbox"/> X
-------	----------------------------	----------------------------	---------------------------------------

CARGO EN STANDARD CLAIMS:	LCDO. BYRON JIMENEZ AJUSTADOR
---------------------------	----------------------------------

ENTREVISTA

1. ¿CUALES SON LOS RAMOS QUE MAS SE HAN INSPECCIONADO EN EL AÑO 2020-2021?
2. ¿A QUE ASEGURADORAS SE HAN EMITIDO MAS INFORMES DE INSPECCION EN EL AÑO 2020 Y 2021?
3. ¿COMO FUERON LAS INSPECCIONES DURANTE EL TIEMPO DE PANDEMIA?
4. CUAL ES EL TIEMPO DE CULMINACION DE UN AJUSTE Y/O SINIESTRO?
5. ¿DE QUE DEPENDE LA CULMINACION DE UN CASO?
6. ¿DE QUE DEPENDE LA INDEMINZACION DE UN SINIESTRO?
7. ¿COMO CREE QUE PUEDA AUMENTAR LOS AJUSTES O CASOS ASIGNADOS EN STANDARD CLAIMS?

Formato de entrevista para un ajustador de Standard Claims.

ANEXO 10



FACULTAD:	CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
CARRERA:	LICENCIATURA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS
ÉNFASIS:	NEGOCIOS INTERNACIONALES
TEMA:	"Las consecuencias del decreto ejecutivo 82 en los ingresos de la compañía Standard Claims durante el año 2021"

SEXO:	<input type="checkbox"/> F	<input checked="" type="checkbox"/> X	<input type="checkbox"/> M
-------	----------------------------	---------------------------------------	----------------------------

CARGO EN STANDARD CLAIMS:	GERENTE CONTABLE
---------------------------	------------------

ENTREVISTA

1. ¿QUE RAMOS FACTURA MAS STANDARD CLAIMS?
2. ¿CADA CUANTO FACTURA STANDARD CLAIMS?
3. ¿CUALES SON LOS HONORARIOS QUE STANDARD CLAIMS COBRA A LAS ASEGURADORAS?
4. ¿A QUE ASEGURADORAS HA FACTURADO MAS STANDARD CLAIMS EN EL AÑO 2020 Y 2021?
5. ¿A QUE SE DEBE LA BAJA DE INGRESOS DE STANDARD CLAIMS DEL AÑO 2019?
6. ¿A QUE SE DEBE LA BAJA DE INGRESOS DE STANDARD CLAIMS DEL AÑO 2021?
7. ¿CUAL ES EL PROCESO DE FACTURACION DE STANDARD CLAIMS CON LAS ASEGURADORAS?
8. ¿CUALES SON LAS ASEGURADORAS QUE SE HAN INCORPORADO EN LA CARTERA DE CLIENTES ENTRE EL AÑO 2020-2021?
9. ¿CUENTAN CON ALGUNA POLÍTICA DE COBRO?

Formato de entrevista para la gerente contable

ANEXO 11



FACULTAD:	CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
CARRERA:	LICENCIATURA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS
ÉNFASIS:	NEGOCIOS INTERNACIONALES
TEMA:	"Las consecuencias del decreto ejecutivo 82 en los ingresos de la compañía Standard Claims durante el año 2021"

SEXO:	<input type="checkbox"/> F	<input type="checkbox"/> M	<input checked="" type="checkbox"/> X
-------	----------------------------	----------------------------	---------------------------------------

ESPECIALISTA EN SEGUROS

ENTREVISTA

1. ¿ES IMPORTANTE EL ROL DE UN AJUSTADOR A LA HORA DE UN SINIESTRO?
2. ¿CUÁL ES LA PRINCIPAL FUNCION DE UN AJUSTADOR?
3. ¿COMO ESTA POSESIONADO EL MERCADO AJUSTADOR EN ECUADOR?
4. ¿ES NECESARIO QUE UN AJUSTADOR CUENTE CON UNA FIRMA AJUSTADORA INTERNACIONAL?
5. ¿LAS ASEGURADORAS DEBEN OBLIGATORIAMENTE CONTRATAR UN AJUSTADOR PARA CADA CASO?
6. ¿QUE REQUISITOS DEBE CUMPLIR UN AJUSTADOR DE SINIESTROS PARA SER CONTRATADO POR LAS ASEGURADORAS?
7. ¿DESDE SU PERSPECTIVA, EL MUNDO DE SEGUROS EN ECUADOR ESTA EN CRECIMIENTO O DECAYENDO?
8. ¿QUÉ PIENSA USTED RESPECTO AL DECRETO 82 (Liquidación de Seguros Sucre)?
9. ¿CONSIDERA QUE ES UNA VENTAJA QUE LAS EMPRESAS PUBLICAS PUEDAN ESCOGER LA ASEGURADORA? ¿SI LA RESPUESTA ES NO, POR QUÉ?

Formato de entrevista para el Especialista en Seguros