

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

UNITEC

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

CONCORSE

SUSTENTADO POR:

MARÍA FERNANDA SAGASTUME FAJARDO

21641171

PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE

LICENCIADO EN FINANZAS

SAN PEDRO SULA, CORTÉS

HONDURAS, C. A.

FECHA: ABRIL, 2021

Índice de Contenido

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTOS.....	II
RESUMEN EJECUTIVO.....	III
INTRODUCCIÓN.....	V
1. CAPÍTULO I.....	7
1.1. OBJETIVOS.....	7
<i>1.1.1. Objetivo general.....</i>	<i>7</i>
<i>1.1.2. Objetivos específicos.....</i>	<i>7</i>
1.2. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA.....	7
<i>1.2.1. Reseña histórica.....</i>	<i>7</i>
<i>1.2.2. Misión.....</i>	<i>8</i>
<i>1.2.3. Visión.....</i>	<i>8</i>
<i>1.2.4. Valores.....</i>	<i>8</i>
<i>1.2.5. Actividades clave.....</i>	<i>9</i>
<i>1.2.6. Producto y servicio.....</i>	<i>9</i>
<i>1.2.7. Organigrama.....</i>	<i>12</i>
2. CAPÍTULO II.....	12
2.1. ACTIVIDADES REALIZADAS.....	13
<i>2.1.1. Análisis de cotizaciones y elaboración de cuadros comparativos.....</i>	<i>13</i>
<i>2.1.2. Cuadro de pólizas canceladas.....</i>	<i>14</i>
<i>2.1.3. Reportes de inventario.....</i>	<i>15</i>
<i>2.1.4. Revisión de liquidaciones.....</i>	<i>16</i>
<i>2.1.5. Revisión de endosos.....</i>	<i>17</i>
<i>2.1.6. Organización de Archivos.....</i>	<i>17</i>
3. CAPÍTULO III.....	18
3.1. PROPUESTA DE MEJORA IMPLEMENTADA.....	18
<i>3.1.1. Propuesta 1: Desarrollo de cuadros de producción mensuales.....</i>	<i>18</i>

3.2. PROPUESTAS DE MEJORA	21
3.2.1. <i>Propuesta 2: Sistema de registro y control</i>	21
4. CAPÍTULO IV	26
4.1. CONCLUSIONES	26
4.2. RECOMENDACIONES	26
4.2.1. <i>Recomendaciones para la empresa.</i>	26
4.2.2. <i>Recomendaciones para la institución.</i>	27
4.2.3. <i>Recomendaciones para los estudiantes.</i>	27
REFERENCIAS.....	29
GLOSARIO.....	30
ANEXOS.....	31

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1	11
Ilustración 2	12
Ilustración 3	13
Ilustración 4	15
Ilustración 5	16
Ilustración 6	20
Ilustración 7	20
Ilustración 8	21

Índice de Tablas

Tabla 1	22
Tabla 2	¡Error! Marcador no definido.

Índice de Anexo

Anexo 1	31
Anexo 2	31
Anexo 3	32
Anexo 4	32
Anexo 5	33

Dedicatoria

Dedico este proyecto primeramente a Dios por guiarme y darme la oportunidad de lograr esta meta y darme las fuerzas para poder culminarla.

Dedico este proyecto a mis padres, Claudia Fajardo y Denis Sagastume porque sin su esfuerzo y apoyo no estaría logrando mis metas, ellos son mi mayor ejemplo para seguir y les agradezco por todo lo que han hecho por mí y mi hermana. Los amo mucho y este solo es uno de los muchos logros más por cumplir.

Maria Fernanda Sagastume Fajardo.

Agradecimientos

Le agradezco a Dios por la oportunidad que me ha dado de culminar mi carrera y guiarme en cada paso y decisión que he tomado, por la sabiduría que me ha dado a través de los años y las fuerzas necesarias para culminar mis carreras con éxito.

Le agradezco a mi hermana por acompañarme en mis noches de desvelo y a cada uno de mis familiares que me apoyaron durante mis años de estudio.

A cada uno de los catedráticos que dieron lo mejor para enseñarme los conocimientos necesarios para el ámbito laboral y todos los buenos consejos que me ayudaron a formarme en lo personal como profesionalmente.

Le agradezco a cada uno de mis amigos que estuvieron desde el inicio de mi carrera y a los amigos que conocí en el transcurso, que siempre me motivaron, me ayudaron a seguir adelante y tuvimos la oportunidad de crecer juntos y tener nuevas experiencias y por todas las risas y alegrías en los momentos difíciles, son muy especiales para mí y estoy muy agradecida de que sean parte de mi vida.

Finalmente le agradezco a CONCORSE por darme la oportunidad de realizar la práctica profesional en la empresa, donde me brindaron su apoyo y sus conocimientos para poder formarme en lo profesional y darme la oportunidad de poner en práctica lo aprendido en mis estudios universitarios.

Resumen Ejecutivo

Consultores y Corredores de Seguros (CONCORSE) es una correduría de seguros, siendo intermediarios entre los clientes y las agencias de seguros. Es una empresa hondureña con más de 40 años de experiencia en el mercado de los seguros, cuenta con una casa matriz en San Pedro Sula, y una sucursal en Tegucigalpa. Se han destacado por su liderazgo, atención al cliente, ética, profesionalismo y credibilidad. Su experiencia en los seguros los ha llevado lejos, trabajando con empresas internacionales y corredurías Centroamericanas.

Brindan sus servicios y productos a personas naturales y personas jurídicas, su cartera de clientes es variada, cuenta con empresas nacionales e internacionales y clientes individuales. Comercializan diferentes tipos de seguros, entre ellos seguros de auto, seguros médicos, seguros de daños, seguros de transporte, seguros de responsabilidad civil, entre otros. Otorgan un servicio personalizado brindándole a los clientes asesoría en el momento de seleccionar un seguro y pueda cubrir todas las necesidades del cliente. Trabajan con diferentes aseguradoras del país los clientes pueden solicitar cotización con cualquier aseguradora que sea de su preferencia. Entre las más solicitadas por los clientes son, Mapfre, ASSA, Seguros Atlántida, Seguros Davivienda, Seguros Ficohsa y Crefisa.

Daños y Seguros fue el departamento que me asignaron para realizar mi práctica profesional. Desarrolle diferentes funciones y tareas, dentro de las cuales se puede mencionar: análisis de cotizaciones y elaboración de cuadros comparativos, cuadros de cancelaciones de pólizas, revisión de inventarios, revisión de liquidaciones, revisión de endosos, emisión de facturas, organización de archivos, asistencia a capacitaciones impartidas por las compañías de seguros entre otras actividades. Este departamento funciona en ambas sucursales, se tienen menos movimientos en el departamento de daños de Tegucigalpa, por lo cual ellos apoyan y asisten al departamento de daños en San Pedro Sula cuando hay exceso de trabajo.

El presente informe tiene como propósito el diseño y elaboración de propuestas sobre un problema identificado. En el cual la primer propuesta es implementar un cuadro de producción mensual elaborado en Excel donde detallara un resumen específico de cada movimiento realizado en el área de daños por los ejecutivos de cuentas, se detallaran las renovaciones, liquidaciones,

movimientos de disminución y aumentos, cancelaciones y nueva producción generados en el mes con la información de las primas netas que genere cada movimiento ya sea en lempiras o dólares y se pueda tener un resumen de las primas netas cobradas por aseguradora, por ramo y la suma total de todo el mes. Su objetivo es llevar un registro mensual y conocer la cantidad de movimientos realizados en el mes e ir verificando que los ejecutivos de cuentas cumplan con todas las renovaciones y los movimientos asignados en ese mes.

La segunda propuesta es implementar un sistema de registro y control diseñado por la empresa Mandorsoft quienes diseñaran e implementaran un software con las necesidades que la empresa tiene, desde el control de registros de pólizas, contabilidad, facturación, y documentación virtual. Este software tendrá el objetivo de acortar los pasos que la empresa realiza al momento de facturar, recibir y enviar información. Con estas propuestas la empresa tendrá acceso a información detallada y un sistema actualizado para las funciones generales realizadas en la empresa.

Introducción

CONCORSE es una empresa hondureña que se ha destacado en el mercado de los seguros por más de 40 años a nivel nacional, inicio sus operaciones en el año 1981 en la ciudad de San Pedro Sula luego de haberse posicionado, decidieron expandirse abriendo una sucursal en Tegucigalpa para continuar cubriendo el territorio hondureño. En el transcurso de los años se ha posicionada como una empresa líder, ofreciéndole a sus clientes un servicio personalizado y los mejores programas de seguros que existen en el mercado. Su experiencia y trayectoria la consolidan como una empresa responsable e íntegra, brindando un excelente servicio y aportando ética y credibilidad en sus trabajos.

CONCORSE cuenta con 31 empleados en San Pedro Sula y 5 empleados en Tegucigalpa, cada departamento maneja cuentas nacionales e internacionales. Manejan una cartera variada de productos entre ellos los seguros de daños, seguros de construcción y montaje, seguros de transporte, seguros de responsabilidad civil, seguros de fianza, seguros de auto, seguro médico y atención de siniestros. También brindan atención personalizada a sus clientes, otorgándole asesoría de acuerdo con el seguro que el cliente desea cotizar. Su labor es suplir las necesidades de los clientes y adaptarlas a la póliza que solicitan, cubriendo de manera efectiva lo que el cliente desea asegurar y buscar soluciones eficaces con las compañías de seguros en un caso se haya dado un siniestro.

Durante el periodo de la práctica realizada desde el 18 de enero del 2021 hasta el 31 de marzo del 2021, se llevó a cabo diversas funciones en el departamento de daños tales como: análisis de cotizaciones y elaboración de cuadros comparativos, revisión de liquidaciones, reportes de inventarios, cuadros de pólizas canceladas, revisión de endosos, emisión de las facturas, cuadro de producción mensual, revisión de pólizas, capacitaciones de los productos de seguro de incendio, responsabilidad civil y transporte por parte de las aseguradoras y armar las pólizas emitidas por las aseguradoras y archivarlas en físico y virtual.

El presente informe consta de cuatro capítulos, los que se detallan a continuación:

- Capítulo I: Presenta los objetivos generales y específicos de práctica profesional y los datos generales de la empresa donde se describe la reseña histórica, misión, visión, valores y el organigrama de la empresa.
- Capítulo II: Se detallan las actividades realizadas en el departamento asignado y una breve descripción sobre cada actividad.
- Capítulo III: Se presenta la propuesta de implementación y la propuesta de mejora expresando las metodologías utilizadas y el impacto que estas tendrán en la empresa.
- Capítulo IV: Se presentan las conclusiones obtenidas de la práctica profesional y la investigación que se realizó y se observan las recomendaciones para la empresa, la institución y los estudiantes.

1. Capítulo I

1.1. Objetivos

1.1.1. Objetivo general.

Aplicar los conocimientos adquiridos en el transcurso de la carrera de Finanzas de la Universidad Tecnológica Centroamericana, en el desempeño de las funciones del departamento de daños y seguros con el fin de contribuir y cumplir con el desarrollo de las actividades y generar la implementación de una propuesta de mejora para la empresa.

1.1.2. Objetivos específicos.

- Conocer las funciones y comprender la importancia del departamento de daños y su relación con los demás departamentos en la empresa.
- Conocer el procedimiento que se llevan a cabo para realizar el proceso de venta de una póliza desde su prospectación y cotización hasta la administración de la póliza.
- Identificar las áreas y procedimiento en los cuales se requieran mejoras y poder generar soluciones óptimas para las debilidades encontradas.
- Revisar y analizar las condiciones de las pólizas recibidas de parte de las aseguradoras y realizar los análisis de comparación.

1.2. Datos Generales de la Empresa

1.2.1. Reseña histórica.

CONCORSE es una empresa hondureña que se ha destacado en el mercado de los seguros por más de 38 años a nivel nacional, iniciando sus operaciones en el año de 1982 en San Pedro Sula. Su experiencia y trayectoria la consolidan como una empresa líder, responsable, íntegra, gozando del respeto de nuestros proveedores y distinguiéndose por la excelencia y el servicio personalizado, ofreciendo a nuestros clientes los mejores programas de seguros del mercado.

La calidad del servicio a nuestros clientes es nuestra mayor referencia por lo que en el año 1988 comenzamos a asesorar empresas transnacionales de renombre, 38 años de trayectoria en el mercado nos respaldan, somos una empresa líder que con integridad, honestidad y pasión ofrecemos los mejores programas de seguros gozando del respeto y respaldo de nuestros proveedores. (CONCORSE, 2018)

1.2.2. Misión.

Garantizar a nuestros clientes la máxima protección con los mejores programas de seguros, con el compromiso y respaldo más sólido del mercado nacional e internacional. (CONCORSE, 2018)

1.2.3. Visión.

Mantener el liderazgo y el reconocimiento de nuestros clientes y proveedores, con el respaldo y la experiencia de profesionales que le ofrecen innovación, solidez y un servicio personalizado, conscientes de nuestra responsabilidad social. (CONCORSE, 2018)

1.2.4. Valores.

- Ética
- Liderazgo
- Innovación
- Profesionalismo
- Credibilidad

1.2.5. Actividades clave.

- Asesorar al cliente y recomendar el seguro más apropiado para sus circunstancias.
- Cotizar seguros que el cliente solicita a diferentes aseguradoras y realizar análisis de cuadros comparativos de las diferentes cotizaciones de las aseguradoras.
- Asistir a los eventos acontecidos por los asegurados para darles asistencia en el siniestro ocasionado (choques, incendios).
- Dar prioridad al servicio al cliente y atender a los reclamos de los clientes de acuerdo con los problemas que puedan tener y no han sido resueltos por la aseguradora.
- Recibir, verificar y enviar pólizas y endosos.
- Realizar renovaciones o cancelaciones de pólizas.

1.2.6. Producto y servicio.

CONCORSE siendo una correduría de seguros ofrece servicios y una variedad de seguros a personas naturales y jurídicas:

Servicio

- Atención Personalizada.
- Selección del producto de seguro que mejor se adapte a las necesidades del cliente.
- Diseño y administración de programas de seguro.
- Asesoría permanente en seguros y administración de riesgos.
- Búsqueda de soluciones eficaces con las compañías de seguros en sus reclamos.
- Defender los intereses del cliente, aplicando las funciones que la ley nos confiere ante las compañías de seguro.

Productos

- Seguros de Persona
 - Seguro de personas - Respaldo del seguro en caso de sufrir un accidente, están diseñados para protegerlo a usted y a los que más quiere, es un seguro mediante el cual se conviene a indemnizar a los beneficiarios en caso de fallecimiento del asegurado.
 - Seguros colectivos – Es un producto apropiado para cualquier compañía, asociación u organización, con beneficios especiales para proteger el recurso más importante en una empresa: sus empleados. Se protege a la familia de los empleados de empresas, asociaciones y otros colectivos de los efectos y desequilibrios económicos que le causa la muerte de un afiliado al grupo.
 - Seguro de gastos médicos individual – Pensando en tus bienes y el de tu familia, ofrecen un seguro médico completo que te brinda protección en caso de enfermedad y accidentes; un plan con mejores y mayores beneficios.
 - Seguro gastos médicos hospitalarios colectivo – Un producto en el cual protege cualquier evento inesperado, brinda cobertura necesaria para suplir los gastos producidos por un accidente o enfermedad.
 - Accidentes personales e individuales – Otorgan protección en caso de cualquier accidente y le brinda la tranquilidad que necesite para su pronta recuperación en la adversidad.
 - Riesgos profesionales – Protección en caso de accidentes de trabajo.

- Seguro de Daños
 - Seguro contra incendio - Ampara los daños a los bienes producto de la destrucción o daño material ocasionados por la acción directa del incendio, el humo, o los medios empleados para extinguir o contener el fuego, remoción de escombros, daños de explosión y daños por efecto de rayos en su comercio o residencia.
 - Seguro de automóvil – Brindan la confianza, seguridad y todo nuestro respaldo en caso de accidentes, colisiones, lesiones corporales, daño a terceras personas o a otros automóviles o propiedades y robo.

- Seguro equipo electrónico – Ofrece al asegurado protección contra cualquier daño material, súbito e imprevisto, que sufra su equipo electrónico de procesamiento de datos. Bajo este tipo de seguro se pueden cubrir computadoras, fotocopiadoras, centrales telefónicas hasta equipo médico especializado.
- Seguro contra robo - Se compromete a indemnizar al asegurado por los daños sufridos por la desaparición, destrucción o deterioro de los objetos asegurados a causa de robo con forzamiento es decir que se observen señales visibles de la ocurrencia del evento y asalto.
- Seguro de fianzas
 - Garantiza el cumplimiento de las obligaciones que contrae un oferente o un contratista dentro de un proceso de contratación público o privado, cuando no ha cumplido su obligación.
- Seguro de viajes
 - Asistencia en viajes nacionales e internacionales, para cualquier imprevisto que ocurra no te afecte mientras estas fuera. (CONCORSE, 2018.)

Ilustración 1

Servicios que ofrece CONCORSE

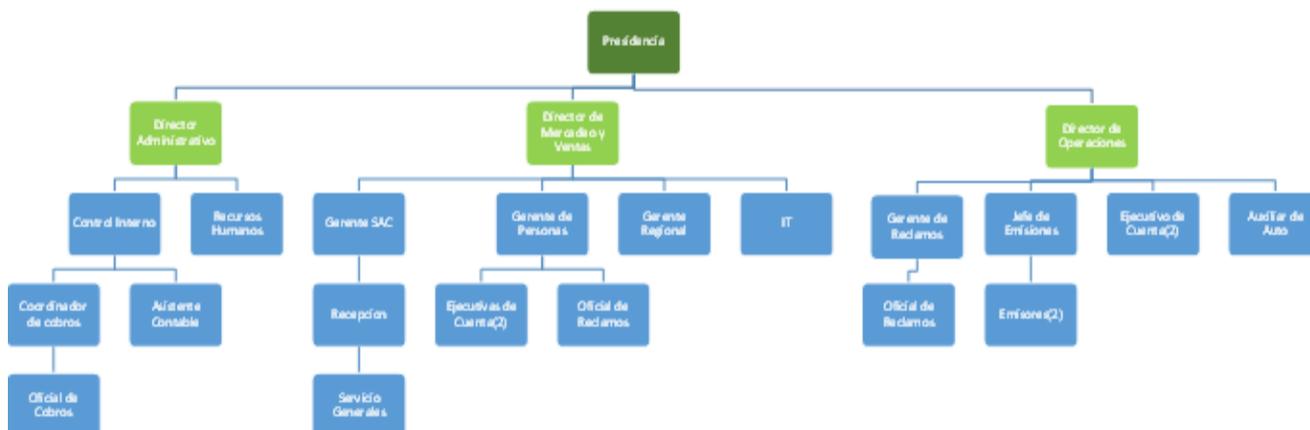


Fuente: (Acerca de Nosotros – CONCORSE, s. f.)

1.2.7. Organigrama.

Ilustración 2

Organigrama General de CONCORSE



Fuente: CONCORSE (2021)

2. Capítulo II

El presente capítulo describe las actividades realizadas por el Departamento de Daños y Seguros en la empresa CONCORSE y las funciones llevadas a cabo durante el periodo de la práctica profesional.

El departamento de daños y seguros está a cargo de los seguros de Todo Riesgo, Responsabilidad Civil (daños a bienes de terceros o personas) y Transporte. Los encargados de este departamento cumplen varias funciones para poder vender estas pólizas, desde solicitar la información necesaria al cliente acerca de lo que necesitará asegurar, realizar análisis de comparación para poder solicitar cotizaciones a las aseguradoras, realizar mejoras en pólizas cada vez que se realizará una renovación, mantenerse en contacto con los clientes cuando surge algún inconveniente o si necesitan incluir o excluir algo de sus pólizas.

El departamento de daños se mantiene vinculada con varias áreas de la empresa, incluyendo el área de cobros, reclamos y emisiones. Estas áreas se mantienen en contacto para conocer el estatus en que se encuentran los clientes de acuerdo con que si tienen saldos pendientes o algún reclamo que no ha sido solucionado.

2.1. Actividades Realizadas.

2.1.1. Análisis de cotizaciones y elaboración de cuadros comparativos.

Los cuadros comparativos son obligatorios realizarlos, sirven para poder comparar las diferentes cotizaciones que se piden a las aseguradoras, al realizarlos se debe colocar el tipo de seguro que se quiere cotizar, las diferentes cláusulas, los deducibles, los sublímites, la suma total que se va a asegurar y los bienes a asegurar, esos son los seis requerimientos importantes que se deben observar y agregar al cotizar la póliza.

Los cuadros comparativos no solamente se utilizan para hacer cotizaciones, también sirven para pedir mejoras a las aseguradoras, cada año CONCORSE tiene renovaciones de pólizas y para pedir mejoras a las aseguradoras se verifican los cuadros comparativos y se añaden las mejoras que se desean conseguir para los clientes, se usan los cuadros comparativos de la póliza anterior y se comparan los sublímites y deducibles del año anterior, se añade una nueva celda para el nuevo año y se agregan las mejoras a solicitar. Se envía a la aseguradora y ellos notifican si se agregaran las mejoras o quedara en las mismas condiciones del año pasado.

Ilustración 3

Cuadro comparativo de renovación.

CONCORSE Expertos en Seguros	Nombre del Asegurado:	
	Tipo de Seguro:	TODO RIESGO
	Giro:	Fabricacion e instalacion de muebles orientados a publicidad
COMPANÍA		ASSA SEGUROS
SUBLIMITES		
Amparo automatico a nuevas propiedades		\$5,000.00
Costo de extincion de incendio		\$5,000.00
Derrame de liquidos		\$5,000.00
Extinción de incendio y preservacion post perdida		\$5,000.00
Equipo electronico: ampara daño interno y equipo dentro y fuera de predios		\$2,500.00
Errores y omisiones		\$5,000.00
Gastos de apresuramiento		\$5,000.00
Gastos extras		\$5,000.00
Gastos de extincion de incendio y preservacion post perdida		\$5,000.00
Remocion de escombros		\$5,000.00
Robo, asalto y/o atraco incluyendo pillaje post siniestro		\$5,000.00
Rotura de maquinaria: ampara caldera y/o aparatos a presión (excluye interrupción de negocio)		\$5,000.00
Bienes en tránsito (excluyendo mercaderías)		\$5,000.00
Traslados temporales		\$5,000.00
COMPANÍA		ASSA SEGUROS
DEDUCIBLES		
Riesgos catastroficos		2% de la suma asegurada por cada rubro afectado de los bienes por ubicación con un min. De \$500.00 por cada reclamo
Robo por forzamiento de ladrones/asalto/atracó, incluyendo robo y pillaje post-siniestro		10% S/Valor de la pérdida, mínimo \$ 250.00
Transporte incidental y bienes en tránsito: Maquinaria,herramientas y equipos depositados en vehiculos para desarrollar diferentes actividades de acuerdo al giro del negocio en toda la republica de Honduras. Coberturas: R.O.T., Robo Total y Robo Parcial		Para ROT: 3% S/Valor de la pérdida, mínimo \$250.00. Para robo total o parcial aplicará 5% S/Valor de la pérdida, mínimo \$ 250.00
Equipo electronico, incluyendo equipo fijo y movil (dentro y fuera de los predios)		10% S/Valor de la pérdida, mínimo \$ 250.00
Rotura de maquinaria incluyendo calderas y/o aparatos a presión en predios		5% S/Valor del equipo dañado mínimo, \$ 250.00

Fuente: CONCORSE (2021)

2.1.2. Cuadro de pólizas canceladas.

Cada mes se verifica si hay pólizas canceladas, las pólizas que son canceladas se sacan de los archivos físicos y se guardan en otros archivos separados donde solamente están las pólizas canceladas. Se realiza un cuadro en Excel donde detalla el nombre del cliente y el número de póliza y se imprime. Esa hoja se lleva al archivo y se guarda junto con todas las pólizas y sirve de referencia para poder conocer cuales pólizas son las que se encuentran en ese archivo y no tener una confusión al momento de que se quiera volver a buscar dichas pólizas.

2.1.3. Reportes de inventario.

Cuando una empresa tiene mercadería o inventarios en su póliza tiene dos opciones a elegir, hacer su mercadería declarativa lo que significa que declarara sus movimientos de inventario mensualmente y se verificara si su total de inventarios es menor a su suma asegurada o esa suma de inventarios aumento. Cuando la póliza es declarativa se cobra la prima neta de acuerdo con las sumas totales del inventario que declaró cada mes. Se lleva un registro de esos movimientos mensuales en un cuadro de Excel, la empresa dueña de la póliza tiene el deber de mandar sus inventarios mensualmente, si no lo envían se hace un cobro de prima total por la suma asegurada y no por los movimientos que realizo cada mes.

La segunda opción para la empresa es hacer su póliza no declarativa esto significa que no estará declarando sus inventarios todos los meses, solamente se cobra una prima total con la cantidad de su suma asegurada en el año. CONCORSE lleva registros de los inventarios mensuales de las empresas y al finalizar la póliza que tiene duración de 1 año se verifica cual será la prima neta que la empresa deberá pagar.

Ilustración 4

Reporte de inventario declarativa.

	SUMA ASEGURADA	VALOR REPORTADO	VALOR LIQUIDADO	DECLARATIVA 50%
				TASA 2.75%o
NOVIEMBRE 2019	\$ 350,000.00	\$ 545,656.00	\$ 350,000.00	
DICIEMBRE 2019	\$ 350,000.00	\$ 436,091.00	\$ 350,000.00	
ENERO 2020	\$ 350,000.00	\$ 530,774.00	\$ 350,000.00	
FEBRERO 2020	\$ 350,000.00	\$ 529,236.00	\$ 350,000.00	
MARZO 2020	\$ 350,000.00	\$ 511,419.00	\$ 350,000.00	
ABRIL 2020	\$ 350,000.00	\$ 525,657.00	\$ 350,000.00	
MAYO 2020	\$ 350,000.00	\$ 740,242.00	\$ 350,000.00	
JUNIO 2020	\$ 350,000.00	\$ 740,829.00	\$ 350,000.00	
JULIO 2020	\$ 350,000.00	\$ 683,951.00	\$ 350,000.00	
AGOSTO 2020	\$ 350,000.00	\$ 522,706.00	\$ 350,000.00	
SEPTIEMBRE 2020	\$ 350,000.00	\$ -	\$ 350,000.00	
OCTUBRE 2020	\$ 350,000.00	\$ -	\$ 350,000.00	
	\$ 4,200,000.00	\$ 5,766,561.00	\$ 4,200,000.00	
PROMEDIO		\$ 480,546.75	\$ 350,000.00	
			\$ 962.50	
PRIMA A PAGAR			\$ 481.25	

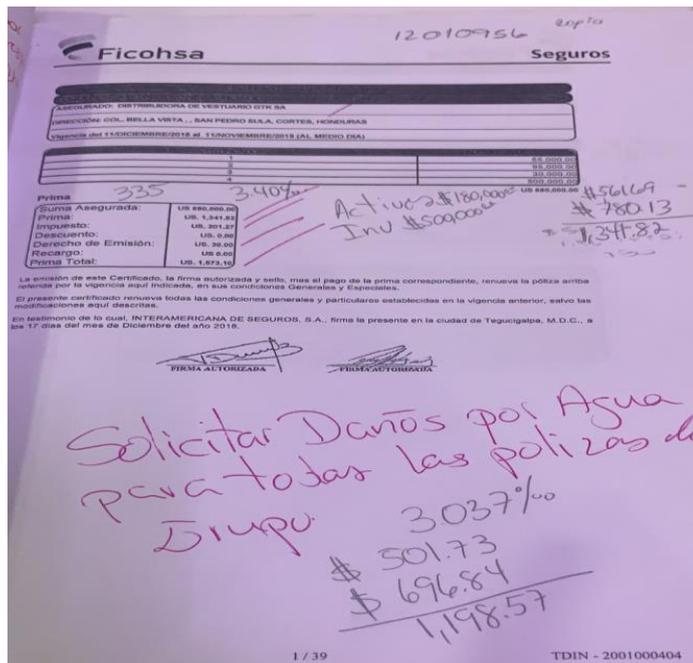
Fuente: CONCORSE (2021)

2.1.4. Revisión de liquidaciones.

La revisión de liquidaciones es realizada cuando se verifican los análisis comparativos con la póliza que envió la aseguradora, aquí se detalla la revisión de cualquier error ortográfico, si algún monto esta malo o alguna cláusula no se agregó. También se hace revisión de la prima neta que la empresa pagará y se verifica la tasa que la aseguradora está cobrando. Se detalla cada prima que se cobrará y se envía al jefe del departamento para que valide si esta lista para pasarla al departamento de emisiones donde se factura, en caso de que no sea validado se realiza otra inspección a la póliza si hay algún error y se envía de nuevo a la aseguradora para que lo arregle o de mejoras en los fraccionamientos pagos o mejorar la tasa en caso sea necesario. Una vez la póliza sea validada se envía directo a facturación donde se contactan con la empresa o la persona natural para realizar el cobro de la póliza.

Ilustración 5

Revisión de liquidaciones.



Fuente: CONCORSE (2021)

2.1.5. Revisión de endosos.

CONCORSE tiene tres tipos de movimientos en sus endosos, las disminuciones, los aumentos y los endosos por beneficiario. Los aumentos y disminuciones pueden usarse para las sumas aseguradas o para existencias de mercadería, con estos endosos la compañía o el cliente nos hace saber que necesitara un endoso para la póliza para disminuir o aumentar su suma asegurada o si desea aumentar o disminuir sus existencias de mercadería, cuando el cliente nos notifica, nosotros le notificamos a la compañía de seguros donde ellos enviaran los endosos otorgando la disminución o el aumento y nuestro deber es revisar que vengan de acuerdo a lo solicitado por el cliente, una vez se hace la revisión se envía a facturar, si es un aumento se le cobra al cliente una nueva prima de acuerdo a su aumento y si es una disminución se le devuelve al cliente dinero que pago en su prima de renovación, una vez facturado se notifica a la aseguradora que prosiga con lo solicitado.

Los endosos de beneficiario son utilizados por empresas que tienen existencias de mercadería, equipos electrónicos, o maquinarias y estas fueron compradas a través de préstamos de un banco. La empresa tiene el deber de declarar todos los endosos de beneficiario con los que cuentan y al realizar la póliza se agrega cada uno de los endosos y se archivan junto a la renovación, si el préstamo ya fue pagado en el banco, la empresa debe notificarlo para poder eliminar el endoso de beneficiario.

2.1.6. Organización de Archivos.

La empresa maneja información en físico y virtual, se dieron instrucciones de revisar los archivos en físico y ordenarlos nuevamente por orden alfabético y revisar cada uno de los folders para verificar si falta información sobre ese cliente, ya sea de las renovaciones de pólizas, endosos o cuadros comparativos e imprimir esa información para mantenerlos actualizados. También el objetivo de organizar los archivos era para sacar todos los folders de los clientes que han cancelado sus pólizas y poner esos folders en otro archivo donde se encuentran todas las pólizas canceladas.

3. Capítulo III

3.1. Propuesta de Mejora Implementada

3.1.1. Propuesta 1: Desarrollo de cuadros de producción mensuales.

3.1.1.1. Antecedentes.

Los ejecutivos de cuentas del departamento de daños llevan un cuadro donde se observa toda la producción mensual que se realizaron, ese cuadro da información general para llevar un control interno de las renovaciones, cancelaciones, y si han colocado pólizas nuevas o movimientos de disminución o aumentos que liquidaron. Sus cuadros solamente detallan la fecha cuando se tramito dicha póliza, la suma asegurada, el nombre de la empresa y el número de póliza. Los cuadros en Excel que realizan los ejecutivos de cuenta no dan información detallada de la suma de primas, vigencia de la póliza, la comisión cobrada a la aseguradora y el total general de las renovaciones, cancelaciones, movimientos y pólizas nuevas otorgadas en el mes.

El objetivo principal de este proyecto es llevar un control de todas las pólizas que se llevan a cabo mensualmente, conocer cuantas renovaciones se ejecutaron, pólizas nuevas, cancelaciones o movimientos de disminución y aumentos vía endosos. Los cuadros de producción otorgaran de forma detallada los ingresos o egresos de las primas netas que se cobran en las pólizas o movimientos que se realizan vía endosos.

3.1.1.2. Descripción de la propuesta.

Con el objetivo que la empresa pueda llevar un mejor control en la producción mensual de las pólizas en el cual se llevan a cabo dichas renovaciones, cancelaciones, movimientos de disminución y aumento y nuevas pólizas se propone un cuadro de producción mensual que se realizará en Excel donde se detallará el nombre del cliente, el número de póliza, la fecha de vigencia, la suma asegurada, la prima neta cobrada, el porcentaje de comisión que se cobra a la aseguradora, la prima de la comisión cobrada,

el ejecutivo que realizó esa cuenta y comentarios respecto a esa cuenta (entregada, renovada, o si falta información del cliente para completar el proceso).

En Excel se configurará varias hojas que serán destinadas para cada tipo de póliza efectuada, es decir una hoja para renovaciones, otra hoja para cancelaciones, para nuevas pólizas y otra para los movimientos realizados. El Excel ira configurado con fórmulas de sumas o multiplicaciones donde se detallarán los totales en las primas y las comisiones cobradas para cada hoja, así se podrá visualizar fácilmente el total de cobros que se realizaron al mes. Se diseñará una hoja que se llamará resumen, donde se diseñaran cuadros por tipo de póliza que irán por semana y otras por aseguradora que funcionaran para detallar la prima que se cobró en cada semana y en cada aseguradora.

Los ejecutivos de cuentas entregaran sus resúmenes a la auxiliar de daños, la cual se encargará de pasar toda la información a los cuadros de producción y mandársela al jefe de departamento para llevar un control mensual.

3.1.1.3. Impacto de la propuesta

Llevar a cabo un cuadro de producción dará una mejor visualización tanto para el departamento de daños como para el departamento de cobranzas, ambos podrán verificar todos los movimientos realizados durante el mes y podrán comparar los ingresos generados en el área de daños con los ingresos generados en cobranzas.

El cuadro de producción tendrá la función de dar a conocer cuantas pólizas renovadas, canceladas y nuevas se efectuaron y los movimientos realizados en el mes, servirá para el jefe del departamento conocer si cada ejecutivo cumplió la función de proceder con las pólizas de cada uno de los clientes que tenía que llevar a cabo durante ese mes y si cada póliza fue entregada y renovada en el tiempo estipulado.

Tendrá la función de generar un resumen de primas netas por aseguradora y conocer cual aseguradora fue la más recurrida ese mes y la que más ha generado comisión para la empresa.

Ilustración 6

Cuadro de producción.

RENOVACION MENSUAL DE POLIZAS feb-21								
ECHA DE GESTIO	VIGENCIA		COMPAÑIA	CLIENTE	POLIZA	RAMO	PRIMA NETA RENOVACION ANTERIOR \$	PRIMA NETA RENOVADA \$
	DESDE	HASTA						SEMANA 1
1Feb/20	31/Jan/21	ASSA			15B-143	TODO RIESGO		\$90,786.00
1Feb/20	31/Jan/21	ASSA			05B-21	TRANSPORTE		\$8,000.00
1Feb/20	31/Jan/21	ASSA			05B-24	DIVERSOS		\$40,267.68
2Feb/21	2/Feb/21	DAVIVIENDA			11711 DECLARATIVA	INCENDIO		\$29,741.75
2Feb/21	2/Feb/21	ASSA			15B-208	INCENDIO		\$ 1,698.53
2Feb/21	26/Jan/21	26/Jan/22	ASSA		15B-158	INCENDIO		\$ 240.00
2Feb/21	30/Jan/21	30/Jan/22	MAPFRE		6042	TRANSPORTE		
3Feb/21	26/Jan/21	26/Jan/22	ATLANTIDA		SP-37-31	TRANSPORTE		
2Feb/21	25/Jan/21	25/Jan/22	MAPFRE		34726	INCENDIO		
4Feb/21	18/2/2022	18/2/2022	FICQHSA		CASM-2001000012	CASCO MARITIMO		\$ 4,000.00
5Feb/21	8/Jan/21	8/Jan/22	ATLANTIDA		sp-23-630	INCENDIO		\$ 14,264.76
								\$168,795.43
	DESDE	HASTA						SEMANA 2
9/2/2020	8/2/2021	ASSA			07B-212	RC		\$1,250.00
11/2/2020	10/2/2021	PAIS			02-AV-1013	AVION		\$38,500.00
11/2/2020	10/2/2021	FICQHSA			RESP-2001001266	RESPONSABILIDAD CIVIL		\$42,222.00
11/2/2020	11/2/2022	ASSA			03B-1401	DIVERSOS		\$605.00
13/2/2021	13/2/2022	ASSA			15B582	TODO RIESGO		\$2,167.88
14/2/2020	13/2/2021	MAPFRE			2-IN-26672	TODO RIESGO		\$17,301.38

Fuente: Elaboración Propia (2021)

Ilustración 7

Cuadro de producción.

RENOVACIONES			
Cuentas por renovar			
Cuentas referidas			
Locales			
Cuentas renovadas		45	
No renovada			
Cuentas canceladas		3	
Ext. De vigencia			
Pendiente de recibir condiciones		1	
% de renovacion			

RENOVACIONES				
	PRIMA \$	COMISION \$	PRIMA LPS	COMISION LPS
SEMANA 1	\$ 168,795.43	\$ 0.00	L. 98,470.12	L. 0.00
SEMANA 2	\$ 119,581.39	\$ 0.00	L. 0.00	L. 0.00
SEMANA 3	\$ 62,477.73	\$ 0.00	L. 14,014.70	L. 0.00
SEMANA 4	\$ 210,500.56	\$ 0.00	L. 88,574.55	L. 0.00
SEMANA 5		\$ 0.00	L. 0.00	L. 0.00
TOTAL	\$ 561,355.11	\$ 0.00	L. 201,059.37	L. 0.00

Fuente: Elaboración Propia (2021)

Ilustración 8

Cuadro de producción.

	A	B	C	D	E	F	G	H
52								
53		RESUMEN MENSUAL						
54		TOTAL MES	\$ 774,706.49	\$ 0.00	L. 380,083.78	L.	-	
55								
56								
57								
58		RENOVACIONES	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 5	TOTAL PRIMA
59		ASSA	\$ 140,992.21	\$ 19,294.71	\$ 54,049.38	\$ 58,578.21	\$ 0.00	\$ 272,914.51
60		DAVIVIENDA	\$ 29,741.75	\$ 0.00	\$ 7,476.59	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 37,218.34
61		FICOHSA	\$ 4,000.00	\$ 42,222.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 46,222.00
62		MAPFRE	\$ 0.00	\$ 17,301.38	\$ 1,074.61	\$ 146,409.05	\$ 0.00	\$ 164,785.04
63		PAIS	\$ 0.00	\$ 38,500.00	\$ 0.00	\$ 2,263.30	\$ 0.00	\$ 40,763.30
64		CREFISA	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
65		ATLANTIDA	\$ 14,264.76	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 14,264.76
66		CONTINENTAL	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
67		LAIFE	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
68		EQUIDAD	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
69		Total	\$ 188,998.72	\$ 117,318.09	\$ 62,600.58	\$ 207,250.56	\$ 0.00	\$ 576,167.95
70								
71		NUEVA PRODUCCION	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 5	TOTAL PRIMA
72		ASSA	\$ 2,500.00	\$ 0.00	\$ 11,785.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 14,285.00
73		DAVIVIENDA	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
74		FICOHSA	\$ 20,918.34	\$ 0.00	\$ 10,000.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 30,918.34
75		MAPFRE	\$ 0.00	\$ 104.09	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 104.09
76		PAIS	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
77		CREFISA	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
78		ATLANTIDA	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00

Fuente: Elaboración Propia (2021)

3.2. Propuestas de Mejora

3.2.1. Propuesta 2: Sistema de registro y control

3.2.1.1. Antecedentes.

Actualmente CONCORSE cuenta con dos sistemas en la empresa uno llamado SIA que funciona para la contabilidad de la empresa y sistema de facturación, el otro sistema llamado SISCOR funciona para llevar registros de las pólizas de cada uno de los clientes, adjunta información sobre el número de póliza, el ramo, las primas y la aseguradora que lo cubre. Ambos sistemas tienen varios años de haberse implementado en la empresa, SISCOR tiene 12 años y su actualización es antigua, muchas veces genera problemas porque deja de funcionar y no se puede ingresar o se tarda mucho en cargar. El sistema SIA fue implementado hace 5 años por un ingeniero en sistemas, funciona de

manera efectiva pero la empresa sugiere en tener solamente un sistema que se acople a todas las necesidades de la empresa, implementando las funciones de SISCOR y las de SIA en un solo software e implementar nuevas características para tener mejor eficiencia y efectividad en los procesos de la empresa.

3.2.1.2. Descripción de la propuesta.

La solución que se presenta a continuación es implementar un nuevo software por la compañía llamada Madorsoft localizada en San Pedro Sula, Honduras, en la cual dos ingenieros en sistemas adaptaran todas las necesidades que la empresa tiene y desarrollaran un nuevo sistema implementando los registros de las pólizas, facturación, registros de contabilidad, registros de documentación virtual, y otras características que se encuentren durante la captación de información que ellos encuentren en las reuniones llevadas a cabo con el departamento de IT. Este software ira acoplado a las necesidades de cada área de la empresa, ya que toda la información que cada departamento necesite ira archivada por departamento. Toda información recibida y enviada caerá directamente al departamento designado, es decir, la información que reciba la encargada de recepción pasará directamente al departamento designado, sin necesidad de realizar tantos pasos para llevar a cabo dicho proceso. Todos los pasos que realiza la empresa para poder facturar o para recibir información o enviar se acortaran.

3.2.1.2.1. Costos

Los costos de la propuesta van diseñados a todo lo que CONCORSE necesita en su sistema y desean incluirlo, los ingenieros en sistemas adaptaran todas las características a este nuevo sistema. Esto incluye la elaboración del sistema, las capacitaciones al personal y el mantenimiento anual.

Tabla 1

Cálculo de costos de la propuesta.

Costo de Desarrollo		
Desarrollo e implementación del sistema		L. 42,000.00
Licencias		L.8,500.00
	Capacitación al personal	L. 3,500.00
	Mantenimiento Anual	L. 5,500.00
Costo Total		L. 59,500.00
Costo Anual (1 año después de la implementación)		L. 5,500.00

Fuente: Elaboración propia (2021)

Tabla 2

Calculo costos de sistema actual

Costo de Desarrollo (actual)	SISCOR	SIA
Desarrollo e implementación del sistema	L. 28,000.00	L. 15,000.00
Licencias	L.7,000.00	L.12,000.00
Capacitación al personal	L.3,500.00	L.2,750
Mantenimiento Anual	L.4,500.00	L. 3,500.00

Costo Total	L.43,000.00	L.33,320.00	L.76,320.00
Costo Anual (1 año después de la implementación)	L.4,500.00	L.3,500.00	L.8,000.00

Fuente: Elaboración propia (2021)

Tabla 3

Calculo de ahorro

Ahorro	
Desarrollo e implementación del sistema (actual)	L. 76,320.00
Desarrollo e implementación del sistema (propuesto)	L.59,500.00
Diferencia	L.16,820.00
Ahorro Costo Anual (1 año después de la implementación)	L.2,500.00

Fuente: Elaboración propia (2021)

Tabla 4

Tiempo de usos mensuales

Sistemas	Tiempo
SISCOR	50 horas
SIA	49 horas
Mandorsoft	50 horas
Ahorro porcentual	49%

Fuente: Elaboración propia (2021)

3.2.1.3. Impacto de la propuesta

Con la intención de agilizar los procesos en cada departamento de la empresa, y mejorar la efectividad y eficiencia del manejo de información dentro de la empresa la implementación de este nuevo sistema ayudará a la empresa en los períodos de tiempo que toman algunos procesos de documentación y registros de las pólizas. Este sistema se acopla a las necesidades de la empresa de acuerdo con sus manejos de información y la recepción y envío de ellos.

El objetivo de este sistema es acortar los procedimientos que la empresa realiza para llevar a cabo una función, por ejemplo, se acortaran los pasos de facturación, la recepción de información o envío de información de pólizas o cobros. Se mantendrá un mejor registro de las pólizas y otorgará visualización necesaria de los clientes de cada departamento.

Dará recordatorios a cada departamento cuando no se ha cumplido con la entrega de una póliza o no se ha renovado en el tiempo estipulado, también en el área de reclamos cuando estos no han cumplido con algún reclamo pendiente, y en el área de cobranzas recordara cuando no se ha cobrado o algún cliente no ha realizado su pago.

4. Capítulo IV

4.1. Conclusiones

CONCORSE es una empresa que tiene la función de ser intermediarios entre los clientes y la compañía de seguros, sus ingresos dependen de las comisiones generadas por las ventas de seguros realizadas a las personas naturales y jurídicas.

Realizando los cuadros de producción mensuales la empresa tendrá una visualización clara y detallada de los movimientos y renovaciones que se generan cada mes, funcionara para registrar cada prima neta y comisión que ese movimiento genera y detallar un resumen de todos los ingresos del mes.

La empresa ha logrado adaptarse a los avances tecnológicos que ofrecen actualmente en el área de corredurías, manejan dos sistemas que ayudan a mantener actualizada y registrada la información. Ambos sistemas no ofrecen todos los requerimientos que la empresa necesita, lo cual la empresa Mandorsoft diseñaría un sistema adaptando todas las necesidades de la empresa, creando un sistema eficiente, rápido y actualizado, en comparación con los sistemas actuales.

Implementando un nuevo sistema se obtendrá un mejor rendimiento de tiempo en el área de emisiones y facturación así mismo creará un flujo continuo de información dando acceso a todos los departamentos de la empresa.

4.2. Recomendaciones

4.2.1. Recomendaciones para la empresa.

Fomentar la comunicación eficiente en el departamento de daños, actualmente existen contradicciones entre compañeros en el descuido de no enviar documentos o falta de conocimiento sobre alguna gestión que se está realizando, es importante que todo el departamento se mantenga informado sobre los acontecimientos que se den el día a día.

Definir las funciones de cada empleado del departamento de daños, cada miembro del departamento debe de tener definidas sus funciones al momento de ser contratado, se

dan los casos que los auxiliares realizan el trabajo que le corresponde al ejecutivo de cuentas. Eso causa que esa persona se cargue de trabajo que no le corresponde y hace que se le llame la atención por parte de los jefes.

Dar instrucciones de archivar todos los documentos recibidos en forma virtual o en físico, debido a la pandemia se empezó a recibir información de los clientes en forma virtual y esa información los ejecutivos de cuenta no la archivaban en el archivo virtual, al momento de buscarla para guardarla en el archivo físico no se encontraba.

Se recomienda crear un manual para los sistemas de SISCOR y SIA donde muestre paso a paso como utilizarlos, dándole la facilidad a los nuevos empleados de guiarse con el manual para poder utilizar los sistemas.

4.2.2. Recomendaciones para la institución.

Ofrecer mayor apoyo a los estudiantes a realizar prácticas o pasantías antes de terminar su carrera universitaria, para que se desempeñe en el área laboral y adquirir experiencia sobre su carrera, al momento de finalizar sus estudios ya ha tenido una experiencia previa.

Corregir la metodología que tienen algunos licenciados de impartir sus clases, buscar métodos eficientes que ayuden al estudiante a comprender mejor sobre el tema a enseñar, y no dejar que las clases sean rutinarias ni permitir que todo el trimestre la clase sea impartida por presentaciones de los estudiantes.

Las clases con mayor importancia de finanzas donde se conoce más sobre el área financiera realizarlas en escenarios reales que permitan a los estudiantes analizar y tener un mayor conocimiento, pudiéndolo poner en práctica en un futuro

4.2.3. Recomendaciones para los estudiantes.

Se recomienda a los estudiantes tomar cada oportunidad presentada en el transcurso de su carrera ya sea de manera laboral o académica. Todo curso que se vaya a impartir, oportunidades de pasantías o trabajo y cada actividad extracurricular que sea para aprendizaje personal y académico.

Cada una de sus clases sacarles el mayor provecho, aclarando cada una de las dudas y dedicarles tiempo a las clases, realizar los proyectos y tareas asignadas para tener un mejor conocimiento.

Referencias

Ahorra Seguros. (s.f.). Obtenido de <https://ahorraseguros.mx/seguros-de-autos/guias/primaneta/#:~:text=%20Existen%204%20tipos%20de%20primas%20netas%20en,ser%20C3%A1%20liquidada%20a%20trav%C3%A9s%20de%20pagos...%20More%20>

CONCORSE. (2018). Obtenido de <http://www.concorsehn.com/historia/>

Ejemplo de .com. (2013). Obtenido de https://www.ejemplode.com/61-que_es/1715-que_es_un_endoso.html

Galan, J. S. (s.f.). *Economipedia.* Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/aseguradora.html>

Mi seguro. (2018). Obtenido de <https://misegurodeauto.mx/blog/que-es-el-primaneta-de-un-seguro/>

Real Academia Español. (s.f.). Obtenido de <https://dle.rae.es/asegurado>

Real Academia Española. (s.f.). Obtenido de <https://dle.rae.es/comisi%C3%B3n>

The free dictionary. (2020). Obtenido de <https://es.thefreedictionary.com/cotizaci%C3%B3n>

Glosario

1. Aseguradora:

Una aseguradora o compañía de seguros es una empresa que se encarga de asegurar riesgos a terceros, de tal manera que protege o resguarda los bienes materiales de los riesgos a los que estos están expuestos.

2. Asegurado:

Protegido de las consecuencias de un riesgo mediante un seguro.

3. Comisión:

Porcentaje que percibe un agente sobre el producto de una venta o negocio.

4. Cotizar:

Valor alcanzado por una unidad económica, expresado en términos monetarios.

5. Endoso:

Se denomina endoso al acto de ceder en forma parcial o total la propiedad o el poder sobre un documento y se aplica sobre cualquier título propiedad o crédito.

6. Prima fraccionada:

Una prima anual que será liquidada a través de pagos periódicos mayormente reducidos al anual.

7. Prima neta:

Puede ser utilizada para todos los gastos en relación con la gestión interna y externa, donde no se incluyen los impuestos o recargos legales que caen en las operaciones de una aseguradora.

Anexos

Anexo 1

Año de inauguración



Fuente: CONCORSE (2021)

Anexo 2

Protección del seguro



Fuente: CONCORSE (2021)

Anexo 3

Servicios que ofrecen



Fuente: CONCORSE (2021)

Anexo 4

Seguros de transporte



Fuente: CONCORSE (2021)

Anexo 5

Seguros que comercializan

PRODUCTOS QUE COMERCIALIZAMOS

ORSE

- Todo Riesgo de Incendio
- Responsabilidad Civil
- Transporte
- Rotura de Maquinaria
- Riesgos de Ingeniería
- Fianzas
- Automóviles
- Vivienda
- Gastos Médicos
- Vida
- Accidentes Personales
- Viaje

CONCORSE | Expertos en Seguros

Fuente: CONCORSE (2021)