

Universidad Latina de Costa Rica
Facultad de Ciencias Empresariales y Hospitalidad
Escuela de Contaduría Pública

Licenciatura en Contaduría Pública

Trabajo Final de Graduación
Modalidad Proyecto de Graduación

Tema:

**Estructura contable y cuentas con mayor nivel de riesgo en
una Comercializadora de Seguros durante el periodo 2020**

Autor: Rafael Claret Ordoñez Arango

Cédula: 117001177123

San José, Setiembre 2021

FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES Y HOSPITALIDAD

REVISIÓN TUTOR

San Jose, 24 de agosto de 2021

Señores

Miembros del Comité de Trabajos Finales de Graduación

Presente

Estimados Señores:

He revisado y corregido el Trabajo Final de Graduación, denominado: Estructura contable y cuentas con mayor nivel de riesgo en una Comercializadora de Seguros durante el periodo 2020, elaborado por el estudiante: Rafael Claret Ordoñez Arango cedula 117001177123, como requisito para optar por el grado de Licenciatura en Contaduría Pública.

Considero que dicho trabajo cumple con los requisitos de forma y de contenido exigidos por la Universidad, y por tanto lo recomiendo para su defensa oral ante el Consejo Asesor.

Suscribe cordialmente,

**RODOLFO
BARRIENTOS
BOZA (FIRMA)**

Firmado digitalmente
por RODOLFO
BARRIENTOS BOZA
(FIRMA)
Fecha: 2021.08.26
02:21:47 -05'00'

M.Sc. Rodolfo Barrientos Boza

Tutor

FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES Y HOSPITALIDAD

LICENCIA DE DISTRIBUCION NO EXCLUSIVA

Licencia De Distribución No Exclusiva (carta de la persona autora para uso didáctico)
Universidad Latina de Costa Rica

Yo (Nosotros):	Rafael Claret Ordoñez Arango
De la Carrera/ Programa:	Contaduría Publica
Modalidad de TFG:	Proyecto
Titulado:	Estructura contable y cuentas con mayor nivel de riesgo en una Comercializadora de Seguros durante el periodo 2020

Al firmar y enviar esta licencia, usted, el autor (es) y/o propietario (en adelante el "AUTOR"), declara lo siguiente: **PRIMERO:** Ser titular de todos los derechos patrimoniales de autor, o contar con todas las autorizaciones pertinentes de los titulares de los derechos patrimoniales de autor, en su caso, necesarias para la cesión del trabajo original del presente TFG (en adelante la "OBRA"). **SEGUNDO:** El AUTOR autoriza y cede a favor de la UNIVERSIDAD U LATINA S.R.L. con cédula jurídica número 3-102-177510 (en adelante la "UNIVERSIDAD"), quien adquiere la totalidad de los derechos patrimoniales de la OBRA necesarios para usar y reusar, publicar y republicar y modificar o alterar la OBRA con el propósito de divulgar de manera digital, de forma perpetua en la comunidad universitaria. **TERCERO:** El AUTOR acepta que la cesión se realiza a título gratuito, por lo que la UNIVERSIDAD no deberá abonar al autor retribución económica y/o patrimonial de ninguna especie. **CUARTO:** El AUTOR garantiza la originalidad de la OBRA, así como el hecho de que goza de la libre disponibilidad de los derechos que cede. En caso de impugnación de los derechos autorales o reclamaciones instadas por terceros relacionadas con el contenido o la autoría de la OBRA, la responsabilidad que pudiera derivarse será exclusivamente de cargo del AUTOR y este garantiza mantener indemne a la UNIVERSIDAD ante cualquier reclamo de algún tercero. **QUINTO:** El AUTOR se compromete a guardar confidencialidad sobre los alcances de la presente cesión, incluyendo todos aquellos temas que sean de orden meramente institucional o de organización interna de la UNIVERSIDAD **SEXTO:** La presente autorización y cesión se registrará por las leyes de la República de Costa Rica. Todas las controversias, diferencias, disputas o reclamos que pudieran derivarse de la presente cesión y la materia a la que este se refiere, su ejecución, incumplimiento, liquidación, interpretación o validez, se resolverán por medio de los Tribunales de Justicia de la República de Costa Rica, a cuyas normas se someten el AUTOR y la UNIVERSIDAD, en forma voluntaria e incondicional. **SÉPTIMO:** El AUTOR acepta que la UNIVERSIDAD, no se hace responsable del uso, reproducciones, venta y distribuciones de todo tipo de fotografías, audios, imágenes, grabaciones, o cualquier otro tipo de

presentación relacionado con la OBRA, y el AUTOR, está consciente de que no recibirá ningún tipo de compensación económica por parte de la UNIVERSIDAD, por lo que el AUTOR haya realizado antes de la firma de la presente autorización y cesión. **OCTAVO:** El AUTOR concede a UNIVERSIDAD., el derecho no exclusivo de reproducción, traducción y/o distribuir su envío (incluyendo el resumen) en todo el mundo en formato impreso y electrónico y en cualquier medio, incluyendo, pero no limitado a audio o video. El AUTOR acepta que UNIVERSIDAD, puede, sin cambiar el contenido, traducir la OBRA a cualquier lenguaje, medio o formato con fines de conservación. **NOVENO:** El AUTOR acepta que UNIVERSIDAD puede conservar más de una copia de este envío de la OBRA por fines de seguridad, respaldo y preservación. El AUTOR declara que el envío de la OBRA es su trabajo original y que tiene el derecho a otorgar los derechos contenidos en esta licencia. **DÉCIMO:** El AUTOR manifiesta que la OBRA y/o trabajo original no infringe derechos de autor de cualquier persona. Si el envío de la OBRA contiene material del que no posee los derechos de autor, el AUTOR declara que ha obtenido el permiso irrestricto del propietario de los derechos de autor para otorgar a UNIVERSIDAD los derechos requeridos por esta licencia, y que dicho material de propiedad de terceros está claramente identificado y reconocido dentro del texto o contenido de la presentación. Asimismo, el AUTOR autoriza a que en caso de que no sea posible, en algunos casos la UNIVERSIDAD utiliza la OBRA sin incluir algunos o todos los derechos morales de autor de esta. **SI AL ENVÍO DE LA OBRA SE BASA EN UN TRABAJO QUE HA SIDO PATROCINADO O APOYADO POR UNA AGENCIA U ORGANIZACIÓN QUE NO SEA UNIVERSIDAD U LATINA, S.R.L., EL AUTOR DECLARA QUE HA CUMPLIDO CUALQUIER DERECHO DE REVISIÓN U OTRAS OBLIGACIONES REQUERIDAS POR DICHO CONTRATO O ACUERDO.** La presente autorización se extiende el día 10 de setiembre de 2021 a las 13:00

Firma del estudiante(s):

RAFAEL CLARET
ORDOÑEZ
ARANGO
(FIRMA)

Firmado digitalmente
por RAFAEL CLARET
ORDOÑEZ ARANGO
(FIRMA)
Fecha: 2021.09.10
13:33:51 -06'00'

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Rafael Claret Ordoñez Arango estudiante del programa de Contaduría de la Universidad Latina de Costa Rica, declaro bajo fe de juramento y consciente de las responsabilidades penales de este acto, que soy autor intelectual del proyecto de grado titulado:

Estructura contable y cuentas con mayor nivel de riesgo en una Comercializadora de Seguros durante el periodo 2020, a fin de generar oportunidades de mejora para la adecuada gestión administrativa y financiera de Caja de Ande Seguros Sociedad Agencia de Seguros, S.A. durante el segundo cuatrimestre del 2021.

Por lo que libero a la Universidad de cualquier responsabilidad en caso de que mi declaración sea falsa.

Firmo en San Jose a los 23 días del mes de Agosto del año 2021

RAFAEL CLARET
ORDOÑEZ
ARANGO
(FIRMA)

Firmado digitalmente
por RAFAEL CLARET
ORDOÑEZ ARANGO
(FIRMA)
Fecha: 2021.08.23
16:04:59 -06'00'

Firma

Nombre del sustentante

Rafael Claret Ordoñez Arango

Cédula del sustentante

117001177123

AGRADECIMIENTOS

Un agradecimiento especial a todas las personas que estuvieron en este proceso, mi familia y amigos, los cuales fueron fundamentales en mi crecimiento personal y profesional, claro ejemplo que con determinación todo en la vida se puede lograr.

Adicional agradecerles a todos mis compañeros de universidad, ya que todos pasamos por el mismo esfuerzo de cumplir con nuestra meta, y cada uno aportó su grano de arena en el transcurso de esta carrera.

Por último, reconocer el apoyo de los Profesores Rodolfo Barrientos y Alcides Vargas, los cuales me brindaron su dedicación y apoyo incondicional para poder hacer esto posible.

DEDICATORIA

Este presente trabajo va dedicado a mi madre Amparo Arango Diego, mi padre Rafael Ordoñez Sampayo, Mi Hermano Jose Ordoñez Arango, y Mi Amiga Sandra Molina Barrios, los cuales son el pilar de mi familia, y está de más decir que les debo mucho, en este proceso recibí apoyo y conté con ellos en todo momento.

Por último, dedicarles este proyecto a mis familias Arango Diego y Ordoñez Sampayo los cuales siempre han querido lo mejor para mi persona, y soñaron con esta etapa concluida.

ÍNDICE DE CONTENIDO

REVISIÓN TUTOR.....	ii
LICENCIA DE DISTRIBUCION NO EXCLUSIVA.....	iii
DECLARACIÓN JURADA.....	v
AGRADECIMIENTOS.....	vi
DEDICATORIA.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiv
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN Y PROPÓSITO.....	15
1.1. Estado actual de la investigación.....	16
1.1.1. Descripción.....	16
1.1.2. Antecedentes.....	16
1.2. Delimitación del tema.....	19
1.2.1. Aporte del investigador.....	19
1.2.2. Delimitación Espacial.....	19
1.2.3. Delimitación Temporal.....	19
1.3. Formulación del problema de Investigación.....	19
1.4. Objetivos del Estudio.....	20
1.4.1. General.....	20
1.4.2. Específicos.....	20
1.5. Justificación del estudio.....	21
1.5.1. Justificación práctica.....	21
1.5.2. Justificación Metodológica.....	21
1.5.3. Justificación Teórica.....	21
1.6. Alcances y Limitaciones de la Investigación.....	22
1.6.1. Alcances.....	22

1.6.2.	<i>Limitaciones</i>	22
1.6.2.1.	<i>Limitaciones en la Información</i>	22
1.6.2.2.	<i>Limitaciones en la Comparabilidad</i>	23
1.6.2.3.	<i>Limitación de Tiempo</i>	23
CAPÍTULO II MARCO SITUACIONAL Y TEÓRICO.....		24
2.1.	Marco Situacional	25
2.1.1.	<i>Reseña Institucional</i>	25
2.1.2.	<i>Misión</i>	25
2.1.3.	<i>Visión</i>	26
2.1.4.	<i>Valores</i>	26
2.1.5.	<i>Objetivos Empresariales</i>	26
2.1.6.	<i>Estructura</i>	27
2.1.7.	<i>Servicios</i>	28
2.1.7.1.	<i>Seguros Generales</i>	28
2.1.7.2.	<i>Seguros Personales</i>	28
2.1.7.3.	<i>Seguros Solidarios</i>	29
2.1.7.4.	<i>Seguros Autoexpedibles</i>	29
2.2.	Marco Teórico	29
2.2.1.	<i>Mercado de Seguros</i>	29
2.2.1.1.	<i>Instituciones del Mercado de Seguros</i>	29
2.2.2.	<i>Reguladores del Mercado de Seguros</i>	30
2.2.2.1.	<i>Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF)</i>	30
2.2.2.2.	<i>Superintendencia General de Seguros (SUGESE)</i>	31
2.3.	Marcos de Referencia	31
2.3.1.	<i>Normas Internacionales de Información Financiera</i>	32
2.3.2.	<i>COSO III</i>	32
2.3.3.	<i>Normas ISO</i>	33
2.3.4.	<i>Riesgo</i>	33
2.3.4.1.	<i>Tipos de Riesgo</i>	33
2.3.4.2.	<i>Identificación de Riesgos</i>	35
2.3.4.3.	<i>Análisis de Riesgo</i>	36
2.3.4.4.	<i>Evaluación de Riesgos</i>	37
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO.....		38
3.1.	Definición del Enfoque	39
3.1.1.	<i>Cuantitativo</i>	39

3.1.2.	<i>Cualitativo</i>	39
3.1.3.	<i>Mixto</i>	39
3.2.	Diseño de la Investigación	40
3.2.1.	<i>No Experimental</i>	40
3.2.2.	<i>Experimental</i>	41
3.2.3.	<i>Transversal</i>	41
3.2.4.	<i>Longitudinal</i>	42
3.3.	Métodos de Investigación Utilizados	43
3.3.1.	<i>Analítico</i>	43
3.3.2.	<i>Deductivo</i>	44
3.3.3.	<i>Inductivo</i>	44
3.3.4.	<i>De Campo</i>	44
3.3.5.	<i>Factorial</i>	45
3.4.	Tipo de Investigación	46
3.4.1.	<i>Descriptiva</i>	46
3.4.2.	<i>Exploratoria</i>	47
3.4.3.	<i>Explicativa</i>	47
3.4.4.	<i>Correlacional</i>	48
3.5.	Sujetos y Fuentes de Información	48
3.5.1.	<i>Sujetos de Investigación</i>	48
3.5.2.	<i>Fuentes Primarias</i>	49
3.5.3.	<i>Fuentes Secundarias</i>	50
3.6.	Población y Muestra	50
3.6.1.	<i>Población</i>	50
3.6.2.	<i>Muestra o Censo</i>	50
3.7.	Tipo de Muestreo	51
3.7.1.	<i>Probabilístico</i>	51
3.7.2.	<i>No Probabilístico</i>	51
3.7.3.	<i>Estratificado</i>	51
3.8.	Instrumentos y técnicas de Investigación	52
3.8.1.	<i>Cuestionario</i>	52
3.8.2.	<i>Entrevista</i>	52
3.8.3.	<i>Encuesta</i>	53
3.8.4.	<i>Guías de Observación</i>	53
3.9.	Confiabilidad y la Validez	53

3.9.1.	<i>Confiabilidad</i>	53
3.9.2.	<i>Validez</i>	54
3.10.	Operacionalización de Variables	54
CAPÍTULO IV TECNICAS Y PROCESOS PARA EL ANALISIS DE RESULTADOS... 55		
4.1.	Análisis e Interpretación de Resultados	56
4.1.1.	<i>Estructura Contable</i>	56
2.3.4.5.	<i>Activos</i>	56
2.3.4.6.	<i>Pasivos</i>	60
2.3.4.7.	<i>Patrimonio</i>	61
2.3.4.8.	<i>Gastos</i>	62
2.3.4.9.	<i>Ingresos</i>	62
4.1.2.	<i>COSO III</i>	63
4.1.3.	<i>Identificación de Riesgos Financieros</i>	69
2.3.4.10.	<i>Matriz de Riesgos</i>	69
2.3.4.11.	<i>Riesgo Crediticio</i>	71
2.3.4.12.	<i>Riesgo de Liquidez</i>	72
2.3.4.13.	<i>Riesgo Tipo de Cambio</i>	74
2.3.4.14.	<i>Riesgo de inversiones</i>	74
4.1.4.	<i>Hallazgos</i>	75
CAPÍTULO V ELABORACION DE CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 76		
5.1.	Conclusiones	77
5.1.1.	<i>Objetivo Especifico 1</i>	77
5.1.1.1.	<i>Conclusión</i>	77
5.1.2.	<i>Objetivo específico 2</i>	77
5.1.2.1.	<i>Conclusión</i>	77
5.1.3.	<i>Objetivo Especifico 3</i>	78
5.1.3.1.	<i>Conclusiones</i>	78
5.1.4.	<i>Objetivo Especifico 4</i>	78
5.1.4.1.	<i>Conclusiones</i>	78
5.2.	Recomendaciones	79
CAPÍTULO VI ELEMENTOS INVESTIGATIVOS PARA EL DESARROLLO DE PROPUESTAS 80		
6.1.	Propuesta	81

BIBLIOGRAFÍA.....	82
ANEXOS.....	86

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Estructura organizacional Caja de ANDE Seguros S.A.	28
Figura 2: Componentes del COSO III	32
Figura 3: Tipos de diseños no experimentales.....	40
Figura 4: Representación del diseño transversal	42
Figura 5: Esquematización del diseño longitudinal.....	43
Figura 6: Ambiente de control.....	64
Figura 7: Ambiente de riesgos.....	65
Figura 8: Actividades de Control.....	66
Figura 9: Información y comunicación	68
Figura 10: Seguimiento y Monitoreo,.....	69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Sujetos de Investigación	49
Tabla 2: Codificación Contable Nivel 1	56
Tabla 3: Codificación Contable Activos Nivel 2	57
Tabla 4: Codificación Contable Disponibilidades Nivel 3.....	57
Tabla 5: Codificación Contable Efectivo Nivel 4	57
Tabla 6: Codificación Contable Dinero en Cajas y Bóvedas Nivel 5	58
Tabla 7: Codificación Contable Depósitos a la Vista en Entidades Nivel 4.....	58
Tabla 8: Codificación Contable Cuentas corrientes y depósitos a la vista Nivel 5	58
Tabla 9: Codificación Contable Cuentas corrientes Nivel 6	58
Tabla 10: Codificación Contable Inversiones en Instrumentos Nivel 3.....	59
Tabla 11: Codificación Contable Comisiones, Primas y Cuentas por Cobrar Nivel 3.....	59
Tabla 12: Codificación Contable Propiedad, Mobiliario y Equipo Nivel 3.....	60
Tabla 13: Codificación Contable Otros Activos Nivel 3.....	60
Tabla 14: Codificación Contable Pasivos Nivel 2.....	61
Tabla 15: Codificación Contable Cuentas por Pagar y Provisiones Nivel 4	61
Tabla 16: Codificación Contable Patrimonio Nivel 2.....	62
Tabla 17: Codificación Contable Gastos Nivel 2.....	62
Tabla 18: Codificación Contable Gastos Nivel 2.....	62
Tabla 19: Resultados componente Ambiente de Control.....	63
Tabla 20: Resultados componente Administración de Riesgos	64
Tabla 21: Resultados componente Actividades de Control.....	66
Tabla 22: Resultados componente Información y Comunicación.....	67
Tabla 23: Resultados componente Seguimiento y Monitoreo.....	68
Tabla 24: Parámetros de Probabilidad.....	70
Tabla 25: Parámetros de Impacto	70
Tabla 26: Mapa de Calor	71
Tabla 27: Saldo Cuentas por Cobrar	72
Tabla 28: Antigüedad de Saldos	72

Tabla 29: Resultados del Análisis	72
Tabla 30: Activo Corriente	73
Tabla 31: Pasivo Corriente	73
Tabla 32: Resultados del Análisis	73
Tabla 33: Saldo Cuentas en Dólares	74
Tabla 34: Resultados del Análisis	74
Tabla 35: Saldo Inversiones	75
Tabla 36: Auxiliar de Inversiones	75
Tabla 37: Resultados del Análisis	75

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Políticas	87
Anexo 2: Matriz Riesgo Cambiario	88
Anexo 3: Cuestionario Sujeto 1	89
Anexo 4: Cuestionario Sujeto 2	91
Anexo 5: Cuestionario Sujeto 3	93
Anexo 6: Cuestionario Sujeto 4	96
Anexo 7: Cuestionario Sujeto 5	100
Anexo 8: Cuestionario Sujeto 6	103
Anexo 9: Cuestionario Sujeto 7	105
Anexo 10: Cuestionario Sujeto 8	108
Anexo 11: Cuestionario Sujeto 9	111
Anexo 12: Cuestionario Sujeto 10	113
Anexo 13: Balance de Comprobación	116
Anexo 14: Informe de auditoría	117
Anexo 15: Estados financieros publicados	120

CAPÍTULO I
INTRODUCCIÓN Y PROPÓSITO

1.1. Estado actual de la investigación

En esta sección se brinda una introducción del cómo se desarrollará la investigación, así como también antecedentes que dieron origen a su realización, con base en la información y estudios realizados respecto del ámbito de valoraciones de riesgos en una comercializadora de seguros.

1.1.1. Descripción

La siguiente investigación se efectuará en una comercializadora de seguros llamada: Caja de Ande Seguros, la cual lleva como razón social, CAJA DE ANDE SEGUROS SOCIEDAD AGENCIA DE SEGUROS SOCIEDAD ANÓNIMA, ubicada en el centro de la capital, inicia sus operaciones en el año 2003 como parte del conglomerado financiero de Caja de Ande.

La comercializadora cuenta, con una sucursal, en la cual laboran 36 funcionarios distribuidos en sus diferentes departamentos, y se abre al público en general, con un horario de lunes a viernes de 8am a 4:30 pm.

En la Comercializadora de Seguros se realizará un análisis a la estructura contable con el fin de detectar posibles riesgos financieros que puedan ser materializados, de esta manera tomar un plan de acción para la mitigación de estos.

Al no contar con un Departamento de Riesgos, en la entidad no se ha realizado un análisis de esta índole.

Esta investigación se realizará en las instalaciones de la comercializadora ubicada en Avenida Segunda, Calle 13 y se efectuará en el segundo cuatrimestre de 2021.

1.1.2. Antecedentes

De acuerdo con lo comentado por (Ulloa, 2013) el mercado de seguros tiene su origen en la antigua Grecia, donde se implementaban mecanismos similares a las pólizas de actuales de vida, la iniciativa consistía a en la cobertura de los gastos por el fallecimiento de una persona, además, de destinar una cantidad de dinero a las familias, con el fin de suministrar el sustento por un periodo determinado. En 1347, aconteció un hecho de trascendencia en la historia de los seguros, se suscribe el primer contrato oficial en Génova, Italia, este consistía en el aseguramiento de la carga

que transportaba un barco llamado Santa Clara, cuyo recorrido se dio entre Génova y Mayorga; es a partir de ese momento que se origina un nuevo tipo de seguro en Europa.

Posteriormente, otro acontecimiento que se debe destacar, ocurrió alrededor del siglo XVII en Londres, Inglaterra, donde surge el formato actual del mercado de seguros, a propósito de la actividad naviera, la cual consistía en otorgar un reembolso monetario al propietario que perdiese un cargamento por vía marítima, a cambio de que este contribuyera con aportes económicos, es así que paralelamente se constituye la primera compañía aseguradora, la cual ofrecía pólizas contra incendios, en esta misma ciudad, en el año 1666 ,producto del gran fuego de Londres, donde miles de propietarios perdieron gran parte de sus patrimonios al ser consumidos por el incendio que afectó a gran parte de la ciudad.

En el contexto costarricense, luego de la independencia en el año 1821, Costa Rica inicia una nueva etapa, es así como surge un proceso de transición durante el cual se plantea un nuevo esquema, la primera norma que hace referencia a los seguros en el país es el Código Carrillo de 1841, en el artículo NO. 1319, la regulación se basa en la normativa española de la colonia, la cual no tuvo trascendencia, ya que la cultura costarricense seguía siendo agrícola, con poco desarrollo y no previsor. A mediados del siglo XIX, Costa Rica centró su economía en la actividad cafetalera, la cual fortaleció su desarrollo, sin embargo, se presentaron numerosos incendios y otro tipo de siniestros que ocasionaron gran impacto al sector cafetalero, ocasionándole pérdidas patrimoniales a los propietarios, debido a lo anterior, las comercializadoras de seguros comienzan a ofrecer pólizas contra incendios, las cuales aseguraban las propiedades, y a la vez, contaban con una suma para sufragar los daños que se ocasionaran contra terceros.

A través de la Ley N° 12 del año 1924, se crea el monopolio de los seguros en manos del Estado, específicamente, surge para estos efectos una institución denominada Banco Nacional de Seguros, la cual, posteriormente pasa a llamarse Instituto Nacional de Seguros, con el rango de institución autónoma.

Después de conocer un poco el origen de este mercado, es importante tener en cuenta algunas investigaciones realizadas a través del tiempo, las cuales nos muestran la evolución de los seguros, y cómo las compañías utilizan este mecanismo para la mitigación de algunos riesgos operacionales y estructurales con el fin de salvaguardar el capital humano y económico de los propietarios.

En el año 2015, como parte de un trabajo de investigación, Fernando Pérez-Artacho Santos,

estudiante de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Pontificia Comillas ICAI-ICADE, desarrolla un trabajo relacionado al análisis y valoración de los riesgos en la empresa, específicamente, la evaluación de los riesgos financieros, donde se estudian los riesgos empresariales como parte de la problemática en la continuidad de las empresas durante su ciclo económico, con un énfasis especial en las entidades de crédito y aseguradoras por su especial sensibilidad a los riesgos financieros. Estudiando las metodologías que definen los modelos más acertados para la utilización de la información financiera y de mercado en la identificación y análisis de riesgos, presentando además las ventajas e inconvenientes de los modelos utilizados de acuerdo con los referentes internacionales, con el fin de alcanzar una eficiencia en la gestión.

En ese mismo año, Rafael Hernández Barros Ph.D. en Economía Financiera de la Universidad Complutense de Madrid, España realizó una publicación en INNOVAR, revista de Ciencias Administrativas y Sociales de la Universidad Nacional de Colombia , acerca de los riesgos de las entidades aseguradoras en el marco del Enterprise Risk Management (ERM) y el control interno, donde indica que la mayoría de empresas intentan gestionar sus operaciones evitar y controlar muchos de los diferentes riesgos internos y externos que se puedan presentar, es ahí cuando nace la necesidad del mercado de seguros, donde se aceptan estos riesgos a cambio de una prima. Las comercializadoras de seguros necesitan estudiar a fondo los riesgos aceptados para de esta manera tener un beneficio, el cual se logra diversificándolo y así obtienen una protección adecuada de reaseguro.

En el año 2020, La Compañía Willis Towers Watson multinacional global de gestión de riesgos, realizó un Análisis del mercado de seguros en América Latina, tras la pandemia provocada por el virus SARS-COV2 también denominada COVID-19, debido a la afectación que presentaron los diferentes mercados, incluyendo el de seguros en Latinoamérica, por lo que se estudian los riesgos en los activos humanos y de capital, uno nunca antes vivido dada las circunstancias del año 2020, donde las grandes industrias deben de asesorarse para la toma de decisiones basadas en análisis sólidos, lo anterior se enfoca en los principales mercados de seguros y reaseguros en la región, y se abordan factores como tendencias del sector, entorno regulatorio y las perspectivas de productos asegurados, tales como: Propiedad y Responsabilidad Civil, Líneas Financieras (FINEX), Soluciones Financieras, Aeroespacial, Mercados Marítimos, Construcción, Recursos Naturales y Automotores.

1.2. Delimitación del tema

A continuación, se estipulan las diferentes delimitaciones, así como también información necesaria para el desempeño de la investigación.

1.2.1. Aporte del investigador

Se realizará un análisis de riesgos a la estructura contable a la comercializadora de seguros denominada: Caja de ande Seguros con la finalidad de mitigar el impacto del riesgo.

1.2.2. Delimitación Espacial

Esta investigación se realizará en las instalaciones de la comercializadora de seguros de Caja de ANDE ubicada en San José, Avenida Segunda, Calle 13.

1.2.3. Delimitación Temporal

Analizar la estructura y cuentas contables de la Comercializadora de Seguros, durante el periodo 2020.

1.3. Formulación del problema de Investigación

La investigación centra su problemática principal en la necesidad de incorporar la estructura y cuentas contables como insumo para la gestión de riesgos en las instituciones pertenecientes al mercado de seguros nacional, con el fin de mitigar los efectos negativos de los riesgos y contribuir en el cumplimiento del logro de los objetivos organizacionales.

Las entidades que conforman el mercado de seguros son organizaciones claves en la economía, al ser promotoras de la cultura preventiva de cualquier siniestro que se pueda presentar, se catalogan como entes que suministran tranquilidad a los usuarios que cuentan con su amparo, por lo que la administración de riesgos es fundamental en las actividades que desarrollan.

La información financiera con el propósito de ajustarse a los estándares y requerimientos internacionales ha sufrido cambios de tal manera que con la aplicación de Normas Internacionales de Información (NIIF) existe una certeza relativa de la veracidad de la información, la correcta contabilización de las transacciones y la revelación de los datos permitentes para la toma de decisiones, en vista de lo, esta se ha convertido en un gran recurso para utilizarse en análisis de

datos, como medio para la comparabilidad y un reflejo fiable de la posición económica y financiera de las entidades.

Una vez, presentados los elementos principales de la investigación: información financiera, importancia de la gestión de riesgos y el papel del mercado de seguros en la economía, se determina la problemática que rige el trabajo, el cual se espera sustentar con análisis de información cualitativa que permita identificar cuentas contables de riesgo alto y ofrecer propuestas para mitigarlos.

Es de esta manera que surge la pregunta principal del problema de investigación:

¿Cómo minimizar el riesgo en las cuentas contables identificadas como de riesgo alto en el mercado de seguros?

1.4. Objetivos del Estudio

Se detallan los objetivos generales y específicos a desarrollar con el análisis del catálogo contable con el fin de determinar posibles riesgos.

1.4.1. General

Analizar la estructura y cuentas contables de la Comercializadora de Seguros, durante el periodo 2020, mediante una metodología de riesgos, que mitigue el impacto de riesgo.

1.4.2. Específicos

- Identificar los riesgos financieros que afecten a la compañía objeto en estudio, de tal manera que se fundamenten los criterios de evaluación durante el proceso investigativo.
- Definir una matriz de riesgos que se adapte de mejor manera a las características y necesidades al sistema de seguros, para el conocimiento del nivel de riesgo que presentan las cuentas contables.
- Determinar las cuentas de mayor riesgo de la Comercializadora de Seguros mediante la aplicación de una matriz de riesgos, hacia la determinación de criterios de mitigación
- Establecer medidas que eviten la materialización y el mayor impacto de los riesgos asociados a las cuentas contables, por medio de proyecciones de riesgos.

1.5. Justificación del estudio

1.5.1. Justificación práctica

Toda entidad está sujeta al riesgo, por lo tanto, se debe tener herramientas para la identificación y gestión de este, lo anterior es crucial para el buen desempeño de la entidad, con el fin de cuidar sus intereses, la detección temprana de un riesgo ayuda a mitigarlo y actuar ante estos, es por eso que el análisis es muy importante para elaborar planes de acción y tomar decisiones certeras y oportunas.

1.5.2. Justificación Metodológica

Las entidades que trabajan con instrumentos financieros se enfrentan a retos particulares del entorno, de ahí que las organizaciones gubernamentales e internacionales, con la finalidad de proporcionar una guía en el manejo de los riesgos, han proporcionado medidas, las cuales se encuentran indicadas en marcos de referencia estándares. Por lo que en línea con este ejercicio los entes reguladores las han adoptado para las entidades pertenecientes al mercado de seguros.

Para lo anterior se aplicarán marcos de referencia nacionales e internacionales, en conjunto con metodologías de riesgo a la estructura contable de la comercializadora que ayuden a identificar cualquier falencia por medio de indicadores en las cuentas contables en tiempo presente y realizar una proyección a futuro alineado con la importancia de la administración integral de riesgos.

1.5.3. Justificación Teórica

El mercado de seguros se ha desarrollado a lo largo de los años en un entorno cambiante, parte de esto, se debe a las nuevas necesidades de la población meta, debido a los cambios generacionales, los nuevos clientes tienen una manera distinta de pensamiento, por lo tanto, la necesidad de constante innovación para salir a flote y cumplir con las demandas del sector. Actualmente, se atraviesa por una etapa de transformación digital, donde los aplicativos y las redes sociales son la nueva tendencia, por ende, las entidades dedicadas a estas actividades deben de ir de la mano con la tecnología de información.

Las nuevas generaciones tienden a ser fieles a una marca, exigen calidad, eficiencia y adicionalmente, una experiencia a la hora de adquirir productos y servicios, por lo tanto, este sector

enfrenta nuevos retos en la adaptación del mercado, para esto el mercadeo ayuda a fomentar nuevas formas de vender los seguros. Actualmente, los consumidores buscan trámites ágiles y flexibles, es por esto que los seguros llevan la tendencia de ser personalizados y no se limita a ser un producto cerrado, cada consumidor, al tener diferentes necesidades buscará la mejor opción que cumpla con lo deseado.

Día tras día, se aperturan nuevas formas de negocios, por esto, las aseguradoras deben mantener una buena estructura de costo, y utilizar herramientas que permitan reducir el riesgo, para de esta manera, ofrecer precios competitivos, y adicional a esto, ofrecer diferentes opciones de aseguramiento, cambiar la manera tradicional de ofrecer los servicios y cumplir con las peticiones de los clientes.

1.6. Alcances y Limitaciones de la Investigación

A continuación, se presentan los alcances y límites establecidos para esta investigación.

1.6.1. Alcances

Este estudio tiene como alcance la valoración de la estructura contable de Caja de Ande Seguros Sociedad Agencia de Seguros, S.A del periodo finalizado al 31 de diciembre de 2020, con el fin de identificar posibles riesgos financieros basándose en Normativas Internacionales de Gestión de Riesgo.

Para el cumplimiento del objetivo se utilizarán insumos cualitativos y cuantitativos, esto mediante la elaboración de una matriz de riesgos, la cual por medio de indicadores brindará la evidencia suficiente para emitir las conclusiones y recomendaciones pertinentes para la mitigación de estos.

1.6.2. Limitaciones

A continuación, se detalla la procedencia de las limitaciones que se podrían presentar durante el desarrollo de esta investigación.

1.6.2.1. Limitaciones en la Información

Para efectos de esta investigación, es necesaria la información Financiera – Contable de la

comercializadora, pero debido a la sensibilidad de esta, existe la posibilidad de restricción para cierto tipo de documentación, por esto no podrá ser considerada ni revelada en el estudio expuesto en este documento.

1.6.2.2. Limitaciones en la Comparabilidad

Al evaluar el periodo 2020, las comparabilidades en los datos pueden presentar variaciones inusuales debido a la pandemia producida por el virus SARS-COV2, también denominada COVID-19, esto por cuanto, las compañías tuvieron que adaptar su operativa a la situación vivida en el país.

1.6.2.3. Limitación de Tiempo

El horario de atención, de las organizaciones, es un factor fundamental por considerar, ya que se depende de este para obtener la información pertinente, a pesar de planificar las visitas, se puede presentar situaciones que la imposibiliten a proporcionar los datos solicitados, al igual, el tiempo que dedicará el funcionario asignado para la colaborar con la investigación.

CAPÍTULO II
MARCO SITUACIONAL Y TEÓRICO

2.1. Marco Situacional

Este capítulo brindará la información necesaria acerca del estado actual de la entidad objeto de estudio, así como su estructura organizacional y modo de operar.

2.1.1. *Reseña Institucional*

A continuación, se expone una breve reseña referente a la formación de la comercializadora, de acuerdo con (Caja de ANDE Seguros, Sociedad Agencia de Seguros, S.A., 2014).

La actividad aseguradora en la Caja de ANDE se inició en enero de 1994 con la firma del primer contrato con el Instituto Nacional de Seguros (INS). Desde ese año el objetivo fundamental de la comercializadora de seguros es brindar protección de los bienes materiales, que significan años de esfuerzo, mediante pólizas para viviendas, vehículos y seguros estudiantiles para todos los accionistas de Caja de ANDE.

El desarrollo de seguros, en Caja de ANDE, ha permitido asesoría gratuita en la prevención de riesgos en viviendas y centros educativos, y a su vez, muchos educadores y sus familias repongan sus viviendas, enseres o vehículos destruidos por los embates de la naturaleza o por accidentes, a los que se está expuesto, diariamente.

En enero del 2003 inició sus labores la comercializadora Caja de ANDE Seguros, Sociedad Agencia de Seguros, S.A. que permite mejores condiciones financieras y comerciales, lo que posibilita, paulatinamente, la gama de productos en seguros de daños para los diferentes clientes y necesidades de todo el Magisterio Nacional y sus familias.

Con Caja de ANDE Seguros, Sociedad Agencia de Seguros, S.A. podrá obtener todo el respaldo del Instituto Nacional de Seguros dentro del gremio magisterial, sin necesidad de buscar una comercializadora o un agente de seguros externo. Además, usted y su familia pueden adquirir pólizas para el hogar, vehículo, equipo eléctrico, estudiantil, autoexpedible, entre otros servicios.

2.1.2. *Misión*

“Convertir las necesidades de protección de las personas en elementos de desarrollo social a través de pólizas y servicios de seguros de alta calidad, utilizando los recursos humanos y tecnológicos en forma eficiente y eficaz en torno al fundamento social de los seguros.”

2.1.3. Visión

“Fundamentada en altos principios sociales dentro del mercado de seguros de Costa Rica, Caja de ANDE Seguros fungirá como una compañía líder del Magisterio Nacional.”

2.1.4. Valores

Hemos fortalecido los valores que prevalecen como una de las grandes riquezas. Son importantes por sí mismos, son bienes que nos llaman y exigen de nosotros una respuesta y convicciones profundas que determinan nuestra manera de ser y orientan nuestra conducta, tales como:

- Solidaridad
- Respeto
- Lealtad
- Transparencia
- Responsabilidad

2.1.5. Objetivos Empresariales

Caja de Ande Seguros Sociedad Agencia de Seguros S.A. centra su actuación y gestión en los siguientes objetivos según (Caja de ANDE Seguros, Sociedad Agencia de Seguros, S.A., 2014).

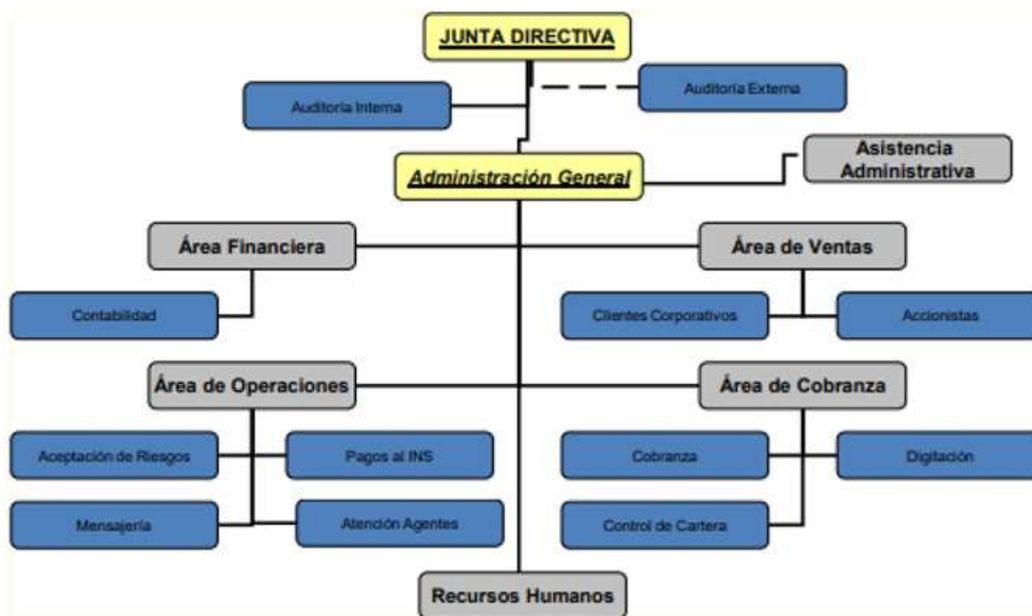
- Crecer empresarial y patrimonialmente: incrementar su valor económico en beneficio de todos los accionistas de Caja de Ande y de las posibilidades de promoción y progreso de la institución.
- Crear valor basado en el esfuerzo, la eficacia, dinamismo y el aprovechamiento adecuado de los recursos que proporciona el progreso para mejorar de forma permanente la gestión social, y guardando siempre una adecuada actuación ética.
- Innovar permanentemente en la oferta: negociando bajo las mejores condiciones con las aseguradoras una gama completa de productos y servicios para la prevención y cobertura de sus riesgos y sus necesidades de ahorro y previsión personal y familiar.
- Actuar en forma coordinada en la fijación de objetivos y en la fijación de políticas de actuación bajo la supervisión de los órganos de gobierno de la Caja de Ande.

- Orientar al cliente y descentralizar: acercando en todo lo posible la toma de decisiones a la ubicación de los problemas como medio de conseguir la máxima agilidad en la gestión y el adecuado aprovechamiento de las capacidades de toda la organización.
- Mantener una alta calidad en servicio al cliente: tanto por razones éticas como por un medio más eficaz de conseguir su fidelización.
- Buscar permanentemente la eficiencia, para optimizar la utilización de los recursos del sistema, lo que implica entre otros factores:
- Pragmatismo y flexibilidad para adaptar las estructuras y estrategias al entorno cambiante en que se desarrollan las actividades del sistema.
- Equilibrio adecuado entre la especialización y el aprovechamiento de fortalezas combinando la creación de estructuras y equipos específicos con el objetivo de crear actividades diferenciadas en el desarrollo de servicios comunes para el adecuado aprovechamiento de economías de escala.
- Agilidad en la toma de decisiones.
- Aprovechamiento de las oportunidades que ofrece el mercado y el desarrollo tecnológico.
- Máxima objetividad en la selección del personal y de los profesionales que colaboran con el sistema, y atención continua en su formación y capacitación.
- Rigor en el gasto: con atención permanente en el control y reducción de costos, exclusión de gastos superfluos y moderación en las retribuciones de los órganos de gobierno y altos directivos.

2.1.6. Estructura

De acuerdo con (Caja de Ande Seguros Sociedad Agencia de seguros S.A., 2021), al 31 de diciembre de 2020 la composición del capital contable es la siguiente: el capital social es ¢1,500,000,000 representado por 30 acciones comunes nominativas de ¢50,000,000.00 cada una, íntegramente suscritas y pagadas por la Caja de Ahorro y Préstamos de la Asociación Nacional de Educadores.

Figura 1: Estructura organizacional Caja de ANDE Seguros S.A.



Fuente: (Caja de ANDE Seguros, Sociedad Agencia de Seguros, S.A., 2014)

2.1.7. Servicios

Conforme lo indicado en (Caja de ANDE Seguros Sociedad de Seguros SA, 2019), la comercializadora ofrece los siguientes servicios a sus clientes.

2.1.7.1. Seguros Generales

Este tipo de seguro se encuentra enfocado a preservar los bienes patrimoniales personales y los que nacen de las actividades económicas del asegurado, entre ellos, se tienen Seguros agropecuarios, Seguros diversos y marítimos, Seguros de incendio y Seguro voluntario de Automóviles.

2.1.7.2. Seguros Personales

El Seguro personal está orientado al resguardo de las personas, de manera individual o colectiva, dentro de esta familia, se encuentra: Seguros de vida, Seguros de accidentes, Seguros

para gastos médicos y Seguros para viajeros.

2.1.7.3. Seguros Solidarios

Son aquellos que albergan seguros, que, por ley, son ineludibles para los habitantes del territorio nacional, se cuenta con las líneas de seguro por riesgo de trabajo y seguro obligatorio de automotor.

2.1.7.4. Seguros Autoexpedibles

Este brinda al consumidor, distintas opciones para sufragar gastos de eventos específicos, en busca de tranquilidad a la persona y su familia, entre ellos, se tienen los Seguros Autoexpedibles, Accidente de Tránsito, Autoexpedible, Enfermedades Graves y Autoexpedible Oncológico.

2.2. Marco Teórico

En breve se detallan todos los fundamentos teóricos necesarios para desarrollar y analizar la investigación.

2.2.1. Mercado de Seguros

Se presentan las diferentes entidades por las cuales se compone el mercado de seguros, así también como las definiciones de cada una, para de esta manera conocer el entorno del estudio lo cual es necesario para esta investigación para conocer en cual tipo de mercado esta ubicada la misma.

2.2.1.1. Instituciones del Mercado de Seguros

Según (SUGESE, 2021) De acuerdo con la naturaleza de sus actividades, el mercado de seguros se clasifica, según el tipo de entidad:

Entidades Aseguradoras

Las entidades con establecimiento físico en el país, constituidas como sociedades anónimas y sucursales de aseguradoras extranjeras, autorizadas para ejercer en el mercado.

Sociedades Agencias de Seguros

Las sociedades agencias de seguros, son figuras que funcionan como intermediarios, facultadas y ligadas a una o varias entidades de seguros.

Sociedades corredoras

Las sociedades corredoras de seguros, carecen de acreditación o vínculo de alguna aseguradora, por lo que pueden comercializar el portafolio de varias.

Operadores de seguros Autoexpedible

Las operadoras de seguros Autoexpedibles son intermediarios de seguros avalados y relacionados con una o varias aseguradoras, las cuales distribuyen pólizas de forma masiva.

Seguros transfronterizos

Son entes aseguradores, intermediarios y proveedores de servicios auxiliares, las cuales pueden operar dentro del territorio nacional, sin poseer instalaciones físicas en él, respaldadas de tratados comerciales internacionales.

Al depender la comercializadora de seguros de una entidad aseguradora, y según las definiciones establecidas en esta investigación, la compañía es catalogada como una Sociedad agencia de seguros, funcionando de intermediario al Instituto Nacional de Seguros (INS)

2.2.2. Reguladores del Mercado de Seguros

Existen entes que velan por la estabilidad de los mercados, los seguros no son la excepción, por lo tanto, se mencionan las entidades encargadas de regular los seguros en el país.

2.2.2.1. Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF)

De acuerdo con el (Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF), 2021), el origen de esta institución se da mediante artículo 169 de la Ley 7732, Ley Reguladora del Mercado de Valores del 17 de diciembre de 1997, en la cual se nombra como órgano colegiado de dirección superior, se le asigna el objetivo de estandarizar e integrar las actividades de

supervisión y regulación del sistema financiero nacional, en esta misma Ley se determinan las responsabilidades de este ente respecto de las siguientes superintendencias:

- Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF)
- Superintendencia General de Valores (SUGEVAL)
- Superintendencia de Pensiones (SUPEN)

Años después, se crea la Ley N°8653, Reguladora del Mercado de Seguros, exactamente en su artículo 28, nace la Superintendencia General de Seguros (SUGESE), incorporada como un nuevo integrante del sistema financiero costarricense, en esta se le asigna al CONASSIF su dirección.

Para efectos de la investigación es necesario conocer los entes los cuales supervisan a estas entidades, con el fin de conocer el entorno y aplicar las normas a seguir pautadas por las mismas.

2.2.2.2. *Superintendencia General de Seguros (SUGESE)*

Con el nacimiento de la Ley Reguladora de Seguros N°8653, surge este ente con el fin de velar por la estabilidad y el buen desarrollo del mercado de seguros de forma legítima y eficiente, brindando información valiosa a los asegurados, la cual cuenta con la autoridad suficiente para regular y supervisar a toda persona física o jurídica que se encuentre relacionada con actividades referentes a los seguros, adscrito al Banco Central de Costa Rica.

Al ser la comercializadora un ente perteneciente al mercado de seguros, está sujeta a supervisión por parte de la Superintendencia General de Seguros (SUGESE)

2.3. Marcos de Referencia

En esta sección se presentan las diferentes referencias teóricas las cuales brindan un mejor entendimiento relacionado con riesgos, así como también su gestión, componentes y entre otros conceptos asociados al mismo.

2.3.1. Normas Internacionales de Información Financiera

Conocida por su abreviación NIIF Según (Deloitte, 2018) estas normas confeccionadas por el International Accounting Standards Board (IASB) buscan las estandarizaciones al presentar la información financiera, respecto de todas aquellas transacciones que pueda realizar una compañía las cuales alimentan los estados financieros.

Implementar la norma en una entidad, brinda buenos beneficios en la presentación de los datos financieros, y brindar un respaldo en la política, mayor transparencia en el manejo de los registros, en la comparabilidad de la información y eficiencia de la misma.

2.3.2. COSO III

De acuerdo con (Actualícese, 2017) es una metodología creada para implementar y gestionar un sistema de control interno en cualquier entidad, que así lo requiera, de esta manera se podrá iniciar con: la identificación de riesgos, los planes de acción para enfrentarlos y las evaluaciones del cumplimiento de esos planes.

COSO refleja de cinco componentes los cuales se reflejan en la siguiente figura

Figura 2: Componentes del COSO III



Fuente: (AUDITOOL, 2013)

Estos elementos componen el control interno, el cual según (Estupiñan Gaitan, 2016) es: Un conjunto de métodos y procedimientos, los cuales tiene como fin velar por la seguridad de los activos, la confiabilidad en las transacciones y la operación de la compañía se desenvuelva con la mayor eficiencia posible según las pautas que establezca la administración. (pág. 2)

Uno de los cinco componentes por recalcar para este estudio es la evaluación del riesgo, el cual consiste en la identificación de los más significativos, y con esto lograr los objetivos, los cuales son el punto de partida para localizar factores de riesgo, los que se pueden convertir en una gran amenaza, por esto la importancia para realizar acciones que coadyuven para mitigarlos.

2.3.3. Normas ISO

Como lo menciona (ISO Tools, 2015) son un grupo de normas dirigidas a organizar el desempeño de las entidades en sus diferentes ámbitos, estas son establecidas por el Organismo Internacional de Estandarización (ISO) sus siglas en idioma inglés, y forman estándares y guías las cuales pueden ser adoptadas por cualquier tipo de organización.

La norma ISO 31000 es la encargada de establecer los estándares para una óptima gestión del riesgo a través de una serie de pautas las cuales permitirán a la organización disminuir las barreras que amenazan con el incumplimiento de los objetivos empresariales.

2.3.4. Riesgo

(Estupiñan Gaitan, 2016) define el riesgo: “como la incertidumbre que se encuentra implícita en el desempeño de cualquier actividad económica, el cual es importante identificarlo y analizarlo, una vez realizado lo anterior, se tienen las bases necesarias para implementar acciones y mitigarlo.”

En el análisis de riesgos es necesario estimar su importancia, como también: sus efectos, la evaluación de la posibilidad de ocurrencia, constituir acciones y controles necesarios y por último realizar evaluaciones que favorezcan para la medida de la acción anterior.

2.3.4.1. Tipos de Riesgo

Los riesgos se pueden presentar en cualquier actividad económica, por ende, la importancia de tenerlos presente e identificados, (ISO Tools, 2015) lo clasifica, en dos secciones:

Según Tipo de Actividad:

Esta clasificación de riesgos se divide en dos términos:

Riesgo Sistemático:

Se define como aquel riesgo, en el cual la entidad no tiene inherencia y proviene de la falla de un sistema económico, por lo tanto, afecta al sector completo, un ejemplo de esto: una crisis económica o bien desastres naturales.

Riesgo no Sistemático:

Consiste en riesgos que se derivan de una gestión financiera y administrativa, sucede individual y afecta, únicamente, a la entidad que lo posee, por lo que no tendría afectación en nivel de un sector económico en general, un ejemplo de esto es, la mala gestión de un gerente en su administración.

Según su Naturaleza:

Otra manera de clasificarlos es por su naturaleza, de la siguiente manera:

Riesgos Financieros:

Se componen por todos aquellos ligados a la gestión financiera de las entidades, movimientos y registros que construyen la información financiera de las empresas, de este tipo se pueden distinguir los siguientes:

- Riesgo de crédito
- Riesgo de tasas de interés
- Riesgo de mercado
- Riesgo de Inversión
- Riesgo de liquidez
- Riesgo de cambio

Riesgos Económicos:

Este tipo de riesgo se vincula, directamente, con los resultados económicos de las operaciones que mantienen las entidades, se pueden presentar por situaciones internas donde decisiones erróneas lo llevan a su materialización, o bien circunstancias externas, cabe aclarar que

el económico hace referencia a la pérdida monetaria y el financiero, directamente, a los bienes de la empresa.

Riesgos Ambientales:

Son aquellos sujetos al entorno donde se desarrollan las operaciones, estos se generan por dos causas básicas: Naturales y Sociales, en la primera se contemplan factores, como: temperatura, altitud, presión atmosférica, fallas geológicas, entre otros, en el segundo pueden ser los niveles de violencia y desigualdad. Este tipo de riesgo no depende de la compañía, por lo tanto, se deben de establecer medidas preventivas muy eficaces para su control.

Riesgos Políticos:

Se deriva de cualquier situación política que viva el país donde se desenvuelven las operaciones de la compañía, se clasifican en: gubernamentales estos hacen referencia a cualquier cambio que realicen las instituciones del estado, por ejemplo, un cambio de gobierno, por último se tienen los legales y extraleales, los cuales se dan al margen de la ley, como: actos terroristas, huelgas, sabotajes u otros.

Riesgos Legales:

Están sujetos a leyes y normativas que contenga el país donde se opera, las cuales tienden a obstaculizar el desempeño, por ejemplo, en diferentes países existen pautas que prohíben la funcionalidad de ciertas compañías, que ofrecen productos y servicios y son considerados perjudiciales para la población.

2.3.4.2. *Identificación de Riesgos*

De acuerdo con (ISO, 2018)

La razón de ser de la identificación de los riesgos es localizar y reconocer todos aquellos factores que atenten con el incumplimiento de los objetivos de las entidades, la información precisa y actualizada es una herramienta útil para facilitar esta acción.

Las entidades tienen la opción de utilizar un rango de técnicas, las cuales colaboran con la identificación de los riesgos que pueden afectar uno o varios objetivos a cumplir, algunos factores por considerar, serían los siguientes:

- las fuentes de riesgos tangibles e intangibles;

- las causas y los eventos,
- las amenazas y las oportunidades;
- las vulnerabilidades y las capacidades;
- los cambios en los contextos interno y externo;
- los indicadores de riesgos emergentes;
- la naturaleza y el valor de los activos y los recursos;
- las consecuencias y sus impactos en los objetivos;
- las limitaciones de conocimiento y la confiabilidad de la información;
- los factores relacionados con el tiempo;
- los sesgos, los supuestos y las creencias de las personas involucradas.

Es importante identificar cualquier factor de riesgo, sea interno o externo, a la organización, sin importar, si está o no, bajo su control.

2.3.4.3. *Análisis de Riesgo*

Una vez identificados los riesgos, el siguiente paso es entender la naturaleza y sus características, para esto se deben de considerar una serie de situaciones, como: incertidumbres, fuentes de riesgo, consecuencias, probabilidades, eventos, escenarios, controles y su efectividad. Un evento puede tener varios escenarios posibles, lo cuales, a su vez, pueden perjudicar el cumplimiento de múltiples objetivos.

Este se puede realizar con distintos niveles de complejidad, todo depende de la intención del análisis, la disponibilidad y precisión de los datos, como también la disponibilidad de recursos, las técnicas que pueden ser: cualitativas, cuantitativas o mixtas, dependiendo del riesgo por analizar.

- Para el análisis es necesario considerar lo siguiente:
- la probabilidad de los eventos y de las consecuencias;
- la naturaleza y la magnitud de las consecuencias;
- la complejidad y la interconexión;
- los factores relacionados con el tiempo y la volatilidad;
- la efectividad de los controles existentes;
- los niveles de sensibilidad y de confianza.

Este análisis suministra información importante para la toma de decisiones, de esta manera, se asimilaría más claro aquello que se debe enfrentar para el cumplimiento de objetivos.

2.3.4.4. *Evaluación de Riesgos*

En esta etapa se compara el análisis de los riesgos contra los criterios establecidos, de cuando se requiera tomar otra acción, lo que llevaría a tomar las siguientes decisiones:

- no hacer nada más;
- considerar opciones para el tratamiento para riesgos;
- realizar un análisis adicional para comprender mejor el riesgo;
- mantener los controles existentes;
- reconsiderar los objetivos.

Luego de la evaluación, los resultados deberán resguardarse y ser comunicados a las partes de la organización que les compete.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Definición del Enfoque

Dado que el objeto de esta investigación es identificar posibles riesgos financieros respecto de la estructura contable de Caja de Ande Seguros Sociedad Agencia de Seguro, S.A. se detallan los posibles tipos de enfoques de los cuales partirá el proceso investigativo.

3.1.1. *Cuantitativo*

De acuerdo con Hernández, y Mendoza (2018)

La ruta cuantitativa se refiere a datos numéricos y métodos matemáticos, los cuales contemplan un conjunto de procesos de manera secuencial que ayudan a comprobar suposiciones planteadas, por otro lado, la ruta cualitativa hace referencia a la naturaleza, carácter y propiedades de los objetos de la investigación. (pág. 35)

3.1.2. *Cualitativo*

A partir del enfoque cualitativo, se recopilará toda la información la cual brinde los parámetros necesarios para la obtención de los resultados, una vez obtenidos, se hará uso del enfoque cuantitativo, donde los números brindarán la información necesaria para determinar los riesgos actuales y los que puedan presentarse en la estructura contable, así como también su proyección.

De acuerdo con Hernández, y Mendoza (2018)

la investigación cualitativa estudia la realidad en su contexto natural y cómo sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas.

Utiliza variedad de instrumentos para recoger información como las entrevistas, imágenes, observaciones, historias de vida, en los que se describen las rutinas y las situaciones problemáticas, así como los significados en la vida de los participantes. (pág. 36)

3.1.3. *Mixto*

Este tipo de investigación utiliza las fortalezas del enfoque cualitativo y cuantitativo, por lo tanto, en esta ruta se utilizan datos verbales, numéricos, textuales, simbólicos, entre otros, con el fin de entender, de una mejor manera, los problemas en las ciencias.

Para efectos de esta investigación se utilizará el enfoque mixto, ya que abarcamos los caminos cualitativos y cuantitativos.

3.2. Diseño de la Investigación

Se presentan los posibles métodos y técnicas por utilizar para el desarrollo de esta investigación, se combinan para obtener mayor eficiencia en los resultados.

3.2.1. *No Experimental*

Según lo comenta Hernández y Mendoza (2018):

Lo que efectúa en la investigación no experimental es observar o medir fenómenos y variables tal como se dan en su contexto natural, para analizarlas. En un experimento, el investigador prepara de manera premeditada una situación a la que son expuestos varios casos o individuos. Esta situación consiste en recibir un tratamiento, una condición o un estímulo en determinadas circunstancias, para después evaluar los efectos de la exposición o aplicación de dicho tratamiento o tal condición. Por decirlo de alguna manera, en un experimento se construye una realidad. En cambio, en un estudio no experimental no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza. (p. 174)

Es decir, el objeto de estudio se debe comportar con naturaleza, se observa tal y cómo es, por lo tanto, no se podrá evaluar una situación en específico a menos que surja por defecto, caso contrario al método experimental.

En la siguiente figura se observan los dos tipos de diseño no experimental.

Figura 3: Tipos de diseños no experimentales



Fuente: (Hernández y Mendoza, 2018)

3.2.2. *Experimental*

Este diseño consiste en simular situaciones de manera intencional, con el fin de estudiar los resultados que se quieren, el autor nos indica:

Que existen dos significados, la primera realizar la prueba y luego observar y analizar los resultados, y la segunda la prueba se manipula a conveniencia y se analizan las consecuencias de esta manipulación.

El término experimento tiene dos acepciones básicas. La primera es más general y se refiere a realizar una acción y después observar las consecuencias (Babbie, 2017).

Así, se habla de “experimentar” cuando se mezclan sustancias químicas y se observa la reacción provocada, o cuando se cambia la apariencia (look) y se observa el efecto que causa en las amistades. La esencia de esta concepción de experimento es la manipulación intencional de una acción para analizar sus posibles resultados.

La segunda hace referencia a una investigación en la que se manipulan deliberadamente una o más variables independientes (supuestas causas antecedentes) para analizar las consecuencias que tal manipulación tiene sobre una o más variables dependientes (supuestos efectos consecuentes) dentro de una situación de control para el investigador (Privitera, 2017; Fleiss, 2013 y O'Brien, 2009). Esta definición quizá parezca compleja; sin embargo, conforme se analicen sus componentes se aclarará su sentido (Hernández & Mendoza, 2018, p.151)

3.2.3. *Transversal*

Se trata de investigaciones en las cuales se recopilan datos en un periodo determinado y único, estos pueden tener diferentes alcances, como: exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo.

Estos diseños pueden tener un alcance exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo; y abarcar uno o más grupos o subgrupos de personas, objetos o indicadores; así como diferentes comunidades, situaciones o eventos. Por ejemplo, analizar el efecto de un impuesto introducido por el gobierno federal sobre la liquidez de empresas de servicio de distintos giros (restaurantes, hoteles, etc.) en una provincia de un país. Pero siempre, la recolección de los datos ocurre en un momento o periodo único. (Hernández & Mendoza,

2018, p.177)

Este diseño es de tipo descriptivo y se encarga del estudio de una o más variables, dependiendo las necesidades que se presenten, también es conocida como correlacional o casual, así lo indica: Hernández & Mendoza (2018) “Estos diseños son útiles para establecer relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado; a veces, únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causa-efecto (causales).” (p. 174).

En la siguiente figura se muestra su representación:

Figura 4: Representación del diseño transversal



Fuente: (Hernández y Mendoza, 2018)

3.2.4. Longitudinal

Según Hernández y Mendoza (2018) este diseño abarca datos en diferentes líneas de tiempo, para realizar suposiciones acerca del desarrollo de la problemática en sus distintos momentos de la investigación, así como conocer sus causas y efectos.

En ciertas ocasiones, el interés del investigador es analizar cambios al paso del tiempo en determinadas categorías, conceptos, sucesos, variables, contextos o comunidades, o bien, las relaciones entre estas; aún más, a veces ambos tipos de cambios. Entonces puedes disponer de los diseños longitudinales, los cuales recolectan datos en diferentes momentos o periodos para hacer inferencias respecto al cambio, sus determinantes y consecuencias. Tales puntos o periodos regularmente se especifican de antemano. Por ejemplo, un

investigador que buscara analizar cómo evolucionan los niveles de empleo durante cinco años en una ciudad (comparaciones anuales); otro que pretendiera estudiar cómo ha cambiado el contenido sexual en las telenovelas de cierto país en los últimos 10 años, y uno más que buscara observar cómo se comporta la incidencia y prevalencia de una enfermedad en una población durante un lustro, pero con evaluaciones periódicas. Son estudios de seguimiento a través de diversas mediciones. (p. 180)

Estos diseños se representan de la siguiente manera:

Figura 5: Esquematización del diseño longitudinal



Fuente: (Hernández y Mendoza, 2018)

Esta investigación se basará en el tipo de investigación transversal, ya que se desarrolla por medio de la recolección de información, y definición de variables para lograr identificar riesgos según una matriz establecida.

3.3. Métodos de Investigación Utilizados

Este apartado brinda información de los distintos métodos por utilizar en esta investigación, muy importante, para adquirir nuevos conocimientos o la aplicación para resolver problemáticas, a través de un procedimiento claro y comprensible.

3.3.1. Analítico

Bernal Torres, (2010) describe este método de la siguiente manera: “Este proceso cognoscitivo consiste en descomponer un objeto de estudio, separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual.” (p.60), es decir, evalúa, individualmente, el

comportamiento de la observación y de esta manera, se podrían observar la naturaleza y los efectos del problema.

3.3.2. *Deductivo*

El autor Bernal Torres, (2010) hace mención respecto de la definición del término:

Este método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez para aplicarlos a soluciones o hechos particulares. (p. 59)

3.3.3. *Inductivo*

Acerca de este método, Bernal Torres, (2010) indica:

Este método utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos y Metodología de la investigación se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría. (p. 60)

3.3.4. *De Campo*

Este método consiste en realizar la investigación en el entorno natural donde suceden los eventos, por ende, el investigador debe desplazarse al sitio donde ocurrió el fenómeno y de esta manera recopilar la información necesaria para el estudio.

Son estudios efectuados en una situación realista en la que el investigador manipula una o más variables independientes en condiciones tan cuidadosamente controladas como lo permite la situación (Gerber y Green, 2012; Smith, 2004 y Kerlinger y Lee, 2002). La diferencia esencial entre ambos contextos generales es el realismo con que los experimentos se llevan a cabo, es decir, el grado en que el ambiente es natural para los sujetos. Por ejemplo, si creamos salas para ver televisión y las acondicionamos de tal modo que se controle el ruido exterior, la temperatura y otros distractores; incluimos equipo de filmación oculto y llevamos a los niños para que vean programas de televisión grabados. De esta manera estamos realizando un experimento de laboratorio (situación construida

artificialmente). En cambio, si el experimento se lleva a cabo en el ambiente cotidiano de las personas (como en sus casas), se trata de un experimento de campo. Los experimentos de laboratorio generalmente logran un control más riguroso que los experimentos de campo (Festinger, 1993), pero estos últimos suelen tener mayor validez externa. Ambos tipos de experimento son deseables y, una vez más, ninguna clase de contexto es mejor que otro, todo depende del planteamiento del problema. (Hernández y Mendoza, 2018, p. 172)

3.3.5. Factorial

Este método utiliza dos o más variables independientes se le asigna una variable dependiente para manipularlas, en diferentes modalidades, tomando en consideración cada una de ellas.

En ocasiones, el investigador pretende analizar experimentalmente el efecto que tiene sobre las variables dependientes la manipulación de más de una variable independiente. Por ejemplo, determinar el efecto de tres medicamentos distintos sobre el control de la hipertensión arterial (beta bloqueador, bloqueador BRA y bloqueadores de los receptores de la angiotensina II) (primera variable independiente, clase de medicamento) y la dosis diaria (segunda variable independiente, con dos niveles, supongamos 95 mg y 190 mg). Pero podríamos tener tres o más: conocer cómo afectan en el nivel de aceleración de un vehículo (dependiente), el peso del chasis (dos diferentes pesos), el material con que está fabricado (supongamos tres tipos de materiales), el tamaño del rin (14, 15 y 16 pulgadas) y el diseño de la carrocería (por ejemplo, dos diseños distintos). Cuatro variables independientes. Además, podemos tener dos o más variables independientes y dependientes. Por ejemplo, experimentar con tres tipos de terapias de duelo (primera variable independiente), duración de la terapia (6 meses y 1 año, segunda variable independiente) y administración de un medicamento antidepresivo (sí y no, tercera variable independiente) para incrementar el sentido de vida y la autoestima (dos variables dependientes). Estos diseños se conocen como factoriales y manipulan dos o más variables independientes e incluyen dos o más niveles o modalidades de presencia en cada una de las variables independientes. Se utilizan muy a menudo en la investigación experimental. La preparación básica de un diseño factorial consiste en que todos los niveles o modalidades de cada variable independiente son tomados en combinación con todos los

niveles o modalidades de las otras variables independientes (Babbie, 2017 y Wiersma y Jurs, 2008). (Hernández y Mendoza, 2018, p. 171)

3.4. Tipo de Investigación

A continuación, se presentan los distintos tipos de investigación por utilizar en este proyecto, los cuales colaboraran con el cumplimiento de los objetivos propuestos.

3.4.1. Descriptiva

El fin de este tipo consiste en investigar una variable en diferentes aspectos, según la problemática por investigar, tal y como, lo describe, Hernández & Mendoza (2018):

Los estudios descriptivos pretenden especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, miden o recolectan datos y reportan información sobre diversos conceptos, variables, aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o problema a investigar.

En un estudio descriptivo el investigador selecciona una serie de cuestiones (que, recordemos, denominamos variables) y después recaba información sobre cada una de ellas, para así representar lo que se investiga (describirlo o caracterizarlo). Un censo nacional de población constituye un estudio descriptivo cuyo propósito es caracterizar a los ciudadanos de una nación.

Mide una serie de conceptos en un país y momento específicos como: aspectos de la vivienda (tipo particular o colectiva, tamaño en metros cuadrados, número de pisos y habitaciones, materiales usados en su construcción, si cuenta o no con energía eléctrica y agua entubada, combustible utilizado, tenencia o propiedad de la vivienda, equipamiento, ubicación, etc.), información sobre los ocupantes (número, medios de comunicación de que disponen, edad, género, bienes, ingreso, alimentación, lugar de nacimiento, idioma o lengua, religión, escolaridad, ocupación, etc.) y otras dimensiones que se juzguen relevantes para identificar a la población objetivo. (p. 108)

3.4.2. Exploratoria

Este tipo de investigación, se desarrolla, cuando no existen estudios previos, es decir, se incursiona, por primera vez, en ese ámbito o bien existe poca evidencia relacionada con el tema, así lo indica: Hernández & Mendoza (2018):

Los estudios exploratorios se llevan a cabo cuando el propósito es examinar un fenómeno o problema de investigación nuevo o poco estudiado, sobre el cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que tan solo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas.

Tal sería el caso de investigaciones que pretendieran analizar fenómenos desconocidos, poco tratados o novedosos: un virus de reciente aparición o los patógenos que la Organización Mundial de la Salud (2017) señaló como resistentes a los antibióticos, una terapia psicológica completamente innovadora para apoyar a personas con adicción a un nuevo estupefaciente, los efectos de nuevas políticas migratorias que implican cambios drásticos y que son implementadas por un gobierno que recientemente llega al poder, el uso de nano robots en tratamientos contra tumores cancerosos y aneurismas, las perspectivas laborales de la generación Z o la visión de un hecho histórico transformada por el descubrimiento de evidencia que estaba oculta.

Los estudios exploratorios también sirven para obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa y profunda respecto de un contexto particular, identificar conceptos o variables promisorias a indagar, establecer prioridades para futuros estudios o sugerir afirmaciones, hipótesis y postulados. (P.107)

3.4.3. Explicativa

Este tipo de investigación analiza más a fondo los diferentes factores que puedan causar la problemática por evaluar, debe responder el porqué sucede el fenómeno y en qué situaciones se puede presentar, así lo describe Hernández & Mendoza (2018):

Los estudios explicativos van más allá de la descripción de fenómenos, conceptos o variables o del establecimiento de relaciones entre estas; están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos de cualquier índole (naturales, sociales,

psicológicos, de salud, etc.). Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables. (P. 112)

3.4.4. Correlacional

El objetivo planteado en este estudio se trata de dar a conocer la relación que puede tener dos o más conceptos categorías o variables en diferentes situaciones, así lo define: Hernández & Mendoza (2018):

Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. Así, los estudios correlacionales pretenden responder a preguntas de investigación como las siguientes: ¿la obesidad en adultos mayores de 60 años está vinculada a un mayor riesgo de padecer diabetes?, ¿los niños que dedican cotidianamente más tiempo a ver la televisión tienen un vocabulario más amplio que los niños que ven diariamente menos televisión?, ¿las dimensiones de la personalidad se relacionan con la presencia de enfermedades cardiacas?, ¿tales correlaciones reflejan una mayor vulnerabilidad hacia las enfermedades?, ¿los agricultores que adoptan más rápidamente una innovación poseen mayor nivel educativo que los que la adoptan después?, ¿las pequeñas empresas que generan mayor innovación tienen tasas de supervivencia más elevadas?, etcétera. (p.109)

3.5. Sujetos y Fuentes de Información

En este apartado se detallan los orígenes y el tipo de información por utilizar, para efectos del desarrollo de esta investigación.

3.5.1. Sujetos de Investigación

Los sujetos de investigación son todas aquellas personas las cuales contienen la información de las operaciones diarias de la entidad, por lo tanto, serán las encargadas de responder a cualquier tema relacionado con la investigación.

Las personas encargadas de suministrar esta información son:

Tabla 1: Sujetos de Investigación

Nombre	Puesto
Daniela Escobar Pérez	Auxiliar Contable
Juan Carranza Campos	Auxiliar Contable
Carol Sequeira Hernández	Contadora General
Leonardo Fallas Arias	Oficial de Cumplimiento
Mirna Villalobos Steller	Auditora
Mario Piedra Arias	Jefe de Sucursales
Julián Rendon Castrillón	Oficial de Control Normativo
Ileana Quesada González	Jefe de Operaciones
Nora Calderón Mora	Auxiliar Contable
Karen Castro Mora	Jefa de Control de Cartera

Fuente: Elaboración Propia 2021

3.5.2. Fuentes Primarias

Estas fuentes son aquellas que se recolectan, directamente, de las personas involucradas, es decir, son de primera mano, según lo define: Maranto Rivera & González Fernández (2015):

Este tipo de fuentes contienen información original es decir son de primera mano, son el resultado de ideas, conceptos, teorías y resultados de investigaciones. Contienen información directa antes de ser interpretada, o evaluado por otra persona. Las principales fuentes de información primaria son los libros, monografías, publicaciones periódicas, documentos oficiales o informe técnicos de instituciones públicas o privadas, tesis, trabajos presentados en conferencias o seminarios, testimonios de expertos, artículos periodísticos, videos documentales, foros. (p.3)

Debido a lo anterior, para efectos de esta investigación se utilizarán las siguientes fuentes:

- Balance de Comprobación de la empresa
- Estados financieros
- Políticas Contables de la Empresa

- Entrevista
- Cuestionario

3.5.3. Fuentes Secundarias

Este tipo de fuente son aquellas las cuales ya fueron procesadas por la primaria, es decir, ya pasó por el proceso de análisis y tiene una interpretación definida, así lo explica Maranto Rivera & González Fernández (2015):

Este tipo de fuentes son las que ya han procesado información de una fuente primaria. El proceso de esta información se pudo dar por una interpretación, un análisis, así como la extracción y reorganización de la información de la fuente primaria. (p.3)

Por lo anterior, se detallan las fuentes secundarias por utilizar:

- Marco Integral COSO III
- ISO 31000
- Normas Internacionales de Información Financiera

3.6. Población y Muestra

3.6.1. Población

Contempla la totalidad de observaciones por investigar, así lo define: Hernández & Mendoza (2018), “Población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones.” (p.195), Para efectos de esta investigación la población definida son los empleados de la comercializadora de seguros.

3.6.2. Muestra o Censo

Se define como la extracción de un grupo de observaciones de la población, esta debe de ser representativa según el tamaño del universo por investigar, así lo indica: Hernández & Mendoza (2018):

En la ruta cuantitativa, una muestra es un subgrupo de la población o universo que te interesa, sobre la cual se recolectarán los datos pertinentes, y deberá ser representativa de dicha población (de manera probabilística, para que puedas generalizar los resultados encontrados en la muestra a la población). El universo o población es definido o, al menos

perfilado, desde el planteamiento del problema. (p.196)

3.7. Tipo de Muestreo

3.7.1. Probabilístico

Segmento de la población, el cual tienen la posibilidad de ser electos con la misma posibilidad de ser seleccionados.

todas las unidades, casos o elementos de la población tienen al inicio la misma posibilidad de ser escogidos para conformar la muestra y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño adecuado de la muestra, y por medio de una selección aleatoria de las unidades de muestreo. Imagínate el procedimiento de un sorteo informal en tu colonia o barrio (lotería mecánica o tómbola), donde se asignan boletos numerados a un grupo de personas. El día del sorteo, se colocan las copias o recibos de los boletos en una pecera, caja u otro recipiente y los revuelve para elegir uno, el ganador. Al inicio, cuando los deposita en la pecera o caja, todos los boletos tienen la misma probabilidad de ganar o resultar el número elegido. (Hernández y Mendoza 2018, p. 200).

3.7.2. No Probabilístico

Este tipo de muestreo, es lo contrario al probabilístico, ya que a la hora de seleccionar no todas las observaciones tienen la posibilidad de ser electas, por lo tanto, se determina por otros criterios.

Elección de las unidades no depende de la probabilidad, sino de razones relacionadas con las características y contexto de la investigación. Aquí el procedimiento no es mecánico o electrónico, ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios. (Hernández y Mendoza 2018, p. 200).

3.7.3. Estratificado

Este tipo de muestreo segmenta la población total dependiendo de la información que se necesite para la investigación.

“Muestreo en el que la población se divide en segmentos y se selecciona una muestra para

cada segmento, de manera proporcional o no proporcional.” (Hernández & Mendoza 2018, pág. 207).

Para efectos de la investigación se utiliza el No Probabilístico, ya que, por las limitaciones de tiempo y información, la muestra para recopilar los datos deber ser sujeto a la disponibilidad de cada uno

3.8. Instrumentos y técnicas de Investigación

3.8.1. Cuestionario

Consiste en un conjunto de preguntas concretas, respecto de diferentes variables, depende de la naturaleza de la investigación.

En ciencias sociales, tal vez el instrumento más utilizado para recolectar los datos es el cuestionario. Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir (Bourke, Kirby y Doran, 2016). Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis (Brace, 2013).

Los cuestionarios se utilizan en encuestas de todo tipo (por ejemplo, para calificar el desempeño de un gobierno, conocer las necesidades de hábitat de futuros compradores de viviendas y evaluar la percepción ciudadana sobre ciertos problemas como la inseguridad). Pero también, se implementan en otros campos. Por ejemplo, un ingeniero en minas usó un cuestionario como herramienta para que expertos de diversas partes del mundo aportaran opiniones calificadas con el fin de resolver ciertas problemáticas de producción en la industria. Los cuestionarios también se utilizan en diagnósticos de toda clase (salud, nutrición, problemas en las empresas, etcétera). (Hernández y Mendoza 2018, p. 207).

3.8.2. Entrevista

Reunión que se efectúa con los encargados de suministrar la información, consiste en realizar una serie de preguntas con el fin de recopilar los datos de interés para ser analizados.

La entrevista cualitativa es más íntima, flexible y abierta que la cuantitativa (Savin-Baden y Major, 2013 y King y Horrocks, 2010). Se define como una reunión para conversar e

intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). En el último caso podría ser tal vez una pareja o un grupo pequeño como una familia o un equipo de manufactura. En la entrevista, a través de las preguntas y respuestas se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema (Janesick, 1998). (Hernández y Mendoza 2018, p.449).

3.8.3. Encuesta

Este instrumento tiene como fin obtener la información, ya sea por medio de entrevista o bien un cuestionario.

“La encuesta es una técnica que consiste en obtener información acerca de una parte de la población o muestra, mediante el uso del cuestionario o de la entrevista.” (Word Press, 2016 p. 1).

3.8.4. Guías de Observación

Este método, como su nombre lo indica, se trata de realizar una guía y conocer los elementos por observar, es útil a la hora de medir comportamientos de variables.

Este método de recolección de datos consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos y situaciones observables, a través de un conjunto de categorías y subcategorías. Útil, por ejemplo, para analizar conflictos familiares, eventos masivos (como la violencia en los estadios de fútbol), la aceptación-rechazo de un producto en un supermercado, el comportamiento de personas con capacidades mentales distintas, la adaptación de operarios a una nueva maquinaria, etc. Haynes (1978) menciona que es el método más utilizado por quienes se orientan conductualmente. (Hernández & Mendoza 2018, p.449).

3.9. Confiabilidad y la Validez

3.9.1. Confiabilidad

Es la certeza que se tiene de la información obtenida, brinda confianza al usuario que la analiza.

“Grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes en la muestra

o casos.” (Hernández & Mendoza 2018, p.229).

3.9.2. Validez

Según la definición de Hernández & Mendoza (2018):

En términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide con exactitud la variable que, verdaderamente, pretende medir. Es decir, sí refleja el concepto abstracto a través de sus indicadores empíricos.

Ello en términos de contenido, amplitud y sus componentes (si los tiene). Por ejemplo, un instrumento válido para medir la inteligencia debe medir la inteligencia y no la memoria. Un método para calcular el rendimiento bursátil tiene que medir precisamente esto y no la imagen de una empresa. Un ejemplo —aunque muy obvio— de completa invalidez sería intentar medir el peso de los objetos con una cinta métrica en lugar de con una báscula; o la glucosa en la sangre con un esfigmomanómetro en vez de usar un glucómetro. (p. 229).

3.10. Operacionalización de Variables

La definición, según Quintana Pumachoque (2020)

La operacionalización de variables es un proceso lógico de desagregación de los elementos más abstractos –los conceptos teóricos–, hasta llegar al nivel más concreto, los hechos producidos en la realidad y que representan indicios del concepto, pero que podemos observar, recoger, valorar, es decir, sus indicadores.

Podemos decir, que; la operacionalización de variables es el proceso metodológico mediante el cual el investigador “trae” desde el plano teórico al plano práctico, explicando en detalle la definición y cómo se miden las variables que se han seleccionado. (p 2).

CAPÍTULO IV
TECNICAS Y PROCESOS PARA EL ANALISIS DE
RESULTADOS

4.1. Análisis e Interpretación de Resultados

4.1.1. Estructura Contable

La comercializadora de seguros cuenta con un catálogo contable establecido, el cual indica una codificación según la naturaleza de la cuenta, por lo tanto, el primer número del código contable indica la clase de cuenta que es según la siguiente asignación:

Tabla 2: Codificación Contable Nivel 1

CODIGO	DESCRIPCION
1	ACTIVO
2	PASIVO
3	PATRIMONIO
4	GASTOS
5	INGRESOS

Fuente: Balance de Comprobación CAJA DE ANDE SEGUROS SOCIEDAD AGENCIA DE SEGUROS SOCIEDAD ANÓNIMA al 31 de diciembre de 2020.

Cada uno de los grupos de cuentas despliega un nivel dependiendo de la clasificación, de esta manera se pueden identificar la naturaleza de las cuentas por medio de su codificación, por ende, se procede a detallar cada uno de los niveles para cada clasificación contable.

2.3.4.5. Activos

Bogdanski, Santana Elizalde, & Portillo Arvizu (2017) define los activos de una compañía de la siguiente manera:

Son las que controlan los bienes de que dispone una entidad para realizar sus fines y derechos de propiedad. La capacidad de generar beneficios económicos futuros es la característica fundamental de un activo. Las cuentas del activo se clasifican de acuerdo a la disponibilidad de las partidas, entendiéndose para estos efectos como “la mayor o menor facilidad que tengan para convertirse o transformarse en efectivo”. (P. 10).

De esta manera se despliega el segundo nivel de cuentas relacionados con los activos, el cual se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 3: Codificación Contable Activos Nivel 2

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
1.010	DISPONIBILIDADES
1.020	INVERSIONES EN INSTRUMENTOS
1.040	COMISIONES, PRIMAS Y CUENTAS POR COBRAR
1.080	PROPIEDADES, MOBILIARIO Y EQUIPO
1.090	OTROS ACTIVOS

Fuente: Balance de Comprobación CAJA DE ANDE SEGUROS SOCIEDAD AGENCIA DE SEGUROS SOCIEDAD ANÓNIMA al 31 de diciembre de 2020.

Disponibilidades

En este grupo se registran todos aquellos equivalentes del efectivo, colocados a la vista, los que se utilizan para la operativa diaria de la comercializadora, lo anterior se clasifica de la siguiente manera:

Tabla 4: Codificación Contable Disponibilidades Nivel 3

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
1.010.010	EFFECTIVO
1.010.030	DEPÓSITOS A LA VISTA EN ENTIDADES

Fuente: Balance de Comprobación CAJA DE ANDE SEGUROS SOCIEDAD AGENCIA DE SEGUROS SOCIEDAD ANÓNIMA al 31 de diciembre de 2020.

La familia del efectivo refleja el equivalente más líquido, el cual es el papel moneda, profundiza los siguientes niveles de cuentas la comercializadora, y asigna los códigos de la siguiente manera:

Tabla 5: Codificación Contable Efectivo Nivel 4

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
1.010.010.010	Dinero en Cajas y Bóvedas

Fuente: Balance de Comprobación CAJA DE ANDE SEGUROS SOCIEDAD AGENCIA DE SEGUROS SOCIEDAD ANÓNIMA al 31 de diciembre de 2020.

Tabla 6: Codificación Contable Dinero en Cajas y Bóvedas Nivel 5

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
1.010.010.010.0.000.010	Caja chica para gastos generales
1.010.010.010.0.000.050	Caja auxiliar tiquetes de almuerzo
1.010.010.010.0.000.070	Caja del cajero-auxiliar

Fuente: Balance de Comprobación CAJA DE ANDE SEGUROS SOCIEDAD AGENCIA DE SEGUROS SOCIEDAD ANÓNIMA al 31 de diciembre de 2020.

Seguido, en relación con el depósito a la vista en entidades, refleja el saldo que existe en las distintas cuentas bancarias de la entidad, las cuales están codificadas de la siguiente manera:

Tabla 7: Codificación Contable Depósitos a la Vista en Entidades Nivel 4

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
1.010.030.010	Cuentas corrientes y depósitos a la vista

Fuente: Balance de Comprobación CAJA DE ANDE SEGUROS SOCIEDAD AGENCIA DE SEGUROS SOCIEDAD ANÓNIMA al 31 de diciembre de 2020.

Tabla 8: Codificación Contable Cuentas corrientes y depósitos a la vista Nivel 5

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
1.010.030.010.1.010	Cuentas corrientes
1.010.030.010.2.010	Cuentas corrientes Moneda Extranjera

Fuente: Balance de Comprobación CAJA DE ANDE SEGUROS SOCIEDAD AGENCIA DE SEGUROS SOCIEDAD ANÓNIMA al 31 de diciembre de 2020.

Tabla 9: Codificación Contable Cuentas corrientes Nivel 6

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
1.010.030.010.1.010.010	Cuenta administrativa BNCR 213735-4
1.010.030.010.1.010.020	Cuenta operativa BNCR 213931-9
1.010.030.010.1.010.030	Cuenta administrativa BCR 257510-8
1.010.030.010.1.010.990	Cuenta transitoria bancos
1.010.030.010.2.010.010	Cuenta administrativa BNCR 621637-2

Fuente: Balance de Comprobación CAJA DE ANDE SEGUROS SOCIEDAD AGENCIA DE SEGUROS SOCIEDAD ANÓNIMA al 31 de diciembre de 2020.

Inversiones en Instrumentos

Con la finalidad de mantener el dinero trabajando, y evitar las disponibilidades ociosas, las entidades acuden a las inversiones, por lo tanto, en esta familia se registran todas aquellas partidas correspondientes a títulos valores, certificados a plazo, entre otros instrumentos de inversión, así como también, los saldos deudores que dan origen los intereses no pagados por las inversiones, los cuales están codificados de la siguiente manera:

Tabla 10: Codificación Contable Inversiones en Instrumentos Nivel 3

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
1.020.010	INVERSIONES VALOR RAZONABLE CAMBIOS
1.020.030	INVERSIONES AL COSTO AMORTIZADO
1.020.050	INSTRUMENTOS FINANCIEROS VENCIDOS Y
1.020.080	CUENTAS Y PRODUCTOS POR COBRAR

Fuente: Balance de Comprobación CAJA DE ANDE SEGUROS SOCIEDAD AGENCIA DE SEGUROS SOCIEDAD ANÓNIMA al 31 de diciembre de 2020.

Comisiones, Primas y Cuentas por Cobrar

Esta familia contiene los registros de todos los saldos pendientes de pago, la comercializadora tiene clasificado este grupo según los siguientes códigos:

Tabla 11: Codificación Contable Comisiones, Primas y Cuentas por Cobrar Nivel 3

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
1.040.020	COMISIONES POR COBRAR
1.040.060	CUENTAS POR COBRAR POR OPERACIONES
1.040.070	IMPUESTO SOBRE LA RENTA DIFERIDO E
1.040.080	OTRAS CUENTAS POR COBRAR

Fuente: Balance de Comprobación CAJA DE ANDE SEGUROS SOCIEDAD AGENCIA DE SEGUROS SOCIEDAD ANÓNIMA al 31 de diciembre de 2020.

Propiedad, Mobiliario y Equipo

En este grupo de cuentas se encuentran los registros de todos los activos fijos de la comercializadora, los cuales son necesarios para el desempeño de la operativa, así como también, su respectiva depreciación acumulada, se encuentran clasificado de la siguiente manera:

Tabla 12: Codificación Contable Propiedad, Mobiliario y Equipo Nivel 3

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
1.080.020	EQUIPOS Y MOBILIARIO
1.080.030	EQUIPOS DE COMPUTACION
1.080.040	VEHICULOS
1.080.050	ACTIVOS POR DERECHO DE USO
1.080.090	(DEPREC.ACUMULADA PROPIEDADES,

Fuente: Balance de Comprobación CAJA DE ANDE SEGUROS SOCIEDAD AGENCIA DE SEGUROS SOCIEDAD ANÓNIMA al 31 de diciembre de 2020.

Otros Activos

En esta familia se registran todas aquellas partidas pagadas por adelantado, como: pólizas, impuestos, entre otros, también refleja partidas transitorias con no más de 30 días de liquidación, se encuentran codificadas, como muestra la tabla a continuación:

Tabla 13: Codificación Contable Otros Activos Nivel 3

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
1.090.010	GASTOS PAGADOS POR ANTICIPADO
1.090.020	CARGOS DIFERIDOS
1.090.030	BIENES DIVERSOS
1.090.040	OPERACIONES PENDIENTES DE IMPUTACIÓN
1.090.060	ACTIVOS INTANGIBLES
1.090.070	OTROS ACTIVOS RESTRINGIDOS

Fuente: Balance de Comprobación CAJA DE ANDE SEGUROS SOCIEDAD AGENCIA DE SEGUROS SOCIEDAD ANONIMA al 31 de diciembre de 2020.

2.3.4.6. Pasivos

Este grupo de cuentas alberga todos los saldos de las obligaciones que posee la entidad, estas pueden ser a corto o largo plazo

Son las que controlan las deudas y obligaciones a cargo de la entidad. Para su clasificación es necesario tomar en cuenta el grado de exigibilidad, en proporción inversa al plazo de que se dispone para pagarse: a menor tiempo, mayor grado de exigibilidad; a mayor tiempo, menor grado de exigibilidad. (Bogdanski, Santana Elizalde, & Portillo Arvizu, 2017, p. 11)

La comercializadora codifica sus pasivos de la siguiente manera:

Tabla 14: Codificación Contable Pasivos Nivel 2

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
2.030	OBLIGACIONES CON ENTIDADES
2.040	CUENTAS POR PAGAR Y PROVISIONES

Fuente: Balance de Comprobación CAJA DE ANDE SEGUROS SOCIEDAD AGENCIA DE SEGUROS SOCIEDAD ANÓNIMA al 31 de diciembre de 2020.

En el primer grupo de cuentas: Obligaciones con Entidades, se reflejan los saldos de los arrendamientos financieros pactados para el desarrollo de sus operaciones.

En el segundo grupo se encuentran las obligaciones y provisiones pendientes de pago, la siguiente tabla muestra la codificación correspondiente a esta familia:

Tabla 15: Codificación Contable Cuentas por Pagar y Provisiones Nivel 4

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
2.040.020.040	Impuestos por pagar por cuenta de la entidad
2.040.020.050	Aportaciones patronales por pagar
2.040.020.060	Retenciones por orden judicial
2.040.020.070	Impuestos retenidos por pagar
2.040.020.080	Aportaciones laborales retenidas por pagar
2.040.020.190	Vacaciones acumuladas por pagar
2.040.020.200	Aguinaldo acumulado por pagar
2.040.020.990	Otras cuentas y comisiones por pagar
2.040.030.990	Otras Provisiones

Fuente: Balance de Comprobación CAJA DE ANDE SEGUROS SOCIEDAD AGENCIA DE SEGUROS SOCIEDAD ANÓNIMA al 31 de diciembre de 2020.

2.3.4.7. Patrimonio

Bogdanski, Santana Elizalde, & Portillo Arvizu (2017) lo define: “representa el importe del capital social de la empresa, totalmente suscrito, aun cuando pudiera estar totalmente exhibido. En el caso de personas físicas, se le conoce como patrimonio.” (P.59)

En la siguiente tabla se puede apreciar su codificación y composición:

Tabla 16: Codificación Contable Patrimonio Nivel 2

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
3.010	CAPITAL SOCIAL Y CAPITAL MÍNIMO
3.020	APORTES PATRIMONIALES
3.040	RESERVAS PATRIMONIALES
3.050	RESULTADOS ACUMULADOS DE EJERCICIOS

Fuente: Balance de Comprobación CAJA DE ANDE SEGUROS SOCIEDAD AGENCIA DE SEGUROS SOCIEDAD ANÓNIMA al 31 de diciembre de 2020.

2.3.4.8. Gastos

En este grupo de cuentas se reflejan los saldos de todas las erogaciones efectuadas para el funcionamiento de la operativa diaria de la comercializadora, esta familia esta codificada de la siguiente manera:

Tabla 17: Codificación Contable Gastos Nivel 2

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
4.010	GASTOS FINANCIEROS
4.050	GASTO POR ESTIMACIÓN DE DETERIORO DE BIENES
4.060	GASTOS OPERATIVOS DIVERSOS
4.070	GASTOS DE ADMINISTRACION
4.090	IMPUESTO Y PARTICIPACIONES SOBRE

Fuente: Balance de Comprobación CAJA DE ANDE SEGUROS SOCIEDAD AGENCIA DE SEGUROS SOCIEDAD ANÓNIMA al 31 de diciembre de 2020.

2.3.4.9. Ingresos

Esta familia de cuentas refleja los ingresos generados por la operativa y diferentes fuentes, tales, como: ventas, inversiones, entre otros, el grupo de cuenta recibe la siguiente codificación:

Tabla 18: Codificación Contable Gastos Nivel 2

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
5.010	INGRESOS FINANCIEROS
5.050	INGRESO POR RECUPERACION DE ACTIVOS Y
5.060	INGRESOS OPERATIVOS DIVERSOS

Fuente: Balance de Comprobación CAJA DE ANDE SEGUROS SOCIEDAD AGENCIA DE SEGUROS SOCIEDAD ANÓNIMA al 31 de diciembre de 2020.

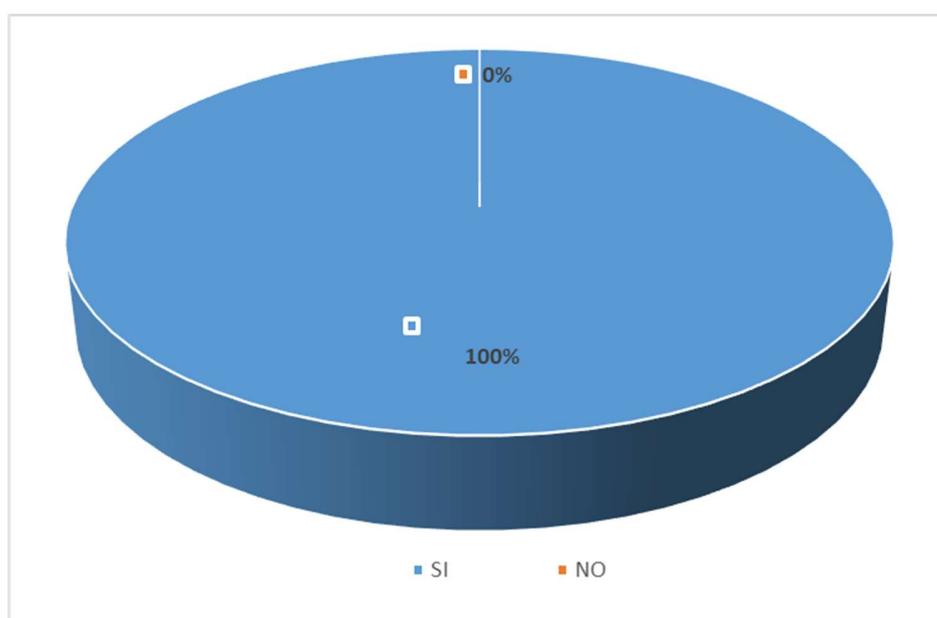
4.1.2. COSO III

Para efectos de la investigación, en primera instancia se deberá comprobar si la entidad posee evaluación de riesgos, por lo tanto, se tomaron los componentes del COSO III para determinar si cumplen con lo antes mencionado, por medio de una encuesta realizada a diez funcionarios de distintos departamentos, se ilustran los resultados a continuación:

Tabla 19: Resultados componente Ambiente de Control

TIPO Ambiente de control				
N° PREGUNTA	PREGUNTA	RESPUESTAS		CALIFICACION
		SI	NO	
1	¿Conoce la Visión y Misión de la comercializadora?	10	0	100%
2	¿Cuenta con canales para recibir información general de la comercializadora?	10	0	100%
3	¿Conoce los objetivos de la comercializadora?	10	0	100%
4	¿Se tienen claros los valores que identifican a la comercializadora?	10	0	100%
5	¿Tiene conocimiento del código de ética de la comercializadora?	10	0	100%
6	¿Se realizan actividades que incentiven el trabajo en equipo en la comercializadora?	10	0	100%
7	¿Se cuenta con manuales del puesto que desempeña en la comercializadora?	10	0	100%
8	¿Los manuales se encuentran actualizados?	10	0	100%
Total Calificación Ambiente de control				100%

Fuente: Elaboración Propia, de los resultados de las entrevistas

Figura 6: Ambiente de control

Fuente: Elaboración Propia

Según la encuesta efectuada la comercializadora cuenta con un 100% del componente ambiente de control.

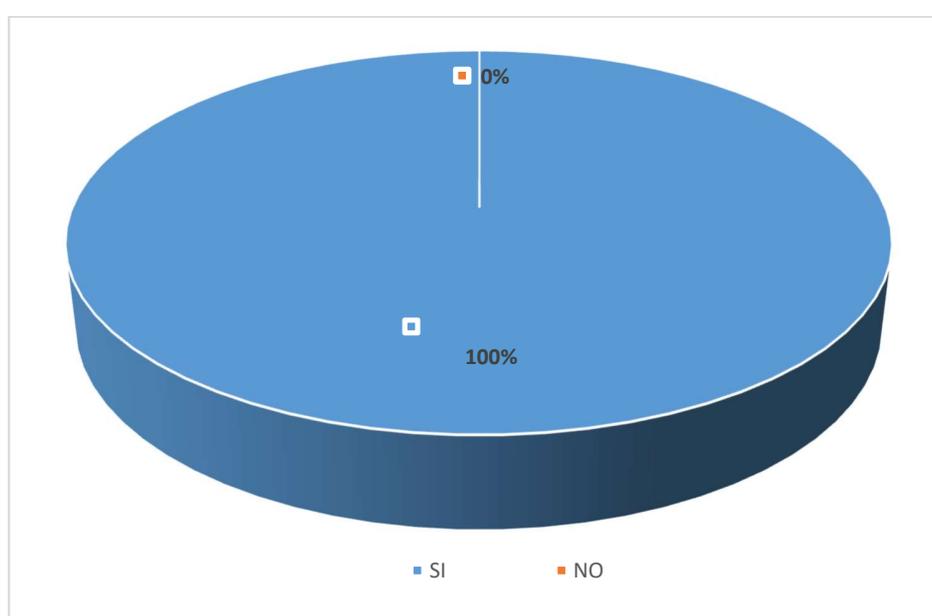
Tabla 20: Resultados componente Administración de Riesgos

TIPO		Administración de Riesgos			
Nº PREGUNTA	PREGUNTA	RESPUESTAS		CALIFICACIÓN	
		SÍ	NO		
1	¿Tiene conocimiento de los objetivos y metas de los procesos que desempeña en la comercializadora?	10	0	100%	
2	¿Se brindan capacitaciones para inculcar la cultura de administración de riesgos en los procesos que desempeña en la comercializadora?	9	1	90%	
3	¿Reporta y documenta los riesgos detectados en los procesos?	10	0	100%	
4	¿En sus procesos considera posibilidades de fraude?	10	0	100%	
5	¿Sus procesos cuentan con su respectiva matriz para la administración del riesgo?	10	0	100%	

6	¿Sus procesos cuentan con plan de contingencia?	10	0	100%
7	¿Sus procesos cuentan con plan de recuperación en caso de desastre?	9	1	90%
8	¿Se encuentran actualizados las matrices de administración de riesgos, los planes de contingencia y recuperación de desastres de los procesos que realiza?	10	0	100%
Total Calificación Administración de Riesgos				98%

Fuente: Elaboración Propia, información brinda de la aplicación de cuestionarios.

Figura 7: Ambiente de riesgos



Fuente: Elaboración Propia

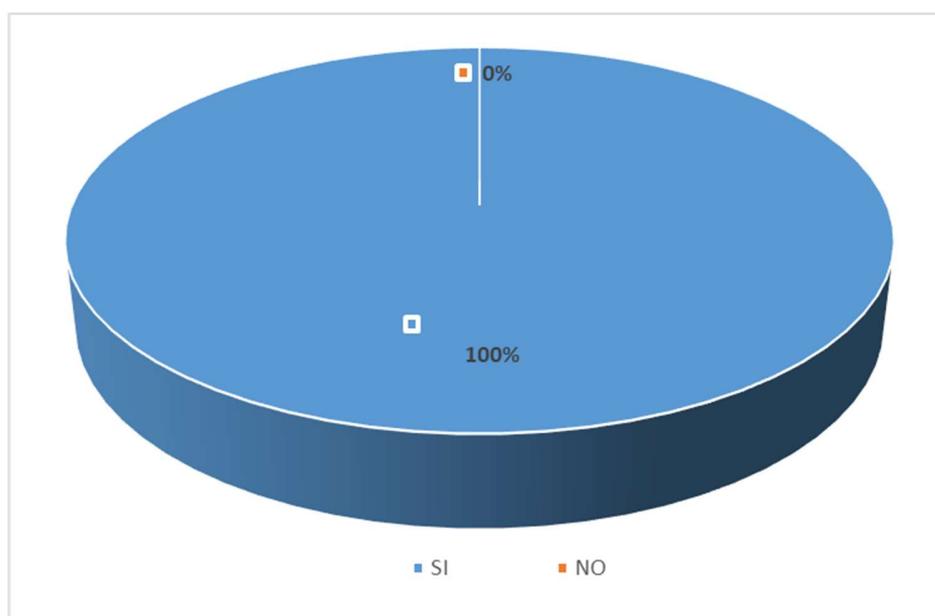
Según los resultados reflejados en la encuesta, se puede decir que la comercializadora de seguros cumple en un 98% la administración de riesgos en la entidad, por ende, se puede decir que tienen la cultura de este componente.

Sin embargo, la Jefa de Operaciones manifiesta no tener conocimiento de las capacitaciones de administración de riesgos y del proceso de recuperación en caso de desastres.

Tabla 21: Resultados componente Actividades de Control

TIPO		Actividades de Control		
N PREGUNTA	PREGUNTA	RESPUESTAS		CALIFICACIÓN
		SÍ	NO	
1	¿Se aplican controles en sus procesos para colaborar con la administración de riesgos?	10	0	100%
2	¿Estos controles se encuentran dentro del manual de puesto?	10	0	100%
3	¿Sus procesos están sistematizados?	10	0	100%
4	¿Los sistemas de información que utiliza para desarrollar sus funciones cuentan con plan de contingencia y recuperación de desastres?	10	0	100%
5	¿Los recursos institucionales están resguardados?	10	0	100%
6	¿Existen controles para evitar la filtración de información?	10	0	100%
7	¿Se evalúan con frecuencia estos controles?	10	0	100%
Total Calificación Actividades de Control				100%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 8: Actividades de Control

Fuente: Elaboración Propia, información tomada de las respuestas de los cuestionarios

Con la recopilación de los datos, en esta encuesta, se determina que la entidad cumple al 100% con las actividades de control, a darle seguimiento a los riesgos de una manera eficiente.

Tabla 22: Resultados componente Información y Comunicación

TIPO		Información y Comunicación		
N° PREGUNTA	PREGUNTA	RESPUESTAS		CALIFICACIÓN
		SÍ	NO	
1	¿Los controles establecidos a sus procesos colaboran a la generación de información de calidad y pertinente?	10	0	100%
2	¿Se cumple con los principios establecidos de seguridad de la información?	10	0	100%
3	¿Los sistemas de información utilizados le brindan información de calidad y pertinente?	10	0	100%
4	¿Los sistemas de información utilizados colaboran en la toma de decisiones?	10	0	100%
5	¿Poseen líneas de comunicación donde se difunda información de interés de la comercializadora?	10	0	100%
6	¿Estas líneas de comunicación permite visualizar el cumplimiento de los objetivos de la comercializadora?	10	0	100%
7	¿Se evalúa, periódicamente, la efectividad de las líneas de comunicación?	10	0	100%
Total Calificación Información y Comunicación				100%

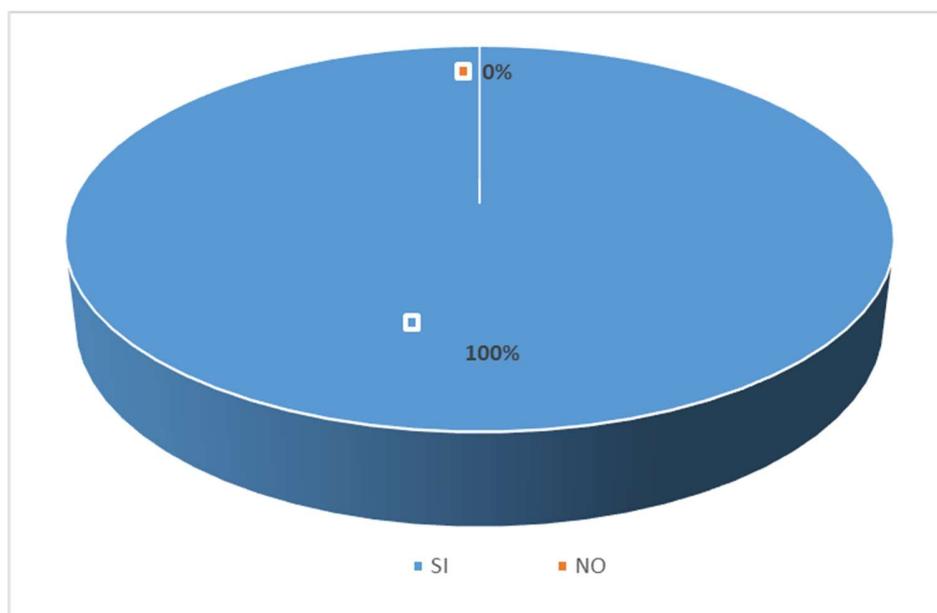


Figura 9: Información y comunicación

Fuente: Elaboración Propia, información brindada por los entrevistados

De acuerdo con la encuesta realizada, los resultados son satisfactorios para este componente, los usuarios de los sistemas indican la confiabilidad de estos, resaltan la precisión de la información, adicionalmente, la comercializadora posee una intranet donde publica todo lo relacionado con la compañía, y adicionalmente, los comunicados de alta importancia son enviados vía correo electrónico por parte de la gerencia.

Tabla 23: Resultados componente Seguimiento y Monitoreo

TIPO		Seguimiento y Monitoreo			
N° PREGUNTA	PREGUNTA	RESPUESTAS		CALIFICACIÓN	
		SÍ	NO		
1	¿Se evalúa la presencia y funcionamiento del control interno en la unidad?	10	0	100%	
2	¿Comunica las falencias de control interno que detecta?	10	0	100%	
3	¿Se toman en cuenta las recomendaciones en el ámbito de control interno emitidas por los auditores internos o externos?	10	0	100%	
Total Calificación Seguimiento y Monitoreo				100%	

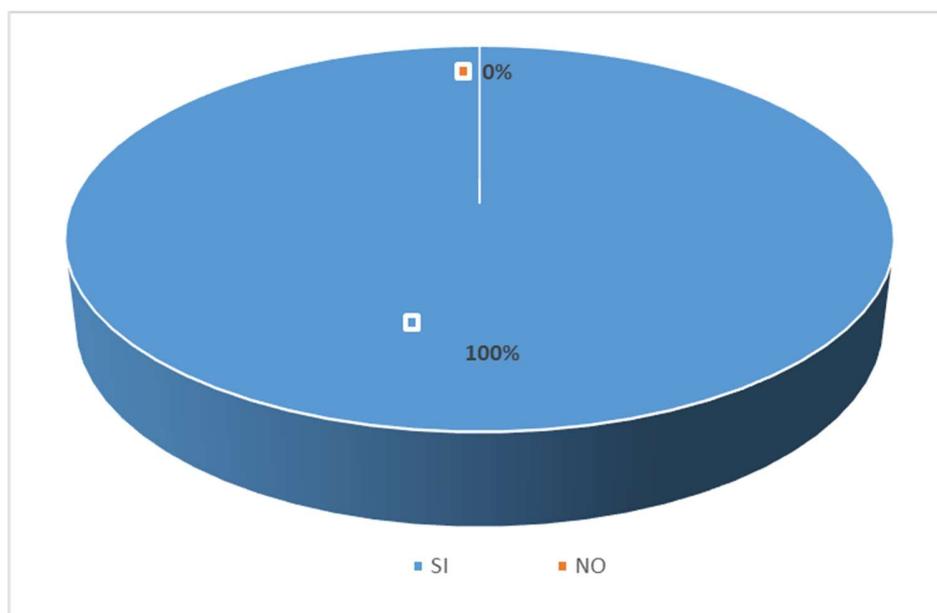


Figura 10: Seguimiento y Monitoreo,.

Fuente: Elaboración Propia, *información brindada por los encuestados*

Según las respuestas de los colaboradores entrevistados, este componente obtiene una calificación del 100%, cabe resaltar, que la comercializadora analiza y valora para implementación cada una de las recomendaciones emitidas por la auditoría interna y externa.

4.1.3. Identificación de Riesgos Financieros

En este apartado se desarrollará el análisis de los posibles riesgos financieros que pueda tener la entidad con base en su estructura contable, la información analizada comprende el periodo finalizado el 31 de diciembre de 2021.

2.3.4.10. Matriz de Riesgos

Para el siguiente análisis se crea una matriz, la cual brinda el detalle de la evaluación de los riesgos, para lo anterior se definen parámetros de impacto y probabilidad para ser medidos y asignarlos en una categoría según el mapa de calor establecido, se detallan cada uno de los puntos por considerar:

Probabilidad

Mide la frecuencia en la cual se puede presentar diferentes eventos, para efectos de la investigación se estipulan los siguientes parámetros:

Tabla 24: Parámetros de Probabilidad

Parámetro	Puntuación	Definición	Viabilidad
Poco Probable	1	Periodos de depresión ocurridos por circunstancias excepcionales	Al menos cada 20 años o menos
Probable	2	Amplios periodos para su ocurrencia	Al menos cada 5 años
Moderada	3	Ocurrencia esporádica	Al menos 1 vez al año
Alta	4	Posible ocurrencia	Al menos mensualmente
Muy Alta	5	Ocurrencia frecuente y esperada	Acontecimiento diario

Fuente: Elaboración Propia,

Impacto

Se estipulan los parámetros necesarios para identificar según los eventos el grado de impacto que puede tener para la entidad, se presentan los puntos por considerar en este apartado:

Tabla 25: Parámetros de Impacto

Parámetro	Puntuación	Crédito	Liquidez	Tipo de Cambios	Inversión
Masivo	5	Saldos incobrables	Indicador Razón Corriente menor a 0.09	Insostenibilidad de obligaciones en moneda extranjera	Total colocado en una misma entidad
Mayor	4	Saldos cobro judicial	Indicador Razón Corriente entre 0.39 a 0.10	Variaciones insostenibles del tipo de cambio	Más del 50% colocadas en una misma entidad

Moderado	3	Aplicación de garantías por morosidad	Indicador Razón Corriente entre 0.69 a 0.40	Cambios abruptos del mercado cambiario	Mayor al 70% colocadas en el extranjero
Menor	2	Morosidad mayor 30 días hasta 90 días	Indicador Razón Corriente entre 0.99 a 0.70	Variación inesperada del tipo de cambio	Más del 50 % y menos del 70% colocadas en el extranjero
Insignificante	1	Morosidad menor 30 días	Indicador Razón Corriente mayor a 1	Variación esperada del tipo de cambio	Total colocado en el mercado nacional

Fuente: Elaboración Propia,

Mapa de Calor

Una vez definidos los parámetros anteriores, se procede a calificar los riesgos financieros, por medio de la fórmula, Probabilidad multiplicada por el impacto, esto brindará una calificación la cual indicará según el siguiente, un color según el nivel del riesgo.

Tabla 26: Mapa de Calor

Color	Puntuación		Codificación		
	De	A			
Azul	1	2	A1	Muy Baja	
Verde	3	4	A2	Baja	
Amarillo	5	9	A3	Medio	
Naranja	10	15	A4	Alta	
Rojo	16	25	A5	Muy Alta	

Fuente: Elaboración Propia

2.3.4.11. Riesgo Crediticio

Según SUGEF (2006), “Surge de la posibilidad de que un deudor no pague” (p. 2), por lo tanto, toda entidad la cual posea cuentas por cobrar en sus registros es propensa a sufrir este riesgo.

Para determinar el riesgo crediticio es necesario conocer la antigüedad de saldos de las partidas, según la entrevista a la Contadora General, Carol Sequeira Hernández la comercializadora maneja créditos a 30 días, dos de los principales clientes es el INS y Caja de ANDE se presentan los resultados del análisis.

Tabla 27: Saldo Cuentas por Cobrar

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	ANTERIOR	DÉBITOS	CRÉDITOS	ACTUAL
1.040	COMISIONES, PRIMAS Y CUENTAS POR	194,565,651.74	330,765,781.63	368,469,927.49	156,861,505.88

Fuente: Balance de Comprobación CAJA DE ANDE SEGUROS SOCIEDAD AGENCIA DE SEGUROS SOCIEDAD ANÓNIMA al 31 de diciembre de 2020.

Tabla 28: Antigüedad de Saldos

Entidad	Último Movimiento	Monto	Días de Antigüedad
Caja de Ande	15/12/2020	60,294,308.29	16
INS	29/12/2020	20,193,553.73	2
INS	08/12/2020	762,402.00	23
INS	07/12/2020	73,557,626.80	24
Ministerio de Hacienda	31/12/2020	1,962,704.91	0
Empleados	20/12/2020	90,910.15	11
Total		156,861,505.88	

Fuente: Auxiliar Cuentas Por Cobrar al 31 de diciembre 2020

En la tabla No.28 se refleja que la antigüedad de las partidas pendientes de cobro es menor a 30 días, por lo tanto, según los parámetros refleja un riesgo muy bajo para la entidad.

Tabla 29: Resultados del Análisis

Probabilidad	Impacto	Calificación	Estado
1	1	1	A1 - Muy Baja

Fuente: Elaboración Propia

2.3.4.12. Riesgo de Liquidez

Como lo indica SUGEF (2006) “Se origina cuando la entidad financiera no posee los

recursos líquidos necesarios para atender sus exigibilidades u obligaciones con terceros en el corto plazo.” (p. 2).

Para determinar este riesgo es necesario el cálculo de la capacidad de pago que pueda tener la entidad para enfrentar sus obligaciones, por lo tanto, se utilizara la fórmula de razón corriente la cual se calcula dividiendo el Activo Corriente entre el Pasivo Corriente.

Tabla 30: Activo Corriente

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	ANTERIOR	DÉBITOS	CRÉDITOS	ACTUAL
1.010	DISPONIBILIDADES	138,027,566.02	2,284,097,263.59	2,330,068,557.54	92,056,272.07
1.020	INVERSIONES EN INSTRUMENTOS	4,263,196,249.38	394,852,940.57	433,592,377.47	4,224,456,812.48
1.040	COMISIONES, PRIMAS Y CUENTAS POR	194,565,651.74	330,765,781.63	368,469,927.49	156,861,505.88
Total					4,473,374,590.43

Fuente: Balance de Comprobación CAJA DE ANDE SEGUROS SOCIEDAD AGENCIA DE SEGUROS SOCIEDAD ANÓNIMA al 31 de diciembre de 2020.

Tabla 31: Pasivo Corriente

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	ANTERIOR	DÉBITOS	CRÉDITOS	ACTUAL
2.040	CUENTAS POR PAGAR Y PROVISIONES	586,625,437.80	1,660,188,455.25	1,320,648,602.64	247,085,585.19
Total					247,085,585.19

Fuente: Balance de Comprobación CAJA DE ANDE SEGUROS SOCIEDAD AGENCIA DE SEGUROS SOCIEDAD ANÓNIMA al 31 de diciembre de 2020.

Según la información establecida en el balance de comprobación con saldos al 31 de diciembre de 2020, se detallan los resultados:

$$\frac{4,473,374,590.43}{247,085,585.19} = 18$$

Por lo tanto, la entidad cubre 18 veces la deuda, se muestra el resultado de la clasificación:

Tabla 32: Resultados del Análisis

Probabilidad	Impacto	Calificación	Estado
1	1	1	A1 - Muy Baja

Fuente: Elaboración Propia

2.3.4.13. Riesgo Tipo de Cambio

De acuerdo con SUGEF (2006) “Una entidad se enfrenta a este tipo de riesgo cuando el valor de sus activos y pasivos en moneda extranjera se ven afectados por las variaciones en el tipo de cambio y los montos correspondientes se encuentran descalzados.” (p.2).

Cualquier entidad que maneje transacciones en moneda extranjera está expuesta a un riesgo de este tipo, por lo tanto, se detallan las cuentas en moneda dólares que posee la empresa, al corte del 31 de diciembre de 2020:

Tabla 33: Saldo Cuentas en Dólares

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	ANTERIOR	DÉBITOS	CRÉDITOS	ACTUAL
1.010.030.010.2.010.010	Cuenta administrativa BNCR 621637-2	2,069,502.46	11,532,587.23	13,602,015.61	74.08
Total					74.08

Fuente: Balance de Comprobación CAJA DE ANDE SEGUROS SOCIEDAD AGENCIA DE SEGUROS SOCIEDAD ANÓNIMA al 31 de diciembre de 2020.

La entidad registra los diferenciales cambiarios, a fin de mes, al tipo de cambio de venta estipulado por el Banco Central de Costa Rica (BCCR), el cual para la fecha es de ₡617.30, para un saldo equivalente en dólares \$0.12.

Según la entrevista realizada a la Contadora General, solo se mantiene la cuenta para la compra de los dólares, en caso de capacitaciones al exterior, el cual se utiliza para depositarle el monto en dólares a los funcionarios que participan en esta, por lo tanto, se detallan los resultados del análisis:

Tabla 34: Resultados del Análisis

Probabilidad	Impacto	Calificación	Estado
1	1	1	A1 - Muy Baja

Fuente: Elaboración Propia

2.3.4.14. Riesgo de inversiones

Este tipo de riesgo es propenso en todas aquellas entidades las cuales posean inversiones de cualquier índole, por lo tanto, se detalla su composición en el nivel de saldos en balance y auxiliares, al corte del 31 de diciembre de 2020:

Tabla 35: Saldo Inversiones

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	ANTERIOR	DÉBITOS	CRÉDITOS	ACTUAL
1.020	INVERSIONES EN INSTRUMENTOS	4,263,196,249.38	394,852,940.57	433,592,377.47	4,224,456,812.48
Total					4,224,456,812.48

Fuente: Balance de Comprobación CAJA DE ANDE SEGUROS SOCIEDAD AGENCIA DE SEGUROS SOCIEDAD ANÓNIMA al 31 de diciembre de 2020.

Tabla 36: Auxiliar de Inversiones

Entidad	Monto	%
Banco Popular y Desarrollo Comunal	1,452,223,996.60	34.38%
Banco Nacional de Costa Rica	1,387,944,151.17	32.85%
Mutual Alajuela	801,669,480.85	18.98%
SAFI Puesto de bolsa	367,800,584.01	8.71%
Banco de Costa Rica	114,782,098.97	2.72%
MUCAP	100,036,500.88	2.37%
Total	4,224,456,812.48	100.00%

Fuente: Auxiliar de inversiones al 31 de diciembre 2020

La comercializadora de seguros posee políticas de inversiones (anexo), los intereses capitalizados se registran mensualmente en su respectiva cuenta por cobrar, se detallan los resultados del análisis:

Tabla 37: Resultados del Análisis

Probabilidad	Impacto	Calificación	Estado
1	1	1	A1 - Muy Baja

Fuente: Elaboración Propia

4.1.4. Hallazgos

En esta sección se detallan cada uno de los hallazgos detectados en la Comercializadora de Seguros, después del análisis de riesgos financieros efectuados a la estructura contable.

Una vez realizado el análisis, y según el alcance de la presente investigación, podemos considerar que la comercializadora está en regla con la administración de riesgos y cuenta con una excelente gestión de los mismos, por lo tanto no se detectan hallazgos.

CAPÍTULO V
ELABORACION DE CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

En este apartado se detallan las conclusiones para cada objetivo específico propuesto en esta investigación.

5.1.1. Objetivo Especifico 1

“Identificar los riesgos financieros que afecten a la compañía objeto del estudio, de tal manera que se fundamenten los criterios de evaluación durante la investigación. “

5.1.1.1. Conclusión

Se realiza el análisis de los principales riesgos financieros, a la cual estaba expuesta la entidad, se determina la evaluación de los siguientes:

- Riesgo Crediticio
- Riesgo de Liquidez
- Riesgo por Tipo de Cambio
- Riesgo de Inversiones

Cada tipo de riesgo se analizó de acuerdo a la matriz establecida, según los resultados reflejados se puede determinar que la Comercializadora de Seguros posee un riesgo bajo en cada uno de ellos.

5.1.2. Objetivo específico 2

“Definir una matriz de riesgos que se adapte de mejor manera a las características y necesidades al sistema de seguros, para el conocimiento del nivel de riesgo que presentan las cuentas contables.”

5.1.2.1. Conclusión

Se establecen los parámetros necesarios y criterios para la medición y clasificación de los distintos tipos de riesgos financieros evaluados, ubicándolos por medio de un mapa de calor según la calificación de estos, dividiéndolo en categorías y colores de la siguiente manera:

- Muy Baja (Color Azul)
- Baja (Color Verde)

- Medio (Color Amarillo)
- Alta (Color Naranja)
- Muy Alta (Color Rojo)

Esta calificación se da por medio de la operación: Probabilidad multiplicada por el impacto.

Se establece una matriz con los parámetros necesarios para determinar un nivel de impacto y probabilidad, para de esta manera con el resultado de su multiplicación reflejar una nota la cual nos brindara en el mapa de calor una categoría según corresponda.

5.1.3. Objetivo Especifico 3

“Determinar las cuentas de mayor riesgo de la Comercializadora de Seguros mediante la aplicación de una matriz de riegos, hacia la determinación de criterios de mitigación.”

5.1.3.1. Conclusiones

Se realiza un análisis de las cuentas de los estados financieros, y se determina las cuentas con más nivel de riesgo, entre estas las cuentas por cobrar, inversiones, disponibilidades y cuentas en moneda extranjera, esto se determinó bajo un criterio de peso porcentual en el nivel de los saldos finales reflejados en el balance de comprobación de la comercializadora de seguros en el periodo finalizado el 31 de diciembre de 2020. Lo anterior debido a que son las cuentas más susceptibles de riesgo por cuanto se refiere al efectivo y sus equivalentes.

Los resultados reflejados según el análisis son satisfactorios.

5.1.4. Objetivo Especifico 4

“Establecer medidas que eviten la materialización y el mayor impacto de los riesgos asociados a las cuentas contables, por medio de proyecciones de riesgos.”

5.1.4.1. Conclusiones

Al ser una entidad supervisada por la Superintendencia General de Seguros, tienen la mayoría de controles para los principales riesgos financieros, así como también la cultura del control interno, muy bien definida.

5.2. Recomendaciones

Una vez realizado todo el análisis de la estructura contable de la comercializadora, se determinaron las principales cuentas expuestas a un posible riesgo financiero, definido lo anterior, se procede con el análisis de las cuentas por cobrar, inversiones, cuentas en moneda extranjera, pasivos y disponibilidades a la vista,

Lo anterior reflejó resultados satisfactorios en todos los ámbitos evaluados, esto se debe al ser una entidad supervisada por una superintendencia la cual establece por medio de normativas y reglamentos establecen las pautas por seguir en sus operaciones diarias.

Dados los antecedentes de la investigación, se determina que la entidad posee bajo riesgos en los puntos evaluados, ya que se reflejan resultados bastantes satisfactorios.

CAPÍTULO VI
ELEMENTOS INVESTIGATIVOS PARA EL
DESARROLLO DE PROPUESTAS

6.1. Propuesta

De acuerdo con el alcance de la investigación, los resultados reflejados son satisfactorios, por lo tanto, no existe propuesta por implementar, ya que la entidad se encuentra con un bajo riesgo a nivel financiero.

Lo anterior se refleja en sus resultados anuales, el buen manejo de las inversiones, cuentas por cobrar, disponibilidades a la vista y pasivos, así como también la documentación de todos sus procesos y política, las cuales se revisan, anualmente, con el fin de mantenerlas actualizadas.

BIBLIOGRAFÍA

- Actualicese. (05 de 2017). *https://actualicese.com*. Obtenido de <https://actualicese.com/componentes-y-principios-del-informe-coso/>
- Aseguradorescl. (25 de 04 de 2018). *Youtube*. Recuperado el 24 de 04 de 2021, de <https://www.youtube.com/watch?v=77A8W2NtbN0>
- AUDITOOOL. (2013). *https://www.auditool.org*. Obtenido de <https://www.auditool.org/blog2/control-interno/2659-cambios-en-los-5-componentes-de-coso>
- Bernal Torres, C. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales Tercera edición*. Bogota, Colombia: Pearson Educación de Colombia Ltda.
- Bogdanski, T., Santana Elizalde, P., & Portillo Arvizu, A. (2017). *Contabilidad General*. México: UNID Editorial Digital.
- Caja de Ande Seguros Sociedad Agencia de seguros S.A. (04 de 01 de 2021). *CAJA DE ANDE*. Recuperado el 01 de 04 de 2021, de <https://www.cajadeande.fi.cr/media/63845/notas-estados-financieros-diciembre-2020.pdf>
- Caja de ANDE Seguros Sociedad de Seguros SA. (01 de 01 de 2019). *CAJA DE ANDE*. Recuperado el 01 de 04 de 2021, de <https://www.cajadeande.fi.cr/servicios/comercializadora-de-seguros/servicios/>
- Caja de ANDE Seguros, Sociedad Agencia de Seguros, S.A. (27 de 03 de 2014). *CAJA DE ANDE*. Recuperado el 01 de 04 de 2021, de <https://www.cajadeande.fi.cr/media/1563/codigo-de-gobierno-corporativo.pdf>
- Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF). (01 de 01 de 2021). *https://www.conassif.fi.cr*. Recuperado el 25 de 04 de 2021, de <https://www.conassif.fi.cr/quienes-somos/>
- Deloitte. (10 de 2018). *https://www2.deloitte.com*. Obtenido de https://www2.deloitte.com/co/es/pages/ifrs_niif/normas-internacionales-de-la-

informacion-financiera-niif---ifrs-.html

Estupiñan Gaitan, R. (2016). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. Bogota, Colombia: Ecoe Ediciones.

Estupiñan, G. R. (2016). *Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna (2a. ed.)*. Bogota: Ecoe Ediciones. Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/ulatinacr/titulos/70422>

Hernandez, R. (2015). Los riesgos de las entidades aseguradoras en el marco del Enterprise Risk Management (ERM) y el control interno. *INNOVAR*, 61-70. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81842948006>

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: Mc Graw Hill Education.

Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V.

ISO. (2018). *ISO 31000 Administración/Gestión de riesgos*. ISO.

ISO Tools. (19 de 03 de 2015). <https://www.isotools.org>. Obtenido de <https://www.isotools.org/2015/03/19/que-son-las-normas-iso-y-cual-es-su-finalidad/>

ISO Tools. (10 de 2015). <https://www.isotools.org>. Obtenido de <https://www.isotools.org/pdfs-pro/ebook-iso-31000-gestion-riesgos-organizaciones.pdf>

LAB Positiva. (16 de 06 de 2017). *YouTube*. Recuperado el 24 de 04 de 2021, de <https://www.youtube.com/watch?v=lwUIZRD6UBU>

Maranto Rivera, M., & González Fernandez, M. (07 de 26 de 2015). *Fuentes de Información*. Obtenido de <https://uaeh.edu.mx>: <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/16700/LECT132.pdf>

MKT Mexico. (26 de 05 de 2017). *YouTube*. Recuperado el 2021 de 04 de 24, de

<https://www.youtube.com/watch?v=4fNbIdgTUO4>

Quintana Pumachoque, S. (13 de 05 de 2020). <https://unsm.edu.pe>. Obtenido de <https://unsm.edu.pe/wp-content/uploads/2020/05/silvestre-quintana-articulo-unsm-13-05-2020.pdf>

Rincon, C. (2012). *Estandares Internacionales de Contabilidad- EIC*. Bogota.

SUGEF. (2006). *Acuerdo SUGEF 24-00 Reglamento para juzgar la situacion economica - financiera de las entidades supervisadas*. San Jose: SUGEF.

SUGESE. (25 de 04 de 2021). www.sugese.fi.cr. Recuperado el 25 de 04 de 2021, de <https://www.sugese.fi.cr/seccion-mercado-seguros/mercado-de-seguros>

Ulloa, J. (2013). Apertura del mercado de seguros en Costa Rica, con un enfoque en la implementación de un seguro para sufragar los gastos generados en los procesos de divorcio o separación judicial. (*Tesis Licenciatura en Derecho*). Universidad de Costa Rica, San José, Costa Rica.

Willis Towers Watson. (30 de Octubre de 2020). <https://www.willistowerswatson.com>. Obtenido de <https://www.willistowerswatson.com>: <https://www.willistowerswatson.com>

Word Press. (15 de 02 de 2016). <https://wordpress.com>. Obtenido de <https://sabermetodologia.wordpress.com/2016/02/15/tecnicas-e-instrumentos-de-recoleccion-de-datos/>

ANEXOS

Anexo 1: Políticas

 POL.GF.1.05 Política de Inversiones	915 KB
 POL.GF.1.13 Política para la Administración de la liquidez	844 KB
 POL.ME.1.04 Política de divulgación comunicación y relación con partes interesadas	171 KB
 POL.SG.1.05 Política continuidad de negocio	157 KB
 POL.GR.1.04 Política para la Gestión del Riesgo de Liquidez	216 KB
 POL.GR.1.05 Política Para Gestion Riesgo de Mercado	721 KB
 POL.GR.1.06 Política para la gestión de Riesgo de Tipos de Cambio	420 KB
 POL.GR.1.07 Política para la gestion del riesgo operativo	223 KB

Anexo 2: Matriz Riesgo Cambiario

riesgo Cambiario 06 - Excel

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista ¿Qué desea hacer? Leonardo Fallas Arias Compartir

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

Personalizar Formato condicional Insertar Suma y resta Multiplicación y división Potencia y raíz Cuadrado y raíz cuadrada Clasificación Público Classification Help

Pegar Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

Formato condicional Dar formato como tabla Eliminar Formato Estilos de celda

Classification Público Classification Help

Advanced TITUS TITUS One Click Classification

D4 =B165

Riesgo Cambiario
Para el mes de junio 2021

Tipo de Cambio	621,92		
Activos Moneda Extranjera	819 186,10	1 327,19	
Pasivos Moneda Extranjera	-	-	
Posición	819 186,10	1 327,19	
Variación Máxima Esperada		22,41	
Dato Numerador Riesgo Cambiario	Colones	29 781,74	
Patrimonio	# 008 975 281,52		
Riesgo Cambiario	0,001%		
Riesgo Posición	0,036		

Variación Máxima Esperada

Mes	Tipo Cambio	Crecimiento Interanual	Varianza	Riesgo	Nivel Confianza	Desviación Estándar	Variación Máxima
jun-15	528,71	0,32573	0,00417	0,04455	2,33	0,15040	79,51750
jul-15	528,43	0,31451	0,00720	0,08532	2,33	0,19080	105,05231
ago-15	529,95	0,30902	0,00950	0,09748	2,33	0,22712	120,15954
sep-15	528,42	0,30062	0,01087	0,10427	2,33	0,24295	128,43066

variación TC (2) Hoja1

Anexo 3: Cuestionario Sujeto 1

Nombre	Puesto	N	PREGUNTA	TIPO	Sí	No
Carol Sequeira Hernández	Contadora General	1	¿Tiene conocimiento de los objetivos y metas de los procesos que desempeña en la comercializadora?	Administración de Riesgos	1	0
Carol Sequeira Hernández	Contadora General	2	¿Se brindan capacitaciones para inculcar la cultura de administración de riesgos en los procesos que desempeña en la comercializadora?	Administración de Riesgos	1	0
Carol Sequeira Hernández	Contadora General	3	¿Reporta y documenta los riesgos detectado en los procesos?	Administración de Riesgos	1	0
Carol Sequeira Hernández	Contadora General	4	¿En sus procesos considera posibilidades de fraude?	Administración de Riesgos	1	0
Carol Sequeira Hernández	Contadora General	5	¿Sus procesos cuentan con su respectiva matriz para la administración del riesgo?	Administración de Riesgos	1	0
Carol Sequeira Hernández	Contadora General	6	¿Sus procesos cuentan con plan de contingencia?	Administración de Riesgos	1	0
Carol Sequeira Hernández	Contadora General	7	¿Sus procesos cuentan con plan de recuperación en caso de desastre?	Administración de Riesgos	1	0
Carol Sequeira Hernández	Contadora General	8	¿Se encuentran actualizados las matrices de administración de riesgos, los planes de contingencia y recuperación de desastres de los procesos que realiza?	Administración de Riesgos	1	0
Carol Sequeira Hernández	Contadora General	1	¿Se aplican controles en sus procesos para colaborar con la administración de riesgos?	Actividades de Control	1	0
Carol Sequeira Hernández	Contadora General	2	¿Estos controles se encuentran dentro del manual de puesto?	Actividades de Control	1	0
Carol Sequeira Hernández	Contadora General	3	¿Sus procesos están sistematizados?	Actividades de Control	1	0
Carol Sequeira Hernández	Contadora General	4	¿los sistemas de información que utiliza para desarrollar sus funciones cuentan con plan de contingencia y recuperación de desastres?	Actividades de Control	1	0
Carol Sequeira Hernández	Contadora General	5	¿Los recursos institucionales están resguardados?	Actividades de Control	1	0
Carol Sequeira Hernández	Contadora General	6	¿Existen controles para evitar la filtración de información?	Actividades de Control	1	0
Carol Sequeira Hernández	Contadora General	7	¿Se evalúan con frecuencia estos controles?	Actividades de Control	1	0
Carol Sequeira Hernández	Contadora General	1	¿Conoce la Visión y Misión de la comercializadora?	Ambiente de control	1	0
Carol Sequeira Hernández	Contadora General	2	¿Cuenta con canales para recibir información general de la comercializadora?	Ambiente de control	1	0

Carol Sequeira Hernández	Contadora General	3	¿Conoce los objetivos de la comercializadora?	Ambiente de control	1	0
Carol Sequeira Hernández	Contadora General	4	¿Se tienen claros los valores que identifican a la comercializadora?	Ambiente de control	1	0
Carol Sequeira Hernández	Contadora General	5	¿Tiene conocimiento del código de ética de la comercializadora?	Ambiente de control	1	0
Carol Sequeira Hernández	Contadora General	6	¿Se realizan actividades que incentiven el trabajo en equipo en la comercializadora?	Ambiente de control	1	0
Carol Sequeira Hernández	Contadora General	7	¿Se cuenta con manuales del puesto que desempeña en la comercializadora?	Ambiente de control	1	0
Carol Sequeira Hernández	Contadora General	8	¿Los manuales se encuentran actualizados?	Ambiente de control	1	0
Carol Sequeira Hernández	Contadora General	1	¿Los controles establecidos a sus procesos colaboran a la generación de información de calidad y pertinente?	Información y Comunicación	1	0
Carol Sequeira Hernández	Contadora General	2	¿Se cumple con los principios establecidos de seguridad de la información?	Información y Comunicación	1	0
Carol Sequeira Hernández	Contadora General	3	¿Los sistemas de información utilizados le brindan información de calidad y pertinente?	Información y Comunicación	1	0
Carol Sequeira Hernández	Contadora General	4	¿Los sistemas de información utilizados colaboran en la toma de decisiones?	Información y Comunicación	1	0
Carol Sequeira Hernández	Contadora General	5	¿Poseen líneas de comunicación donde se difunda información de interés de la comercializadora?	Información y Comunicación	1	0
Carol Sequeira Hernández	Contadora General	6	¿Estas líneas de comunicación permite visualizar el cumplimiento de los objetivos de la comercializadora?	Información y Comunicación	1	0
Carol Sequeira Hernández	Contadora General	7	¿Se evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación?	Información y Comunicación	1	0
Carol Sequeira Hernández	Contadora General	1	¿Se evalúa la presencia y funcionamiento del control interno en la unidad?	Seguimiento y Monitoreo	1	0
Carol Sequeira Hernández	Contadora General	2	¿Comunica las falencias de control interno que detecta?	Seguimiento y Monitoreo	1	0
Carol Sequeira Hernández	Contadora General	3	¿Se toman en cuenta las recomendaciones en el ámbito de control interno emitidas por los auditores internos o externos?	Seguimiento y Monitoreo	1	0
		T o t a l				

Anexo 4: Cuestionario Sujeto 2

Nombre	Puesto	N	PREGUNTA	TIPO	Sí	No
Daniela Escobar Pérez	Auxiliar Contable	1	¿Tiene conocimiento de los objetivos y metas de los procesos que desempeña en la comercializadora?	Administración de Riesgos	1	0
Daniela Escobar Pérez	Auxiliar Contable	2	¿Se brindan capacitaciones para inculcar la cultura de administración de riesgos en los procesos que desempeña en la comercializadora?	Administración de Riesgos	1	0
Daniela Escobar Pérez	Auxiliar Contable	3	¿Reporta y documenta los riesgos detectado en los procesos?	Administración de Riesgos	1	0
Daniela Escobar Pérez	Auxiliar Contable	4	¿En sus procesos considera posibilidades de fraude?	Administración de Riesgos	1	0
Daniela Escobar Pérez	Auxiliar Contable	5	¿Sus procesos cuentan con su respectiva matriz para la administración del riesgo?	Administración de Riesgos	1	0
Daniela Escobar Pérez	Auxiliar Contable	6	¿Sus procesos cuentan con plan de contingencia?	Administración de Riesgos	1	0
Daniela Escobar Pérez	Auxiliar Contable	7	¿Sus procesos cuentan con plan de recuperación en caso de desastre?	Administración de Riesgos	1	0
Daniela Escobar Pérez	Auxiliar Contable	8	¿Se encuentran actualizados las matrices de administración de riesgos, los planes de contingencia y recuperación de desastres de los procesos que realiza?	Administración de Riesgos	1	0
Daniela Escobar Pérez	Auxiliar Contable	1	¿Se aplican controles en sus procesos para colaborar con la administración de riesgos?	Actividades de Control	1	0
Daniela Escobar Pérez	Auxiliar Contable	2	¿Estos controles se encuentran dentro del manual de puesto?	Actividades de Control	1	0
Daniela Escobar Pérez	Auxiliar Contable	3	¿Sus procesos están sistematizados?	Actividades de Control	1	0
Daniela Escobar Pérez	Auxiliar Contable	4	¿los sistemas de información que utiliza para desarrollar sus funciones cuentan con plan de contingencia y recuperación de desastres?	Actividades de Control	1	0
Daniela Escobar Pérez	Auxiliar Contable	5	¿Los recursos institucionales están resguardados?	Actividades de Control	1	0
Daniela Escobar Pérez	Auxiliar Contable	6	¿Existen controles para evitar la filtración de información?	Actividades de Control	1	0

Daniela Escobar Pérez	Auxiliar Contable	7	¿Se evalúan con frecuencia estos controles?	Actividades de Control	1	0
Daniela Escobar Pérez	Auxiliar Contable	1	¿Conoce la Visión y Misión de la comercializadora?	Ambiente de control	1	0
Daniela Escobar Pérez	Auxiliar Contable	2	¿Cuenta con canales para recibir información general de la comercializadora?	Ambiente de control	1	0
Daniela Escobar Pérez	Auxiliar Contable	3	¿Conoce los objetivos de la comercializadora?	Ambiente de control	1	0
Daniela Escobar Pérez	Auxiliar Contable	4	¿Se tienen claros los valores que identifican a la comercializadora?	Ambiente de control	1	0
Daniela Escobar Pérez	Auxiliar Contable	5	¿Tiene conocimiento del código de ética de la comercializadora?	Ambiente de control	1	0
Daniela Escobar Pérez	Auxiliar Contable	6	¿Se realizan actividades que incentiven el trabajo en equipo en la comercializadora?	Ambiente de control	1	0
Daniela Escobar Pérez	Auxiliar Contable	7	¿Se cuenta con manuales del puesto que desempeña en la comercializadora?	Ambiente de control	1	0
Daniela Escobar Pérez	Auxiliar Contable	8	¿Los manuales se encuentran actualizados?	Ambiente de control	1	0
Daniela Escobar Pérez	Auxiliar Contable	1	¿Los controles establecidos a sus procesos colaboran a la generación de información de calidad y pertinente?	Información y Comunicación	1	0
Daniela Escobar Pérez	Auxiliar Contable	2	¿Se cumple con los principios establecidos de seguridad de la información?	Información y Comunicación	1	0
Daniela Escobar Pérez	Auxiliar Contable	3	¿Los sistemas de información utilizados le brindan información de calidad y pertinente?	Información y Comunicación	1	0
Daniela Escobar Pérez	Auxiliar Contable	4	¿Los sistemas de información utilizados colaboran en la toma de decisiones?	Información y Comunicación	1	0
Daniela Escobar Pérez	Auxiliar Contable	5	¿Poseen líneas de comunicación donde se difunda información de interés de la comercializadora?	Información y Comunicación	1	0
Daniela Escobar Pérez	Auxiliar Contable	6	¿Estas líneas de comunicación permite visualizar el cumplimiento de los objetivos de la comercializadora?	Información y Comunicación	1	0

Daniela Escobar Pérez	Auxiliar Contable	7	¿Se evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación?	Información y Comunicación	1	0
Daniela Escobar Pérez	Auxiliar Contable	1	¿Se evalúa la presencia y funcionamiento del control interno en la unidad?	Seguimiento y Monitoreo	1	0
Daniela Escobar Pérez	Auxiliar Contable	2	¿Comunica las falencias de control interno que detecta?	Seguimiento y Monitoreo	1	0
Daniela Escobar Pérez	Auxiliar Contable	3	¿Se toman en cuenta las recomendaciones en el ámbito de control interno emitidas por los auditores internos o externos?	Seguimiento y Monitoreo	1	0
		Total				

Anexo 5: Cuestionario Sujeto 3

Nombre	Puesto	N	PREGUNTA	TIPO	Sí	No
Ileana Quesada González	Jefe de Operaciones	1	¿Tiene conocimiento de los objetivos y metas de los procesos que desempeña en la comercializadora?	Administración de Riesgos	1	0
Ileana Quesada González	Jefe de Operaciones	2	¿Se brindan capacitaciones para inculcar la cultura de administración de riesgos en los procesos que desempeña en la comercializadora?	Administración de Riesgos	0	1
Ileana Quesada González	Jefe de Operaciones	3	¿Reporta y documenta los riesgos detectado en los procesos?	Administración de Riesgos	1	0
Ileana Quesada González	Jefe de Operaciones	4	¿En sus procesos considera posibilidades de fraude?	Administración de Riesgos	1	0
Ileana Quesada González	Jefe de Operaciones	5	¿Sus procesos cuentan con su respectiva matriz para la administración del riesgo?	Administración de Riesgos	1	0
Ileana Quesada	Jefe de	6	¿Sus procesos cuentan con plan	Administración	1	0

González	Operaciones	de contingencia?	de Riesgos		
Ileana Quesada González	Jefe de Operaciones	¿Sus procesos cuentan con plan de recuperación en caso de desastre?	Administración de Riesgos	0	1
Ileana Quesada González	Jefe de Operaciones	¿Se encuentran actualizados las matrices de administración de riesgos, los planes de contingencia y recuperación de desastres de los procesos que realiza?	Administración de Riesgos	1	0
Ileana Quesada González	Jefe de Operaciones	¿Se aplican controles en sus procesos para colaborar con la administración de riesgos?	Actividades de Control	1	0
Ileana Quesada González	Jefe de Operaciones	¿Estos controles se encuentran dentro del manual de puesto?	Actividades de Control	1	0
Ileana Quesada González	Jefe de Operaciones	¿Sus procesos están sistematizados?	Actividades de Control	1	0
Ileana Quesada González	Jefe de Operaciones	¿los sistemas de información que utiliza para desarrollar sus funciones cuentan con plan de contingencia y recuperación de desastres?	Actividades de Control	1	0
Ileana Quesada González	Jefe de Operaciones	¿Los recursos institucionales están resguardados?	Actividades de Control	1	0
Ileana Quesada González	Jefe de Operaciones	¿Existen controles para evitar la filtración de información?	Actividades de Control	1	0
Ileana Quesada González	Jefe de Operaciones	¿Se evalúan con frecuencia estos controles?	Actividades de Control	1	0
Ileana Quesada González	Jefe de Operaciones	¿Conoce la Visión y Misión de la comercializadora?	Ambiente de control	1	0
Ileana Quesada	Jefe de	2¿Cuenta con canales para recibir	Ambiente de	1	0

González	Operaciones		información general de la comercializadora?	control		
Ileana Quesada González	Jefe de Operaciones	3	¿Conoce los objetivos de la comercializadora?	Ambiente de control	1	0
Ileana Quesada González	Jefe de Operaciones	4	¿Se tienen claros los valores que identifican a la comercializadora?	Ambiente de control	1	0
Ileana Quesada González	Jefe de Operaciones	5	¿Tiene conocimiento del código de ética de la comercializadora?	Ambiente de control	1	0
Ileana Quesada González	Jefe de Operaciones	6	¿Se realizan actividades que incentiven el trabajo en equipo en la comercializadora?	Ambiente de control	1	0
Ileana Quesada González	Jefe de Operaciones	7	¿Se cuenta con manuales del puesto que desempeña en la comercializadora?	Ambiente de control	1	0
Ileana Quesada González	Jefe de Operaciones	8	¿Los manuales se encuentran actualizados?	Ambiente de control	1	0
Ileana Quesada González	Jefe de Operaciones	1	¿Los controles establecidos a sus procesos colaboran a la generación de información de calidad y pertinente?	Información y Comunicación	1	0
Ileana Quesada González	Jefe de Operaciones	2	¿Se cumple con los principios establecidos de seguridad de la información?	Información y Comunicación	1	0
Ileana Quesada González	Jefe de Operaciones	3	¿Los sistemas de información utilizados le brindan información de calidad y pertinente?	Información y Comunicación	1	0
Ileana Quesada González	Jefe de Operaciones	4	¿Los sistemas de información utilizados colaboran en la toma de decisiones?	Información y Comunicación	1	0

Ileana Quesada González	Jefe de Operaciones	5	¿Poseen líneas de comunicación donde se difunda información de interés de la comercializadora?	Información y Comunicación	1	0
Ileana Quesada González	Jefe de Operaciones	6	¿Estas líneas de comunicación permite visualizar el cumplimiento de los objetivos de la comercializadora?	Información y Comunicación	1	0
Ileana Quesada González	Jefe de Operaciones	7	¿Se evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación?	Información y Comunicación	1	0
Ileana Quesada González	Jefe de Operaciones	1	¿Se evalúa la presencia y funcionamiento del control interno en la unidad?	Seguimiento y Monitoreo	1	0
Ileana Quesada González	Jefe de Operaciones	2	¿Comunica las falencias de control interno que detecta?	Seguimiento y Monitoreo	1	0
Ileana Quesada González	Jefe de Operaciones	3	¿Se toman en cuenta las recomendaciones en el ámbito de control interno emitidas por los auditores internos o externos?	Seguimiento y Monitoreo	1	0
		Total				

Anexo 6: Cuestionario Sujeto 4

Nombre	Puesto	N	PREGUNTA	TIPO	Sí	No
Juan Carranza Campos	Auxiliar Contable	1	¿Tiene conocimiento de los objetivos y metas de los procesos que desempeña en la comercializadora?	Administración de Riesgos	1	0

Juan Carranza Campos	Auxiliar Contable	¿Se brindan capacitaciones para inculcar la cultura de administración de riesgos en los procesos que desempeña en la comercializadora?	Administración de Riesgos	1	0
Juan Carranza Campos	Auxiliar Contable	¿Reporta y documenta los riesgos detectado en los procesos?	Administración de Riesgos	1	0
Juan Carranza Campos	Auxiliar Contable	¿En sus procesos considera posibilidades de fraude?	Administración de Riesgos	1	0
Juan Carranza Campos	Auxiliar Contable	¿Sus procesos cuentan con su respectiva matriz para la administración del riesgo?	Administración de Riesgos	1	0
Juan Carranza Campos	Auxiliar Contable	¿Sus procesos cuentan con plan de contingencia?	Administración de Riesgos	1	0
Juan Carranza Campos	Auxiliar Contable	¿Sus procesos cuentan con plan de recuperación en caso de desastre?	Administración de Riesgos	1	0
Juan Carranza Campos	Auxiliar Contable	¿Se encuentran actualizados las matrices de administración de riesgos, los planes de contingencia y recuperación de desastres de los procesos que realiza?	Administración de Riesgos	1	0
Juan Carranza Campos	Auxiliar Contable	¿Se aplican controles en sus procesos para colaborar con la administración de riesgos?	Actividades de Control	1	0
Juan Carranza Campos	Auxiliar Contable	¿Estos controles se encuentran dentro del manual de puesto?	Actividades de Control	1	0

Juan Carranza Campos	Auxiliar Contable	3 ¿Sus procesos están sistematizados?	Actividades de Control	1	0
Juan Carranza Campos	Auxiliar Contable	4 ¿los sistemas de información que utiliza para desarrollar sus funciones cuentan con plan de contingencia y recuperación de desastres?	Actividades de Control	1	0
Juan Carranza Campos	Auxiliar Contable	5 ¿Los recursos institucionales están resguardados?	Actividades de Control	1	0
Juan Carranza Campos	Auxiliar Contable	6 ¿Existen controles para evitar la filtración de información?	Actividades de Control	1	0
Juan Carranza Campos	Auxiliar Contable	7 ¿Se evalúan con frecuencia estos controles?	Actividades de Control	1	0
Juan Carranza Campos	Auxiliar Contable	1 ¿Conoce la Visión y Misión de la comercializadora?	Ambiente de control	1	0
Juan Carranza Campos	Auxiliar Contable	2 ¿Cuenta con canales para recibir información general de la comercializadora?	Ambiente de control	1	0
Juan Carranza Campos	Auxiliar Contable	3 ¿Conoce los objetivos de la comercializadora?	Ambiente de control	1	0
Juan Carranza Campos	Auxiliar Contable	4 ¿Se tienen claros los valores que identifican a la comercializadora?	Ambiente de control	1	0
Juan Carranza Campos	Auxiliar Contable	5 ¿Tiene conocimiento del código de ética de la comercializadora?	Ambiente de control	1	0
Juan Carranza Campos	Auxiliar Contable	6 ¿Se realizan actividades que incentiven el trabajo en equipo en la	Ambiente de control	1	0

		comercializadora?			
Juan Carranza Campos	Auxiliar Contable	¿Se cuenta con manuales del puesto que desempeña en la comercializadora?	Ambiente de control	1	0
Juan Carranza Campos	Auxiliar Contable	¿Los manuales se encuentran actualizados?	Ambiente de control	1	0
Juan Carranza Campos	Auxiliar Contable	¿Los controles establecidos a sus procesos colaboran a la generación de información de calidad y pertinente?	Información y Comunicación	1	0
Juan Carranza Campos	Auxiliar Contable	¿Se cumple con los principios establecidos de seguridad de la información?	Información y Comunicación	1	0
Juan Carranza Campos	Auxiliar Contable	¿Los sistemas de información utilizados le brindan información de calidad y pertinente?	Información y Comunicación	1	0
Juan Carranza Campos	Auxiliar Contable	¿Los sistemas de información utilizados colaboran en la toma de decisiones?	Información y Comunicación	1	0
Juan Carranza Campos	Auxiliar Contable	¿Poseen líneas de comunicación donde se difunda información de interés de la comercializadora?	Información y Comunicación	1	0
Juan Carranza Campos	Auxiliar Contable	¿Estas líneas de comunicación permite visualizar el cumplimiento de los objetivos de la comercializadora?	Información y Comunicación	1	0
Juan Carranza Campos	Auxiliar	¿Se evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de	Información y	1	0

Campos	Contable	comunicación?	Comunicación		
Juan Carranza Campos	Auxiliar Contable	1 ¿Se evalúa la presencia y funcionamiento del control interno en la unidad?	Seguimiento y Monitoreo	1	0
Juan Carranza Campos	Auxiliar Contable	2 ¿Comunica las falencias de control interno que detecta?	Seguimiento y Monitoreo	1	0
Juan Carranza Campos	Auxiliar Contable	3 ¿Se toman en cuenta las recomendaciones en el ámbito de control interno emitidas por los auditores internos o externos?	Seguimiento y Monitoreo	1	0
		Total			

Anexo 7: Cuestionario Sujeto 5

Nombre	Puesto	N	PREGUNTA	TIPO	Sí	No
Julían Rendon Castrillón	Oficial de Control Normativo	1	¿Tiene conocimiento de los objetivos y metas de los procesos que desempeña en la comercializadora?	Administración de Riesgos	1	0
Julían Rendon Castrillón	Oficial de Control Normativo	2	¿Se brindan capacitaciones para inculcar la cultura de administración de riesgos en los procesos que desempeña en la comercializadora?	Administración de Riesgos	1	0
Julían Rendon Castrillón	Oficial de Control Normativo	3	¿Reporta y documenta los riesgos detectado en los procesos?	Administración de Riesgos	1	0
Julían Rendon Castrillón	Oficial de Control Normativo	4	¿En sus procesos considera posibilidades de fraude?	Administración de Riesgos	1	0
Julían Rendon Castrillón	Oficial de Control Normativo	5	¿Sus procesos cuentan con su respectiva matriz para la administración del riesgo?	Administración de Riesgos	1	0
Julían Rendon Castrillón	Oficial de Control Normativo	6	¿Sus procesos cuentan con plan de contingencia?	Administración de Riesgos	1	0

Julían Rendon Castrillón	Oficial de Control Normativo	7	¿Sus procesos cuentan con plan de recuperación en caso de desastre?	Administración de Riesgos	1	0
Julían Rendon Castrillón	Oficial de Control Normativo	8	¿Se encuentran actualizados las matrices de administración de riesgos, los planes de contingencia y recuperación de desastres de los procesos que realiza?	Administración de Riesgos	1	0
Julían Rendon Castrillón	Oficial de Control Normativo	1	¿Se aplican controles en sus procesos para colaborar con la administración de riesgos?	Actividades de Control	1	0
Julían Rendon Castrillón	Oficial de Control Normativo	2	¿Estos controles se encuentran dentro del manual de puesto?	Actividades de Control	1	0
Julían Rendon Castrillón	Oficial de Control Normativo	3	¿Sus procesos están sistematizados?	Actividades de Control	1	0
Julían Rendon Castrillón	Oficial de Control Normativo	4	¿los sistemas de información que utiliza para desarrollar sus funciones cuentan con plan de contingencia y recuperación de desastres?	Actividades de Control	1	0
Julían Rendon Castrillón	Oficial de Control Normativo	5	¿Los recursos institucionales están resguardados?	Actividades de Control	1	0
Julían Rendon Castrillón	Oficial de Control Normativo	6	¿Existen controles para evitar la filtración de información?	Actividades de Control	1	0
Julían Rendon Castrillón	Oficial de Control Normativo	7	¿Se evalúan con frecuencia estos controles?	Actividades de Control	1	0
Julían Rendon Castrillón	Oficial de Control Normativo	1	¿Conoce la Visión y Misión de la comercializadora?	Ambiente de control	1	0
Julían Rendon Castrillón	Oficial de Control Normativo	2	¿Cuenta con canales para recibir información general de la comercializadora?	Ambiente de control	1	0
Julían Rendon Castrillón	Oficial de Control Normativo	3	¿Conoce los objetivos de la comercializadora?	Ambiente de control	1	0
Julían Rendon Castrillón	Oficial de Control Normativo	4	¿Se tienen claros los valores que identifican a la comercializadora?	Ambiente de control	1	0
Julían Rendon Castrillón	Oficial de Control Normativo	5	¿Tiene conocimiento del código de ética de la comercializadora?	Ambiente de control	1	0

Julían Rendon Castrillón	Oficial de Control Normativo	6	¿Se realizan actividades que incentiven el trabajo en equipo en la comercializadora?	Ambiente de control	1	0
Julían Rendon Castrillón	Oficial de Control Normativo	7	¿Se cuenta con manuales del puesto que desempeña en la comercializadora?	Ambiente de control	1	0
Julían Rendon Castrillón	Oficial de Control Normativo	8	¿Los manuales se encuentran actualizados?	Ambiente de control	1	0
Julían Rendon Castrillón	Oficial de Control Normativo	1	¿Los controles establecidos a sus procesos colaboran a la generación de información de calidad y pertinente?	Información y Comunicación	1	0
Julían Rendon Castrillón	Oficial de Control Normativo	2	¿Se cumple con los principios establecidos de seguridad de la información?	Información y Comunicación	1	0
Julían Rendon Castrillón	Oficial de Control Normativo	3	¿Los sistemas de información utilizados le brindan información de calidad y pertinente?	Información y Comunicación	1	0
Julían Rendon Castrillón	Oficial de Control Normativo	4	¿Los sistemas de información utilizados colaboran en la toma de decisiones?	Información y Comunicación	1	0
Julían Rendon Castrillón	Oficial de Control Normativo	5	¿Poseen líneas de comunicación donde se difunda información de interés de la comercializadora?	Información y Comunicación	1	0
Julían Rendon Castrillón	Oficial de Control Normativo	6	¿Estas líneas de comunicación permite visualizar el cumplimiento de los objetivos de la comercializadora?	Información y Comunicación	1	0
Julían Rendon Castrillón	Oficial de Control Normativo	7	¿Se evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación?	Información y Comunicación	1	0
Julían Rendon Castrillón	Oficial de Control Normativo	1	¿Se evalúa la presencia y funcionamiento del control interno en la unidad?	Seguimiento y Monitoreo	1	0
Julían Rendon Castrillón	Oficial de Control Normativo	2	¿Comunica las falencias de control interno que detecta?	Seguimiento y Monitoreo	1	0
Julían Rendon Castrillón	Oficial de Control Normativo	3	¿Se toman en cuenta las recomendaciones en el ámbito de control interno emitidas por los auditores internos o externos?	Seguimiento y Monitoreo	1	0
		Total				

Anexo 8: Cuestionario Sujeto 6

Nombre	Puesto	N	PREGUNTA	TIPO	Sí	No
Karen Castro Mora	Jefa de Control de Cartera	1	¿Tiene conocimiento de los objetivos y metas de los procesos que desempeña en la comercializadora?	Administración de Riesgos	1	0
Karen Castro Mora	Jefa de Control de Cartera	2	¿Se brindan capacitaciones para inculcar la cultura de administración de riesgos en los procesos que desempeña en la comercializadora?	Administración de Riesgos	1	0
Karen Castro Mora	Jefa de Control de Cartera	3	¿Reporta y documenta los riesgos detectado en los procesos?	Administración de Riesgos	1	0
Karen Castro Mora	Jefa de Control de Cartera	4	¿En sus procesos considera posibilidades de fraude?	Administración de Riesgos	1	0
Karen Castro Mora	Jefa de Control de Cartera	5	¿Sus procesos cuentan con su respectiva matriz para la administración del riesgo?	Administración de Riesgos	1	0
Karen Castro Mora	Jefa de Control de Cartera	6	¿Sus procesos cuentan con plan de contingencia?	Administración de Riesgos	1	0
Karen Castro Mora	Jefa de Control de Cartera	7	¿Sus procesos cuentan con plan de recuperación en caso de desastre?	Administración de Riesgos	1	0
Karen Castro Mora	Jefa de Control de Cartera	8	¿Se encuentran actualizados las matrices de administración de riesgos, los planes de contingencia y recuperación de desastres de los procesos que realiza?	Administración de Riesgos	1	0
Karen Castro Mora	Jefa de Control de Cartera	1	¿Se aplican controles en sus procesos para colaborar con la administración de riesgos?	Actividades de Control	1	0
Karen Castro Mora	Jefa de Control de Cartera	2	¿Estos controles se encuentran dentro del manual de puesto?	Actividades de Control	1	0
Karen Castro Mora	Jefa de Control de Cartera	3	¿Sus procesos están sistematizados?	Actividades de Control	1	0
Karen Castro Mora	Jefa de Control de Cartera	4	¿los sistemas de información que utiliza para desarrollar sus funciones cuentan con plan de contingencia y recuperación de desastres?	Actividades de Control	1	0

Karen Castro Mora	Jefa de Control de Cartera	5	¿Los recursos institucionales están resguardados?	Actividades de Control	1	0
Karen Castro Mora	Jefa de Control de Cartera	6	¿Existen controles para evitar la filtración de información?	Actividades de Control	1	0
Karen Castro Mora	Jefa de Control de Cartera	7	¿Se evalúan con frecuencia estos controles?	Actividades de Control	1	0
Karen Castro Mora	Jefa de Control de Cartera	1	¿Conoce la Visión y Misión de la comercializadora?	Ambiente de control	1	0
Karen Castro Mora	Jefa de Control de Cartera	2	¿Cuenta con canales para recibir información general de la comercializadora?	Ambiente de control	1	0
Karen Castro Mora	Jefa de Control de Cartera	3	¿Conoce los objetivos de la comercializadora?	Ambiente de control	1	0
Karen Castro Mora	Jefa de Control de Cartera	4	¿Se tienen claros los valores que identifican a la comercializadora?	Ambiente de control	1	0
Karen Castro Mora	Jefa de Control de Cartera	5	¿Tiene conocimiento del código de ética de la comercializadora?	Ambiente de control	1	0
Karen Castro Mora	Jefa de Control de Cartera	6	¿Se realizan actividades que incentiven el trabajo en equipo en la comercializadora?	Ambiente de control	1	0
Karen Castro Mora	Jefa de Control de Cartera	7	¿Se cuenta con manuales del puesto que desempeña en la comercializadora?	Ambiente de control	1	0
Karen Castro Mora	Jefa de Control de Cartera	8	¿Los manuales se encuentran actualizados?	Ambiente de control	1	0
Karen Castro Mora	Jefa de Control de Cartera	1	¿Los controles establecidos a sus procesos colaboran a la generación de información de calidad y pertinente?	Información y Comunicación	1	0
Karen Castro Mora	Jefa de Control de Cartera	2	¿Se cumple con los principios establecidos de seguridad de la información?	Información y Comunicación	1	0
Karen Castro Mora	Jefa de Control de Cartera	3	¿Los sistemas de información utilizados le brindan información de calidad y pertinente?	Información y Comunicación	1	0
Karen Castro Mora	Jefa de Control de Cartera	4	¿Los sistemas de información utilizados colaboran en la toma de decisiones?	Información y Comunicación	1	0

Karen Castro Mora	Jefa de Control de Cartera	5	¿Poseen líneas de comunicación donde se difunda información de interés de la comercializadora?	Información y Comunicación	1	0
Karen Castro Mora	Jefa de Control de Cartera	6	¿Estas líneas de comunicación permite visualizar el cumplimiento de los objetivos de la comercializadora?	Información y Comunicación	1	0
Karen Castro Mora	Jefa de Control de Cartera	7	¿Se evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación?	Información y Comunicación	1	0
Karen Castro Mora	Jefa de Control de Cartera	1	¿Se evalúa la presencia y funcionamiento del control interno en la unidad?	Seguimiento y Monitoreo	1	0
Karen Castro Mora	Jefa de Control de Cartera	2	¿Comunica las falencias de control interno que detecta?	Seguimiento y Monitoreo	1	0
Karen Castro Mora	Jefa de Control de Cartera	3	¿Se toman en cuenta las recomendaciones en el ámbito de control interno emitidas por los auditores internos o externos?	Seguimiento y Monitoreo	1	0
		Total				

Anexo 9: Cuestionario Sujeto 7

Nombre	Puesto	N	PREGUNTA	TIPO	Sí	No
Leonardo Fallas Arias	Oficial de Cumplimiento	1	¿Tiene conocimiento de los objetivos y metas de los procesos que desempeña en la comercializadora?	Administración de Riesgos	1	0
Leonardo Fallas Arias	Oficial de Cumplimiento	2	¿Se brindan capacitaciones para inculcar la cultura de administración de riesgos en los procesos que desempeña en la comercializadora?	Administración de Riesgos	1	0
Leonardo Fallas Arias	Oficial de Cumplimiento	3	¿Reporta y documenta los riesgos detectado en los procesos?	Administración de Riesgos	1	0
Leonardo Fallas Arias	Oficial de Cumplimiento	4	¿En sus procesos considera posibilidades de fraude?	Administración de Riesgos	1	0

Leonardo Fallas Arias	Oficial de Cumplimiento	5	¿Sus procesos cuentan con su respectiva matriz para la administración del riesgo?	Administración de Riesgos	1	0
Leonardo Fallas Arias	Oficial de Cumplimiento	6	¿Sus procesos cuentan con plan de contingencia?	Administración de Riesgos	1	0
Leonardo Fallas Arias	Oficial de Cumplimiento	7	¿Sus procesos cuentan con plan de recuperación en caso de desastre?	Administración de Riesgos	1	0
Leonardo Fallas Arias	Oficial de Cumplimiento	8	¿Se encuentran actualizados las matrices de administración de riesgos, los planes de contingencia y recuperación de desastres de los procesos que realiza?	Administración de Riesgos	1	0
Leonardo Fallas Arias	Oficial de Cumplimiento	1	¿Se aplican controles en sus procesos para colaborar con la administración de riesgos?	Actividades de Control	1	0
Leonardo Fallas Arias	Oficial de Cumplimiento	2	¿Estos controles se encuentran dentro del manual de puesto?	Actividades de Control	1	0
Leonardo Fallas Arias	Oficial de Cumplimiento	3	¿Sus procesos están sistematizados?	Actividades de Control	1	0
Leonardo Fallas Arias	Oficial de Cumplimiento	4	¿los sistemas de información que utiliza para desarrollar sus funciones cuentan con plan de contingencia y recuperación de desastres?	Actividades de Control	1	0
Leonardo Fallas Arias	Oficial de Cumplimiento	5	¿Los recursos institucionales están resguardados?	Actividades de Control	1	0
Leonardo Fallas Arias	Oficial de Cumplimiento	6	¿Existen controles para evitar la filtración de información?	Actividades de Control	1	0
Leonardo Fallas Arias	Oficial de Cumplimiento	7	¿Se evalúan con frecuencia estos controles?	Actividades de Control	1	0

Leonardo Fallas Arias	Oficial de Cumplimiento	1	¿Conoce la Visión y Misión de la comercializadora?	Ambiente de control	1	0
Leonardo Fallas Arias	Oficial de Cumplimiento	2	¿Cuenta con canales para recibir información general de la comercializadora?	Ambiente de control	1	0
Leonardo Fallas Arias	Oficial de Cumplimiento	3	¿Conoce los objetivos de la comercializadora?	Ambiente de control	1	0
Leonardo Fallas Arias	Oficial de Cumplimiento	4	¿Se tienen claros los valores que identifican a la comercializadora?	Ambiente de control	1	0
Leonardo Fallas Arias	Oficial de Cumplimiento	5	¿Tiene conocimiento del código de ética de la comercializadora?	Ambiente de control	1	0
Leonardo Fallas Arias	Oficial de Cumplimiento	6	¿Se realizan actividades que incentiven el trabajo en equipo en la comercializadora?	Ambiente de control	1	0
Leonardo Fallas Arias	Oficial de Cumplimiento	7	¿Se cuenta con manuales del puesto que desempeña en la comercializadora?	Ambiente de control	1	0
Leonardo Fallas Arias	Oficial de Cumplimiento	8	¿Los manuales se encuentran actualizados?	Ambiente de control	1	0
Leonardo Fallas Arias	Oficial de Cumplimiento	1	¿Los controles establecidos a sus procesos colaboran a la generación de información de calidad y pertinente?	Información y Comunicación	1	0
Leonardo Fallas Arias	Oficial de Cumplimiento	2	¿Se cumple con los principios establecidos de seguridad de la información?	Información y Comunicación	1	0
Leonardo Fallas Arias	Oficial de Cumplimiento	3	¿Los sistemas de información utilizados le brindan información de calidad y pertinente?	Información y Comunicación	1	0
Leonardo Fallas Arias	Oficial de Cumplimiento	4	¿Los sistemas de información utilizados colaboran en la toma de decisiones?	Información y Comunicación	1	0
Leonardo Fallas Arias	Oficial de Cumplimiento	5	¿Poseen líneas de comunicación donde se difunda información de	Información y Comunicación	1	0

			interés de la comercializadora?			
Leonardo Fallas Arias	Oficial de Cumplimiento	6	¿Estas líneas de comunicación permite visualizar el cumplimiento de los objetivos de la comercializadora?	Información y Comunicación	1	0
Leonardo Fallas Arias	Oficial de Cumplimiento	7	¿Se evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación?	Información y Comunicación	1	0
Leonardo Fallas Arias	Oficial de Cumplimiento	1	¿Se evalúa la presencia y funcionamiento del control interno en la unidad?	Seguimiento y Monitoreo	1	0
Leonardo Fallas Arias	Oficial de Cumplimiento	2	¿Comunica las falencias de control interno que detecta?	Seguimiento y Monitoreo	1	0
Leonardo Fallas Arias	Oficial de Cumplimiento	3	¿Se toman en cuenta las recomendaciones en el ámbito de control interno emitidas por los auditores internos o externos?	Seguimiento y Monitoreo	1	0
		Total				

Anexo 10: Cuestionario Sujeto 8

Nombre	Puesto	N	PREGUNTA	TIPO	Sí	No
Mario Piedra Arias	Jefe de Sucursales	1	¿Tiene conocimiento de los objetivos y metas de los procesos que desempeña en la comercializadora?	Administración de Riesgos	1	0
Mario Piedra Arias	Jefe de Sucursales	2	¿Se brindan capacitaciones para inculcar la cultura de administración de riesgos en los procesos que desempeña en la comercializadora?	Administración de Riesgos	1	0
Mario Piedra Arias	Jefe de Sucursales	3	¿Reporta y documenta los riesgos detectado en los procesos?	Administración de Riesgos	1	0
Mario Piedra Arias	Jefe de Sucursales	4	¿En sus procesos considera posibilidades de fraude?	Administración de Riesgos	1	0
Mario Piedra Arias	Jefe de Sucursales	5	¿Sus procesos cuentan con su respectiva matriz para la administración del riesgo?	Administración de Riesgos	1	0

Mario Piedra Arias	Jefe de Sucursales	6	¿Sus procesos cuentan con plan de contingencia?	Administración de Riesgos	1	0
Mario Piedra Arias	Jefe de Sucursales	7	¿Sus procesos cuentan con plan de recuperación en caso de desastre?	Administración de Riesgos	1	0
Mario Piedra Arias	Jefe de Sucursales	8	¿Se encuentran actualizados las matrices de administración de riesgos, los planes de contingencia y recuperación de desastres de los procesos que realiza?	Administración de Riesgos	1	0
Mario Piedra Arias	Jefe de Sucursales	1	¿Se aplican controles en sus procesos para colaborar con la administración de riesgos?	Actividades de Control	1	0
Mario Piedra Arias	Jefe de Sucursales	2	¿Estos controles se encuentran dentro del manual de puesto?	Actividades de Control	1	0
Mario Piedra Arias	Jefe de Sucursales	3	¿Sus procesos están sistematizados?	Actividades de Control	1	0
Mario Piedra Arias	Jefe de Sucursales	4	¿Los sistemas de información que utiliza para desarrollar sus funciones cuentan con plan de contingencia y recuperación de desastres?	Actividades de Control	1	0
Mario Piedra Arias	Jefe de Sucursales	5	¿Los recursos institucionales están resguardados?	Actividades de Control	1	0
Mario Piedra Arias	Jefe de Sucursales	6	¿Existen controles para evitar la filtración de información?	Actividades de Control	1	0
Mario Piedra Arias	Jefe de Sucursales	7	¿Se evalúan con frecuencia estos controles?	Actividades de Control	1	0
Mario Piedra Arias	Jefe de Sucursales	1	¿Conoce la Visión y Misión de la comercializadora?	Ambiente de control	1	0
Mario Piedra Arias	Jefe de Sucursales	2	¿Cuenta con canales para recibir información general de la comercializadora?	Ambiente de control	1	0
Mario Piedra Arias	Jefe de Sucursales	3	¿Conoce los objetivos de la comercializadora?	Ambiente de control	1	0
Mario Piedra Arias	Jefe de Sucursales	4	¿Se tienen claros los valores que identifican a la comercializadora?	Ambiente de control	1	0

Mario Piedra Arias	Jefe de Sucursales	5	¿Tiene conocimiento del código de ética de la comercializadora?	Ambiente de control	1	0
Mario Piedra Arias	Jefe de Sucursales	6	¿Se realizan actividades que incentiven el trabajo en equipo en la comercializadora?	Ambiente de control	1	0
Mario Piedra Arias	Jefe de Sucursales	7	¿Se cuenta con manuales del puesto que desempeña en la comercializadora?	Ambiente de control	1	0
Mario Piedra Arias	Jefe de Sucursales	8	¿Los manuales se encuentran actualizados?	Ambiente de control	1	0
Mario Piedra Arias	Jefe de Sucursales	1	¿Los controles establecidos a sus procesos colaboran a la generación de información de calidad y pertinente?	Información y Comunicación	1	0
Mario Piedra Arias	Jefe de Sucursales	2	¿Se cumple con los principios establecidos de seguridad de la información?	Información y Comunicación	1	0
Mario Piedra Arias	Jefe de Sucursales	3	¿Los sistemas de información utilizados le brindan información de calidad y pertinente?	Información y Comunicación	1	0
Mario Piedra Arias	Jefe de Sucursales	4	¿Los sistemas de información utilizados colaboran en la toma de decisiones?	Información y Comunicación	1	0
Mario Piedra Arias	Jefe de Sucursales	5	¿Poseen líneas de comunicación donde se difunda información de interés de la comercializadora?	Información y Comunicación	1	0
Mario Piedra Arias	Jefe de Sucursales	6	¿Estas líneas de comunicación permite visualizar el cumplimiento de los objetivos de la comercializadora?	Información y Comunicación	1	0
Mario Piedra Arias	Jefe de Sucursales	7	¿Se evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación?	Información y Comunicación	1	0
Mario Piedra Arias	Jefe de Sucursales	1	¿Se evalúa la presencia y funcionamiento del control interno en la unidad?	Seguimiento y Monitoreo	1	0
Mario Piedra Arias	Jefe de Sucursales	2	¿Comunica las falencias de control interno que detecta?	Seguimiento y Monitoreo	1	0
Mario Piedra Arias	Jefe de Sucursales	3	¿Se toman en cuenta las recomendaciones en el ámbito de control interno emitidas por los auditores internos o externos?	Seguimiento y Monitoreo	1	0
		Total				

Anexo 11: Cuestionario Sujeto 9

Nombre	Puesto	N	PREGUNTA	TIPO	Sí	No
Mirna Villalobos Steller	Auditora	1	¿Tiene conocimiento de los objetivos y metas de los procesos que desempeña en la comercializadora?	Administración de Riesgos	1	0
Mirna Villalobos Steller	Auditora	2	¿Se brindan capacitaciones para inculcar la cultura de administración de riesgos en los procesos que desempeña en la comercializadora?	Administración de Riesgos	1	0
Mirna Villalobos Steller	Auditora	3	¿Reporta y documenta los riesgos detectado en los procesos?	Administración de Riesgos	1	0
Mirna Villalobos Steller	Auditora	4	¿En sus procesos considera posibilidades de fraude?	Administración de Riesgos	1	0
Mirna Villalobos Steller	Auditora	5	¿Sus procesos cuentan con su respectiva matriz para la administración del riesgo?	Administración de Riesgos	1	0
Mirna Villalobos Steller	Auditora	6	¿Sus procesos cuentan con plan de contingencia?	Administración de Riesgos	1	0
Mirna Villalobos Steller	Auditora	7	¿Sus procesos cuentan con plan de recuperación en caso de desastre?	Administración de Riesgos	1	0
Mirna Villalobos Steller	Auditora	8	¿Se encuentran actualizados las matrices de administración de riesgos, los planes de contingencia y recuperación de desastres de los procesos que realiza?	Administración de Riesgos	1	0
Mirna Villalobos Steller	Auditora	1	¿Se aplican controles en sus procesos para colaborar con la administración de riesgos?	Actividades de Control	1	0
Mirna Villalobos Steller	Auditora	2	¿Estos controles se encuentran dentro del manual de puesto?	Actividades de Control	1	0
Mirna Villalobos Steller	Auditora	3	¿Sus procesos están sistematizados?	Actividades de Control	1	0
Mirna Villalobos Steller	Auditora	4	¿los sistemas de información que utiliza para desarrollar sus funciones	Actividades de Control	1	0

			cuentan con plan de contingencia y recuperación de desastres?			
Mirna Villalobos Steller	Auditora	5	¿Los recursos institucionales están resguardados?	Actividades de Control	1	0
Mirna Villalobos Steller	Auditora	6	¿Existen controles para evitar la filtración de información?	Actividades de Control	1	0
Mirna Villalobos Steller	Auditora	7	¿Se evalúan con frecuencia estos controles?	Actividades de Control	1	0
Mirna Villalobos Steller	Auditora	1	¿Conoce la Visión y Misión de la comercializadora?	Ambiente de control	1	0
Mirna Villalobos Steller	Auditora	2	¿Cuenta con canales para recibir información general de la comercializadora?	Ambiente de control	1	0
Mirna Villalobos Steller	Auditora	3	¿Conoce los objetivos de la comercializadora?	Ambiente de control	1	0
Mirna Villalobos Steller	Auditora	4	¿Se tienen claros los valores que identifican a la comercializadora?	Ambiente de control	1	0
Mirna Villalobos Steller	Auditora	5	¿Tiene conocimiento del código de ética de la comercializadora?	Ambiente de control	1	0
Mirna Villalobos Steller	Auditora	6	¿Se realizan actividades que incentiven el trabajo en equipo en la comercializadora?	Ambiente de control	1	0
Mirna Villalobos Steller	Auditora	7	¿Se cuenta con manuales del puesto que desempeña en la comercializadora?	Ambiente de control	1	0
Mirna Villalobos Steller	Auditora	8	¿Los manuales se encuentran actualizados?	Ambiente de control	1	0
Mirna Villalobos Steller	Auditora	1	¿Los controles establecidos a sus procesos colaboran a la generación de información de calidad y pertinente?	Información y Comunicación	1	0
Mirna Villalobos Steller	Auditora	2	¿Se cumple con los principios establecidos de seguridad de la información?	Información y Comunicación	1	0

Mirna Villalobos Steller	Auditora	3	¿Los sistemas de información utilizados le brindan información de calidad y pertinente?	Información y Comunicación	1	0
Mirna Villalobos Steller	Auditora	4	¿Los sistemas de información utilizados colaboran en la toma de decisiones?	Información y Comunicación	1	0
Mirna Villalobos Steller	Auditora	5	¿Poseen líneas de comunicación donde se difunda información de interés de la comercializadora?	Información y Comunicación	1	0
Mirna Villalobos Steller	Auditora	6	¿Estas líneas de comunicación permite visualizar el cumplimiento de los objetivos de la comercializadora?	Información y Comunicación	1	0
Mirna Villalobos Steller	Auditora	7	¿Se evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación?	Información y Comunicación	1	0
Mirna Villalobos Steller	Auditora	1	¿Se evalúa la presencia y funcionamiento del control interno en la unidad?	Seguimiento y Monitoreo	1	0
Mirna Villalobos Steller	Auditora	2	¿Comunica las falencias de control interno que detecta?	Seguimiento y Monitoreo	1	0
Mirna Villalobos Steller	Auditora	3	¿Se toman en cuenta las recomendaciones en el ámbito de control interno emitidas por los auditores internos o externos?	Seguimiento y Monitoreo	1	0
		Total				

Anexo 12: Cuestionario Sujeto 10

Nombre	Puesto	N	PREGUNTA	TIPO	Sí	No
Nora Calderón Mora	Auxiliar Contable	1	¿Tiene conocimiento de los objetivos y metas de los procesos que desempeña en la comercializadora?	Administración de Riesgos	1	0
Nora Calderón Mora	Auxiliar Contable	2	¿Se brindan capacitaciones para inculcar la cultura de administración?	Administración de Riesgos	1	0

			de riesgos en los procesos que desempeña en la comercializadora?			
Nora Calderón Mora	Auxiliar Contable	3	¿Reporta y documenta los riesgos detectado en los procesos?	Administración de Riesgos	1	0
Nora Calderón Mora	Auxiliar Contable	4	¿En sus procesos considera posibilidades de fraude?	Administración de Riesgos	1	0
Nora Calderón Mora	Auxiliar Contable	5	¿Sus procesos cuentan con su respectiva matriz para la administración del riesgo?	Administración de Riesgos	1	0
Nora Calderón Mora	Auxiliar Contable	6	¿Sus procesos cuentan con plan de contingencia?	Administración de Riesgos	1	0
Nora Calderón Mora	Auxiliar Contable	7	¿Sus procesos cuentan con plan de recuperación en caso de desastre?	Administración de Riesgos	1	0
Nora Calderón Mora	Auxiliar Contable	8	¿Se encuentran actualizados las matrices de administración de riesgos, los planes de contingencia y recuperación de desastres de los procesos que realiza?	Administración de Riesgos	1	0
Nora Calderón Mora	Auxiliar Contable	1	¿Se aplican controles en sus procesos para colaborar con la administración de riesgos?	Actividades de Control	1	0
Nora Calderón Mora	Auxiliar Contable	2	¿Estos controles se encuentran dentro del manual de puesto?	Actividades de Control	1	0
Nora Calderón Mora	Auxiliar Contable	3	¿Sus procesos están sistematizados?	Actividades de Control	1	0
Nora Calderón Mora	Auxiliar Contable	4	¿Los sistemas de información que utiliza para desarrollar sus funciones cuentan con plan de contingencia y recuperación de desastres?	Actividades de Control	1	0
Nora Calderón Mora	Auxiliar Contable	5	¿Los recursos institucionales están resguardados?	Actividades de Control	1	0
Nora Calderón Mora	Auxiliar Contable	6	¿Existen controles para evitar la filtración de información?	Actividades de Control	1	0
Nora Calderón Mora	Auxiliar Contable	7	¿Se evalúan con frecuencia estos controles?	Actividades de Control	1	0
Nora Calderón Mora	Auxiliar Contable	1	¿Conoce la Visión y Misión de la comercializadora?	Ambiente de control	1	0
Nora Calderón Mora	Auxiliar Contable	2	¿Cuenta con canales para recibir información general de la comercializadora?	Ambiente de control	1	0
Nora Calderón Mora	Auxiliar Contable	3	¿Conoce los objetivos de la comercializadora?	Ambiente de control	1	0
Nora Calderón Mora	Auxiliar Contable	4	¿Se tienen claros los valores que identifican a la comercializadora?	Ambiente de control	1	0
Nora Calderón Mora	Auxiliar Contable	5	¿Tiene conocimiento del código de ética de la comercializadora?	Ambiente de control	1	0

Nora Calderón Mora	Auxiliar Contable	6	¿Se realizan actividades que incentiven el trabajo en equipo en la comercializadora?	Ambiente de control	1	0
Nora Calderón Mora	Auxiliar Contable	7	¿Se cuenta con manuales del puesto que desempeña en la comercializadora?	Ambiente de control	1	0
Nora Calderón Mora	Auxiliar Contable	8	¿Los manuales se encuentran actualizados?	Ambiente de control	1	0
Nora Calderón Mora	Auxiliar Contable	1	¿Los controles establecidos a sus procesos colaboran a la generación de información de calidad y pertinente?	Información y Comunicación	1	0
Nora Calderón Mora	Auxiliar Contable	2	¿Se cumple con los principios establecidos de seguridad de la información?	Información y Comunicación	1	0
Nora Calderón Mora	Auxiliar Contable	3	¿Los sistemas de información utilizados le brindan información de calidad y pertinente?	Información y Comunicación	1	0
Nora Calderón Mora	Auxiliar Contable	4	¿Los sistemas de información utilizados colaboran en la toma de decisiones?	Información y Comunicación	1	0
Nora Calderón Mora	Auxiliar Contable	5	¿Poseen líneas de comunicación donde se difunda información de interés de la comercializadora?	Información y Comunicación	1	0
Nora Calderón Mora	Auxiliar Contable	6	¿Estas líneas de comunicación permite visualizar el cumplimiento de los objetivos de la comercializadora?	Información y Comunicación	1	0
Nora Calderón Mora	Auxiliar Contable	7	¿Se evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación?	Información y Comunicación	1	0
Nora Calderón Mora	Auxiliar Contable	1	¿Se evalúa la presencia y funcionamiento del control interno en la unidad?	Seguimiento y Monitoreo	1	0
Nora Calderón Mora	Auxiliar Contable	2	¿Comunica las falencias de control interno que detecta?	Seguimiento y Monitoreo	1	0
Nora Calderón Mora	Auxiliar Contable	3	¿Se toman en cuenta las recomendaciones en el ámbito de control interno emitidas por los auditores internos o externos?	Seguimiento y Monitoreo	1	0
		Total				

Anexo 13: Balance de Comprobación

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	ANTERIOR	DÉBITOS	CRÉDITOS	ACTUAL
1	ACTIVO	5,077,997,720.28	3,130,139,542.13	3,463,393,247.06	4,744,744,015.35
1.010	DISPONIBILIDADES	138,027,566.02	2,284,097,263.59	2,330,068,557.54	92,056,272.07
1.020	INVERSIONES EN INSTRUMENTOS	4,263,196,249.38	394,852,940.57	433,592,377.47	4,224,456,812.48
1.040	COMISIONES, PRIMAS Y CUENTAS POR	194,565,651.74	330,765,781.63	368,469,927.49	156,861,505.88
1.080	PROPIEDADES, MOBILIARIO Y EQUIPO	210,277,362.38	0.00	6,426,163.72	203,851,198.66
1.090	OTROS ACTIVOS	271,930,890.76	120,423,556.34	324,836,220.84	67,518,226.26
2	PASIVO	718,807,588.96	1,664,866,682.34	1,320,648,602.64	374,589,509.26
2.030	OBLIGACIONES CON ENTIDADES	132,182,151.16	4,678,227.09	0.00	127,503,924.07
2.040	CUENTAS POR PAGAR Y PROVISIONES	586,625,437.80	1,660,188,455.25	1,320,648,602.64	247,085,585.19
3	PATRIMONIO	3,314,673,665.74	0.00	0.00	3,314,673,665.74
3.010	CAPITAL SOCIAL Y CAPITAL MÍNIMO	1,500,000,000.00	0.00	0.00	1,500,000,000.00
3.020	APORTES PATRIMONIALES NO	120,304,738.30	0.00	0.00	120,304,738.30
3.040	RESERVAS PATRIMONIALES	100,000,000.00	0.00	0.00	100,000,000.00
3.050	RESULTADOS ACUMULADOS DE EJERCICIOS	1,594,368,927.44	0.00	0.00	1,594,368,927.44
4	GASTOS	1,577,125,564.68	202,556,713.89	273,122.12	1,779,409,156.45
4.010	GASTOS FINANCIEROS	17,794,534.87	1,344,247.06	0.00	19,138,781.93
4.050	GASTO POR ESTIMACIÓN DE DETERIORO DE	55,005.56	0.00	0.00	55,005.56
4.060	GASTOS OPERATIVOS DIVERSOS	35,823,262.63	7,920,966.57	2,693.00	43,741,536.20
4.070	GASTOS DE ADMINISTRACION	1,125,444,240.05	187,294,937.73	270,429.12	1,312,468,748.66
4.090	IMPUESTO Y PARTICIPACIONES SOBRE	398,008,521.57	5,996,562.53	0.00	404,005,084.10
5	INGRESOS	2,621,642,030.26	22,711,999.67	235,959,966.21	2,834,889,996.80
5.010	INGRESOS FINANCIEROS	193,763,304.23	615,216.54	15,510,690.21	208,658,777.90
5.050	INGRESO POR RECUPERACION DE ACTIVOS Y	0.00	0.00	5,665,965.71	5,665,965.71
5.060	INGRESOS OPERATIVOS DIVERSOS	2,427,878,726.03	22,096,783.13	214,783,310.29	2,620,565,253.19

Anexo 14: Informe de auditoría



Crowe Horwath CR, S.A.
 2442 Avenida 2
 Apdo. 7108-1000
 San José, Costa Rica
 Tel + (506) 2221 4857
 Fax + (506) 2233 8072
 www.crowe.cr

Informe de auditoría emitido por el contador público independiente

A la Junta Directiva de
 Caja de Ande Seguros Sociedad Agencia de Seguros, S.A.
 y la Superintendencia General de Seguros

Opinión

Hemos auditado los estados financieros de Caja de Ande Seguros Sociedad Agencia de Seguros, S.A. (la Sociedad), que comprenden el balance general al 31 de diciembre de 2020, los estados de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, así como las notas explicativas de los estados financieros que incluyen un resumen de las políticas contables significativas.

En nuestra opinión, los estados financieros adjuntos presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la situación financiera de la Sociedad al 31 de diciembre de 2020, así como sus resultados y flujos de efectivo correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, de conformidad con la normativa emitida por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) y la Superintendencia General de Seguros (SUGESE).

Fundamento de la opinión

Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA). Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros de nuestro informe. Somos independientes de la Sociedad de conformidad con el Código de Ética Profesional del Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica que es aplicable a nuestra auditoría de los estados financieros, y hemos cumplido las demás responsabilidades de ética de conformidad con esos requerimientos. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

Párrafo de énfasis

Los estados financieros de Caja de Ande Seguros Sociedad Agencia de Seguros, S.A. no se presentan comparativos debido a que el transitorio I del Reglamento de Información Financiera aprobado por el CONASSIF en vigencia a partir del 1 de enero de 2020, dispone que "la presentación de los estados financieros intermedios y anuales auditados del 2020 no se requiere en forma comparativa".

En nota 28.c a los estados financieros se presentan las revelaciones referente al estado de emergencia por la pandemia por COVID19 y cómo la administración ha gestionado dicha condición.

Párrafo de énfasis – Base de contabilidad

Llamamos la atención sobre la Nota 2 de los estados financieros, que describe las bases de la contabilidad. Los estados financieros están preparados en cumplimiento de lo requerido por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) y la Superintendencia General de Seguros (SUGESE). Consecuentemente los estados financieros pueden no ser adecuados para otros propósitos.

Responsabilidades de la administración y de los responsables del gobierno corporativo de la Sociedad en relación con los estados financieros

La administración es responsable de la preparación y presentación fiel de los estados financieros adjuntos de conformidad con la normativa emitida por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero y la Superintendencia General de Seguros, y del control interno que la administración considere necesario para permitir la preparación de estados financieros libres de incorrección material, debida a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros, la administración es responsable de la valoración de la capacidad de la Sociedad de continuar como entidad en funcionamiento, revelando, según corresponda, las cuestiones relacionadas y utilizando el principio contable de entidad en funcionamiento excepto si la administración tiene intención de liquidar la Sociedad o de cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.

Los responsables del gobierno corporativo de la Sociedad son responsables de la supervisión del proceso de información financiera.

Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que los estados financieros en su conjunto están libres de incorrección material, debida a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contiene nuestra opinión. Seguridad razonable es un alto grado de seguridad pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con las NIA siempre detecte una incorrección material cuando existe. Las incorrecciones pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en los estados financieros.

Como parte de una auditoría de conformidad con las NIA, aplicamos nuestro juicio profesional y una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

Crowe Horwath CR, S. A.

- 3 -

- Identificamos y valoramos los riesgos de incorrección material en los estados financieros, debida a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar una incorrección material debida a fraude es más elevado que en el caso de una incorrección material debida a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas o la elusión del control interno.
- Obtenemos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno de la Sociedad.
- Evaluamos la adecuación de las políticas contables aplicadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por la administración.
- Concluimos sobre lo adecuado de la utilización, por la administración, del principio contable de entidad en funcionamiento y, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o con condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad de la Sociedad para continuar como entidad en funcionamiento. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en los estados financieros o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, hechos o condiciones futuros pueden ser causa de que la Sociedad deje de ser una entidad en funcionamiento.
- Evaluamos la presentación global, la estructura y el contenido de los estados financieros, incluida la información revelada, y si los estados financieros representan las transacciones y hechos subyacentes de un modo que logran la presentación fiel.

Nos comunicamos con los responsables del gobierno corporativo de la Sociedad en relación con, entre otras cuestiones, el alcance y el momento de realización de la auditoría que planificamos y los hallazgos significativos de la auditoría, así como cualquier deficiencia significativa del control interno que identificáramos en el transcurso de la auditoría.



San José, Costa Rica
25 de febrero de 2021

Documento firmado por:
Fabian Zamora Azofeifa No. 2186
Número 0016 FSO T mas: 0000-2021
Timbre Ley 6687 el 080
Adjunto al original

FABIAN
ZAMORA
AZOFEIFA
(FIRMA)

Firmado digitalmente
por FABIAN ZAMORA
AZOFEIFA (FIRMA)
Fecha: 2021.02.25
17:17:16 -06'00'



Anexo 15: Estados financieros publicados

Estados Financieros Auditados

- Estados Financieros Auditados Diciembre 2020
- Estados Financieros Auditados Diciembre 2019
- Estados Financieros Auditados Diciembre 2018
- Estados Financieros Auditados Diciembre 2017
- Estados Financieros Auditados Diciembre 2016
- Estados Financieros Auditados Diciembre 2015
- Estados Financieros Auditados Diciembre 2014
- Estados Financieros Auditados Diciembre 2013
- Estados Financieros Auditados Diciembre 2012

Manual de Cumplimiento

- Manual de Cumplimiento Caja de ANDE Seguros Sociedad de Seguros SA

Código de Ética

- Código de Ética

-4-



CAJA DE ANDE SEGUROS SOCIEDAD AGENCIA DE SEGUROS S.A.
BALANCE GENERAL
Al 31 de diciembre 2020
(En colones sin céntimos)

Cuadro A

	NOTA	2020
ACTIVO		
DISPONIBILIDADES	3	92,056,272
Efectivo		867,500
Depósitos a la vista en entidades financieras del país		91,188,772
INVERSIONES EN INSTRUMENTOS FINANCIEROS	4	4,224,456,812
Inversiones al valor razonable con cambios en resultados		4,113,925,976
Instrumentos financieros vencidos y restringidos		45,000,000
Cuentas y productos por cobrar asociados a inversión en instrumentos financieros		65,530,836
COMISIONES, PRIMAS Y CUENTAS POR COBRAR	5	156,861,506
Comisiones por cobrar		94,513,583
Cuentas por cobrar por operaciones con partes relacionadas		60,294,308
Impuesto de la renta diferido		1,962,705
Otras cuentas por cobrar		90,910
PROPIEDADES, MOBILIARIO Y EQUIPO	6	203,851,199
Equipo y mobiliario		12,366,641
Equipo de computación		13,277,060
Vehículos		121,807,848
Activos por derecho de uso		180,734,565
(Depreciación acumulada de propiedades, mobiliario y equipo)		(124,334,915)
OTROS ACTIVOS	7 y 8	67,518,226
Gastos pagados por anticipado		41,813,274
Cargos diferidos		2,673,523
Bienes diversos		571,500
Activos intangible, neto		20,984,929
Otros activos restringidos		1,475,000
TOTAL ACTIVO		4,744,744,015
PASIVO		
OBLIGACIONES CON ENTIDADES	9	127,503,924
Obligaciones con entidades financieras a plazo		127,503,924
CUENTAS POR PAGAR Y PROVISIONES		247,085,585
Cuentas y comisiones por pagar diversas	10 y 11	202,394,805
Provisiones	12	44,690,780
TOTAL PASIVO		374,589,509
PATRIMONIO		
CAPITAL SOCIAL Y CAPITAL MÍNIMO FUNCIONAMIENTO	13	1,500,000,000
Capital pagado		1,500,000,000
APORTES PATRIMONIALES NO CAPITALIZADOS	13	120,304,738
Aportes para incremento de capital		120,304,738
RESERVAS	14	152,774,042
Reserva legal		152,774,042
RESULTADOS ACUMULADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES	13	1,541,594,886
Utilidades acumuladas de ejercicios anteriores		1,541,594,886
RESULTADO DEL PERÍODO	13	1,055,480,840
Utilidad del año		1,055,480,840
TOTAL PATRIMONIO		4,370,154,506
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		4,744,744,015

Las notas son parte integrante de los estados financieros

CAROL VIVIANA
 SEQUERA
 HERNANDEZ
 (FIRMA)

Presentado digitalmente por
 CAROL VIVIANA SEQUERA
 HERNANDEZ
 Fecha: 2021.01.21 11:42:00
 2020

Licda. Carol Sequera Hernández
 Contadora

MYRNA
 VILLALOBOS
 STELLER (FIRMA)

Presentado digitalmente por
 MYRNA VILLALOBOS
 STELLER
 Fecha: 2021.01.21 11:48:00
 2020

Licda. Myra Villalobos Steller
 Auditora Interna

RONALD
 ENRIQUE MURCE
 LEITON (FIRMA)

Presentado digitalmente por
 RONALD ENRIQUE
 MURCE LEITON
 Fecha: 2021.01.21
 11:07:00 2020

Msc. Ronald Muñoz Leiton
 Gerente General



-5-



CAJA DE ANDE SEGUROS SOCIEDAD AGENCIA DE SEGUROS S.A
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES
Para el período terminado al 31 de diciembre 2020
(En colones sin céntimos)

Cuadro B

	Notas	2020
Ingresos financieros		
Ingresos financieros por disponibilidades		€ 10,733,608
Ingresos financieros por inversiones en instrumentos financieros		197,299,428
Ganancias por diferencial cambiario		309,246
Total ingresos financieros	15	208,342,282
Gastos financieros		
Gastos financieros por obligaciones con entidades financieras y no financieras		18,822,286
Pérdida por diferencial cambiaria		0
Total de gastos financieros	16	18,822,286
Gastos por estimación de deterioro de activos		55,006
Ingreso por recuperación de activos y disminución de estimaciones y provisiones		5,665,966
RESULTADO FINANCIERO		195,130,956
Ingresos operativos diversos		
Comisiones por servicios		1,825,157,991
Ingresos con partes relacionadas		641,098,463
Otros ingresos operativos		154,308,799
Total ingresos operativos diversos	15	2,620,565,253
Gastos operativos diversos		
Comisiones por servicios		415,615
Cargos de bienes diversos		0
Gastos con partes relacionadas		2,087,180
Otros gastos operativos		41,238,741
Total gastos operativos diversos	16	43,741,536
RESULTADO OPERACIONAL BRUTO		2,576,823,717
Gastos de administración		
Gastos de personal		1,098,131,915
Gastos por servicios externos		26,144,320
Gastos de movilidad y comunicaciones		31,116,721
Gastos de infraestructura		65,913,916
Gastos generales		91,161,877
Total de gastos de administración	16	1,312,468,749
RESULTADO OPERACIONAL NETO ANTES DE IMPUESTOS Y PARTICIPACIONES SOBRE LA UTILIDAD		1,459,485,924
Impuesto sobre la renta	20	404,005,084
RESULTADO DEL PERÍODO		€ 1,055,480,840
Otros resultados integrales		
Ganancias y pérdidas no realizadas		(3,711,061)
Ajuste por impuesto sobre renta diferido		1,113,318
RESULTADO DEL PERÍODO DESPUÉS DE OTROS RESULTADOS INTEGRALES		€ 1,052,883,097

Las notas forman parte integral de los estados financieros

CAROL VIVIANA SEQUEIRA HERNANDEZ (FIRMA)
Firmado digitalmente por CAROL VIVIANA SEQUEIRA HERNANDEZ (FIRMA)
Fecha: 2021.02.23 15:03:30 -0500
Licda. Carol Sequeira Hernández
Contadora

MYRNA VILLOBOS STELLER (FIRMA)
Firmado digitalmente por MYRNA VILLOBOS STELLER (FIRMA)
Fecha: 2021.02.23 15:03:32 -0500
Licda. Myrna Villalobos Steller
Auditora Interna

RONALD ENRIQUE MUÑOZ LEITON (FIRMA)
Firmado digitalmente por RONALD ENRIQUE MUÑOZ LEITON (FIRMA)
Fecha: 2021.02.23 15:03:32 -0500
Msc. Renald Muñoz Leiton
Gerente General

-6-



CAJA DE ANDE SEGUROS SOCIEDAD AGENCIA DE SEGUROS S.A
ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO
 Para el periodo terminado al 31 de diciembre 2020
 (Cifras en colones sin céntimos)

Cuadro C

Notas	Capital social	Aportes patrimoniales no capitalizados	Ajustes al patrimonio	Reservas patrimoniales	Resultados acumulados de ejercicios anteriores	Total
Saldo al 01 de enero del 2020	€ 500,000,000	120,304,738	2,597,743	100,000,000	2,594,368,928	€ 3,317,271,409
Ajustes por implementación del RIF	0	0	(2,597,743)	0	0	(2,597,743)
Saldo al 01 de enero del 2020	500,000,000	120,304,738	0	100,000,000	2,594,368,928	3,314,673,666
Resultado del año	0	0	0	0	1,055,480,840	1,055,480,840
Reserva Legal	14	0	0	52,774,042	(52,774,042)	0
Capitalización de utilidades	13	1,000,000,000	0	0	(1,000,000,000)	0
Subtotal	1,500,000,000	120,304,738	0	152,774,042	2,597,075,726	4,370,154,506
Otros resultados Integrales						
Ganancias y pérdidas no realizadas	4	0	0	0	0	0
Ajuste por impuesto sobre renta diferido	4	0	0	0	0	0
Total del resultado integral del año	0	0	0	0	0	0
Saldos al 31 de diciembre 2020	€ 1,500,000,000	120,304,738	0	152,774,042	2,597,075,726	€ 4,370,154,506

Las notas son parte integrante de los estados financieros

CAROL VIVIANA SEQUEIRA HERNANDEZ (FIRMA)
 Firmado digitalmente por CAROL VIVIANA SEQUEIRA HERNANDEZ (FIRMA)
 Fecha: 2021.02.25 15:55:46 -0600
 Licda. Carol Sequeira Hernández
 Contadora

MYRNA VILLALOBOS STELLER (FIRMA)
 Firmado digitalmente por MYRNA VILLALOBOS STELLER (FIRMA)
 Fecha: 2021.02.25 15:59:30 -0600
 Licda. Myrna Villalobos Steller
 Auditora Interna

RONALD ENRIQUE MUNOZ LEITON (FIRMA)
 Firmado digitalmente por RONALD ENRIQUE MUNOZ LEITON (FIRMA)
 Fecha: 2021.02.25 15:57:06 -0600
 Msc. Ronald Muñoz Leiton
 Gerente General

-7-



Cuadro D

CAJA DE ANDE SEGUROS, SOCIEDAD AGENCIA DE SEGUROS S.A.
ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO
Para el periodo terminado al 31 de diciembre 2020
(En colones sin céntimos)

	NOTAS	2020
Resultados del periodo	e	1,055,480,840
Partidas aplicadas a resultados que no requieren uso de fondos		
Depreciaciones y amortizaciones		83,032,552
		<u>83,032,552</u>
Variación en los activos (aumento)		
Productos por cobrar		34,191,557
Otros activos		(11,790,234)
		<u>22,401,323</u>
Variación neta en los pasivos aumento		
Otras cuentas por pagar y provisiones		(50,180,516)
		<u>(50,180,516)</u>
Flujos netos de efectivo provisto de actividades de operación:		<u>1,110,734,199</u>
Flujos neto de efectivo en actividades de inversión		
(Aumento) de inmuebles, mobiliario y equipo		(187,851,415)
(Aumento) de inversiones en valores		(532,970,687)
Flujos netos de efectivo (usados) en las actividades de inversión		<u>(720,822,102)</u>
Flujos netos de efectivo de actividades de financiación:		
Obligaciones con entidades Financieras		127,503,924
Flujos netos de efectivo provisto en las actividades de financiación		<u>127,503,924</u>
Flujo de efectivo durante el periodo		517,416,021
Efectivo y equivalentes al inicio del año		1,103,347,832
Efectivo y equivalentes al final del periodo	3 e	<u><u>1,620,763,853</u></u>

Las notas son parte integrante de los estados financieros

CAROL VIVIANA
 SEQUEIRA
 HERNANDEZ
 (FIRMA)

Firmado digitalmente por
 CAROL VIVIANA SEQUEIRA HERNANDEZ
 Fecha: 2021.02.25
 15:58:56 -05'00'

Licda. Carol Sequeira Hernández
 Contadora

MYRNA
 VILLOBOS
 STELLER (FIRMA)

Firmado digitalmente
 por MYRNA VILLOBOS
 STELLER (FIRMA)
 Fecha: 2021.02.25
 15:58:56 -05'00'

Licda. Mirna Villalobos Steller
 Auditora Interna

RONALD
 ENRIQUE
 MUÑOZ LEITON
 (FIRMA)

Firmado digitalmente
 por RONALD ENRIQUE
 MUÑOZ LEITON (FIRMA)
 Fecha: 2021.02.25
 15:58:41 -05'00'

Msc. Ronald Muñoz Leitón
 Gerente General

- 8 -

CAJA DE ANDE SEGUROS
SOCIEDAD AGENCIA DE SEGUROS, S.A.

Notas a los estados financieros

Al 31 de diciembre de 2020

(En colones sin céntimos)

Nota 1 Constitución y operaciones

Caja de Ande Seguros Sociedad Agencia de Seguros, S.A. es una entidad privada creada bajo las leyes de la República de Costa Rica. Su actividad principal es la comercialización de seguros. La misma se encuentra debidamente autorizada por la Superintendencia General de Seguros, mediante la licencia SA-08-162; su cédula jurídica es 3-101-106923-12, tiene domicilio en la ciudad de San José, Avenida Segunda, calle once y trece, primer piso del edificio de la Caja de ANDE.

Se inicia operaciones comerciales como intermediario de seguros a partir del 1 de mayo del 2003. Sin embargo, desde el año 1994 se estableció la relación comercial entre Caja de ANDE y el Instituto Nacional de Seguros

Al 31 de diciembre del 2020 contaba con cuarenta y cuatro empleados; posee una junta directiva integrada por doce miembros y un fiscal.

No tiene cajeros automáticos, ni sucursales o agencias.

La dirección electrónica de la entidad, se ubica como un link a la página principal de Caja de ANDE. El sitio Web es www.cajadeande.fi.cr/servicios/comercializadora-de-seguros/caja-de-ande-seguros/informes/

Nota 2 Base de preparación de los estados financieros y principales políticas contables utilizadas:

Los estados financieros de Caja de Ande Seguros Sociedad Agencia de Seguros S.A han sido preparados con apego a las disposiciones legales, reglamentarias y a la normativa emitida por el Banco Central de Costa Rica (BCCR), la Superintendencia General de Seguros (SUGESE) y el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF), y en los aspectos no provistos se aplican las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF, NIC). Las principales políticas contables utilizadas en la preparación de los estados financieros se resumen como sigue: