



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
EMPRESARIALES**

**“El ramo multirriesgo y su incidencia en el  
mercado de seguros ecuatoriano.  
Período 2011 – 2015”**

Proyecto de investigación que se presenta como opción  
al título de: Ingeniería en administración de empresas.

Autora: Giuliana María Andrade Jara

Tutor: MAE. Daniel Espinoza Moreira

Guayaquil – Ecuador

2016

### DEDICATORIA

A Dios dador de vida, fuente de sabiduría, amor y esperanza, a mis padres que siempre han confiado y apoyado cada una de mis decisiones.

### AGRADECIMIENTO

A Dios, por permitirme culminar una etapa muy importante en la vida de todo ser humano. A mis padres; todo el sacrificio que han realizado se ve recompensado en este trabajo. A quien ha sido amigo, confidente y soporte en los momentos más duros. Y a mi familia que desde lejos, siempre me ha apoyado.

### CERTIFICACION DE REVISION FINAL

**QUE EL PRESENTE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN TITULADO:**

**El ramo multirriesgo y su incidencia en el mercado de seguros ecuatoriano. Período 2011 – 2015.**

**FUE REVISADO, SIENDO SU CONTENIDO ORIGINAL EN SU TOTALIDAD, ASÍ COMO EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUERIMIENTOS QUE SE DICTAN EN EL INSTRUCTIVO, POR LO QUE SE AUTORIZA A: GIULIANA MARÍA ANDRADE JARA QUE PROCEDA A SU PRESENTACION.**

**Samborondón, 25 de Mayo de 2016**

**MAE. Daniel Espinoza Moreira**

**TUTOR**

## TRABAJO DE TITULACIÓN

### DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

YO, ANDRADE JARA GIULIANA MARÍA, PORTADOR DE LA CÉDULA DE CIUDADANÍA No. 0803896299.

DECLARO EN FORMA EXPRESA QUE EL CONTENIDO, INVESTIGACIÓN, CONCLUSIONES EXPUESTAS EN EL TRABAJO DE TITULACIÓN “EL RAMO MULTIRRIESGO Y SU INCIDENCIA EN EL MERCADO DE SEGUROS ECUATORIANO. PERÍODO 2011 - 2015”

SON DE MI EXCLUSIVA AUTORÍA.

Samborondón, 25 de mayo de 2016.

## TRABAJO DE TITULACIÓN

### RESUMEN

Las empresas se encuentran en constante exposición a eventos inesperados que puedan acarrear cuantiosas pérdidas monetarias y perjudiquen el giro del negocio; en ese sentido, la industria aseguradora en su afán de obtener mayor captación de clientes, creó un seguro capaz de abarcar varias coberturas para resarcir los daños que un suceso fortuito traiga consigo. El presente trabajo de investigación propone un plan de acción para incrementar la cuota de mercado de las aseguradoras en este ramo. Para ello, realiza un análisis sobre su evolución en el país fundamentada en las cifras publicadas por la Superintendencia de compañías, recopila datos estadísticos del mercado y emite conclusiones en base a la información obtenida.

### SUMMARY

Companies are constantly exposed to unexpected events that may result in substantial monetary losses and may impair the line of business; in that sense, the insurance industry in an effort to further attract customers, created an insurance able to encompass some coverages for the damage that bring with it a chance event. This paper proposes an action plan to increase the market share of insurers in this field. It does so through an analysis of its evolution in the country based on figures published by the Superintendency of Companies, compiles statistical market data and issues conclusions based on the information obtained.

### ÍNDICE

#### Contenido

PORTADA .....	I
DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
CERTIFICACION DE REVISION FINAL .....	IV
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD .....	V
RESUMEN.....	VI
SUMMARY .....	VI
i. Introducción .....	1
ii. Antecedentes .....	2
iii. Planteamiento del Problema .....	8
iv. Pregunta problemica.....	10
v. Objetivos .....	10
Objetivo General.....	10
Objetivos específicos .....	10
vi. Hipótesis .....	11
vii. Variables .....	11
viii. Justificación .....	11
ix. Novedad o Aspecto Innovador .....	12
x. Alcance o Tipo de Investigación .....	12
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO .....	14
Definiciones sobre seguro en Ecuador y países de la región .....	14
Venezuela.....	14
Colombia.....	16
Argentina.....	16
Ecuador.....	17
Codificación de la ley general de seguros.....	18
Aseguradora.....	19
Clasificación de las empresas de seguros.....	19
Objeto de las compañías de seguro.....	20

<b>TRABAJO DE TITULACIÓN</b>	
Compañías de reaseguros.....	20
El contrato de seguro.....	22
Partes del contrato de seguro .....	23
La indemnización .....	27
Póliza.....	27
Composición.....	28
Reservas técnicas .....	30
Clasificación de Riesgos .....	32
Clasificación según los ramos .....	34
Ramo Seguro Personas .....	34
Ramo Seguros Generales .....	35
<b>CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>44</b>
Tipo de investigación .....	44
Exploratoria .....	45
Descriptiva .....	45
Enfoque de la investigación .....	45
Enfoque cuantitativo .....	46
Enfoque cualitativo .....	46
Conceptualización de variables.....	47
Método de la investigación .....	47
Universo .....	48
Marco Muestral .....	49
Muestra .....	49
Tamaño de la muestra.....	50
Segmentación .....	50
Métodos de muestreo .....	50
Métodos.....	53
Técnicas de recopilación de información .....	54
Método estadístico .....	55
<b>CAPÍTULO III: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....</b>	<b>57</b>
Interpretación .....	57
Evolución de la línea multirriesgo en el mercado.....	66
Ranking de aseguradoras por reporte de primas neta emitida.....	68



## TRABAJO DE TITULACIÓN

Análisis estratégico .....	72
<b>CAPÍTULO IV: PROPUESTA</b> .....	<b>74</b>
Plan Estratégico.....	75
Indicadores claves .....	76
Conclusiones .....	77
Recomendaciones.....	78
Bibliografía.....	79

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 - Métodos de muestreo. Fuente: Ronald Weiers, 1986. Investigación de mercados. México, editorial Prentice Hall. ....	51
Ilustración 2 - Fórmula población finita, método aleatorio simple. Fuente: Metodología de la investigación, César Bernal 2006. ....	52
Ilustración 3 - Clasificación técnicas de recopilación de información. Fuente: Cómo desarrollar competencias investigativas en comunicación, José Muñoz Giraldo (2001).....	54

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Porcentaje de funcionamiento de empresas. Fuente: Resultado de encuestas realizadas .....	57
Gráfico 2 - Porcentaje de asegurabilidad - Fuente: Resultado de encuestas realizadas.....	58
Gráfico 3 - Tipos de riesgo asegurados - Fuente: Resultado de encuestas realizadas.....	60
Gráfico 4 - Porcentaje de pólizas contratadas para una empresa - Fuente: Resultado de encuestas realizadas.....	61
Gráfico 5 - Porcentaje de ocurrencia de siniestros. Fuente: Resultado de encuestas aplicadas.....	62
Gráfico 6 - Porcentaje de cobertura obtenida - Resultado de encuestas realizadas .....	63
Gráfico 7 - Porcentaje de confianza hacia la aseguradora actual - Resultado de encuestas aplicadas.....	64

## TRABAJO DE TITULACIÓN

Gráfico 8 - Porcentaje de popularidad del ramo multirriesgo - Resultados obtenidos .....	65
Gráfico 9 - Evolución del ramo multirriesgo. Fuente: Superintendencia de compañías valores y seguros .....	67
Gráfico 10 - Prima neta emitida. Fuente: Superintendencia de Bancos.....	68
Gráfico 11- Histograma prima neta emitida en multirriesgo. Fuente: Superintendencia de compañías .....	69
Gráfico 12 - Consolidado de empresas con mayor prima emitida. Fuente: Datos tomados de la Superintendencia de compañías .....	70

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 - Clasificación de riesgos - Resolución No. JB-2012-2154 .....	33
Tabla 2 - Tiempo de funcionamiento de empresas. Fuente: Tabulación de encuestas realizadas .....	57
Tabla 3 - Índice de asegurabilidad de empresas - Fuente: Tabulación de encuestas realizadas .....	58
Tabla 4 - Tipos de riesgo asegurados. Fuente: Tabulación de encuestas realizadas .....	59
Tabla 5 - Cantidad de pólizas contratadas para una empresa. - Fuente: Tabulación de encuestas realizadas.....	61
Tabla 6 - Siniestro ocurridos. Tabulación de encuestas aplicadas. ....	62
Tabla 7 - Cobertura otorgada por la aseguradora - Tabulación de encuestas realizadas.....	63
Tabla 8 - Estimado de confianza hacia la aseguradora actual - Tabulación de encuestas realizadas .....	64
Tabla 9 - Popularidad del ramo multirriesgo en el mercado - Tabulación de encuestas .....	65
Tabla 10 - Reporte histórico de prima neta emitida, ramo multirriesgo. Fuente: Superintendencia de compañías .....	68
Tabla 11 - Propuesta de Plan Estratégico.....	75

## i. Introducción

El mundo de los negocios se ha visto comprometido debido al dinamismo de la globalización, lo cual ha hecho de la innovación, la principal característica de las empresas exitosas. La globalización y las nuevas tecnologías son dos factores que han impuesto exigencias en el comercio, tanto en el mundo financiero como en los seguros; no solo se ha vuelto más compleja la forma de hacer funcionar un negocio, sino también creció la expectativa por un mejor servicio, y por ende, se desarrolló la competencia.

Con referencia a lo anterior, Ecuador no ha sido conocido por tener una cultura de seguros, por el contrario, fue dura la lucha a la que tuvieron que someterse las primeras aseguradoras establecidas en el país, para poder seducir al mercado con sus propuestas.

Sin embargo, con el pasar de los años, el mercado asegurador se convirtió en una parte muy importante del sistema económico de país; no solamente en lo que a seguros médicos se refiere, sino también al crecimiento en la demanda en ramos generales. La mayoría de las empresas y sus inversionistas se han visto en la necesidad de obtener un contrato de este tipo para salvaguardar sus activos y patrimonio en caso de ocurrir una pérdida por condiciones ajenas a su voluntad y control.

En la actualidad, se ha hablado de fortalecer la matriz productiva del país, por lo que cada vez se presentan proyectos para ser financiados por instituciones de crédito con el fin de incrementar y diversificar la economía; adicional a ello son estas nuevas empresas las que se suman a la búsqueda de compañías que les ofrezca asegurar las inversiones contraídas, para resarcir probables daños que llegasen a ocurrir por siniestros.

En vista de la creciente demanda del mercado, las aseguradoras han optado por ofrecer servicios que satisfagan esas necesidades e ir captando mercado en base a nuevas oportunidades de negocios.

El presente trabajo de investigación dará a conocer la evolución que ha tenido el mercado asegurador en los últimos cinco años en un ramo específico, que viene a convertirse en ejemplo de cómo las empresas han logrado innovar con el fin de abarcar mayor cartera de clientes. Se tomará como muestra las aseguradoras que manejan la línea de multirriesgo en Guayaquil para poder analizar el desarrollo y participación que tienen con esta división en particular.

## ii. Antecedentes

### Historia del seguro

#### Edad Antigua

Los seguros son tan antiguos como lo es la historia de las civilizaciones. Desde su creación, el hombre tiene por naturaleza el instinto de protección a los miembros de su familia o quienes lo rodean, por elemental supervivencia. Aquella primitiva forma de defensa fue lo que dio origen a la práctica del seguro; consistía en un principio de fraternidad entre los antepasados, quienes soportaban entre sí las vicisitudes que pudieran presentarse. (Sánchez Flores O. , 2000)

En las primeras tribus los hombres descubrieron que era más factible agruparse para buscar alimentos, protegerse de animales salvajes, ubicar refugios y proteger a mujeres y niños de cualquier amenaza, antes que hacerlo por su propia cuenta.

## Babilonia

Al repasar un poco la historia, se encuentra el Código Hammurabi, establecido entre los años 4000 y 3000 a.C por el rey de Babilonia del mismo nombre. Este código consistía en una piedra labrada en la que constaban las leyes que el dios Samash, de la justicia y el sol entregó al rey Hammurabi; representó uno de los primeros conjuntos de leyes que iban desde la protección de la vida, hasta la pérdida de mercancía. Esta última se relaciona con los principios de seguro, en el modo que a los mercaderes al realizar sus viajes transportando mercadería, se les pagaba un monto adicional a cambio de que el préstamo se cancele si en el trayecto el barco o el producto perecían. (Lara, Código Hammurabi, 1982) Este método tenía el nombre de Préstamos a la Gruesa. Más adelante la ley de protección de mercancía o Préstamos a la Gruesa tomaría forma en las leyes europeas.

Por otra parte con respecto a la protección de la vida, este código también ordenaba a que el Estado aplicase indemnizaciones a las esposas y descendientes de mercaderes que mueran a causa de un robo. (Lara, Código Hammurabi, 1982)

## Egipto y Grecia

En Egipto surgió la idea de ayuda bilateral y fueron creadas organizaciones sin fines de lucro llamadas “mutuas” que aseguraban a sus socios, un entierro con los rituales religiosos siempre que cada uno de ellos pague un valor establecido creando de esta forma un fondo para estos fines. Entretanto en Grecia, durante el siglo VI se creó una ley para tomar responsabilidad sobre la carga perdida o dañada mientras era transportada, y fue proclamada Ley Marítima de Rodas.

Con referencia a lo anterior, el costo de las pérdidas era dividido entre el propietario del buque, los dueños del cargamento y pasajeros, sirviendo así como una forma de seguro contra tormentas y piratería; misma que estuvo vigente hasta el siglo XII. (Enciclopedia universal, 2000). Esta ley es más equitativa que la impartida por los babilonios.

## Roma

A Roma se le atribuye el nacimiento de los seguros de vida. El ejército romano tenía una figura parecida a las mutuas de Grecia; pero, era únicamente para los miembros de la institución. Para acceder al beneficio, cada uno debía contribuir con una cuota para crear un fondo utilizado para pagar gastos fúnebres y a la vez indemnizar a las familias en caso de fallecimiento o retiro por invalidez (Durvan S.A., 1963).

## Edad Media

Durante este período se desarrolló más la modalidad de préstamo a la gruesa, los comerciantes podían asegurar el buque entero cancelando una prima fija, aunque lo hacían individualmente, puesto que no existía la figura de una empresa aseguradora.

Con respecto a los seguros de vida tomaron forma con las tripulaciones de buques que transportaban carga, quienes a menudo eran secuestrados por piratas y obligados a lanzarse al mar si no pagaban su rescate en tierra. Para evitar aquello, los capitanes de los barcos garantizaban el pago del rescate para que sus vidas y las de su tripulación fueran salvadas. A raíz de esto, se estableció un seguro para el rescate y para la muerte derivada de otras causas durante los viajes. (Durvan S.A., 1963)

En este mismo orden y dirección, surgieron en Inglaterra en el siglo IX, los gremios denominados Guildas<sup>1</sup>, que defendían la opresión del feudalismo, y pretendían que cada uno de estos esté a cargo de la administración del trabajo, a pesar de que el estado tenía el control de la industria. Por ello, los miembros de las guildas eran parte de la asociación de artesanos y entre ellos se daban mutuo apoyo en caso de incendio, naufragio, pérdida de herramientas de trabajo, muerte y robo; dando origen a los seguros generales. (Sánchez Flores O. G., 2000)

El primer contrato de seguro como tal, aparece también en la Edad Media, en el siglo XIII en Inglaterra, luego se extendió a Grecia e Italia gracias a los mercaderes lombardos<sup>2</sup>. Los dueños de barcos redactaban un documento individual en el que especificaban las características de sus buques y mercadería que transportaban; por consiguiente las personas que estaban interesadas en el negocio; es decir, quienes deseaban asumir el riesgo, firmaban al final; esperando que no ocurra ningún siniestro en el trayecto y así recibir las utilidades de una jornada exitosa.

Estas personas eran conocidas como underwriters<sup>3</sup>; actualmente son llamados suscriptores y desempeñan básicamente la misma figura, analizar el riesgo a asegurar con la expectativa de obtener ganancias.

En este orden de ideas, se puede citar la firma del primer contrato de seguro en Génova – Italia en 1347, para cubrir la ruta Génova – Mallorca. Esta acción histórica hizo que se reemplace el desembolso inmediato de dinero y se cree una indemnización para resarcir los daños al propietario del buque.

---

<sup>1</sup> Guilda: Asociación medieval de obreros, comerciantes y artesanos para proteger sus mutuos intereses

<sup>2</sup> Lombardos: Los lombardos, provenientes de Germania, se radican en Italia hacia los años 561-572. Su denominación se debe a la existencia de dos grupos claramente identificados por sus actividades mercantiles y métodos que los caracterizaron. Esos grupos son los florentinos y los empresarios genoveses y venecianos.

<sup>3</sup> Underwriter: En tiempos de la Edad Media llamado asegurador: hoy suscriptor, persona que analiza los riesgos antes de tomar participación total o parcial de ellos.

A través del tiempo este tipo de contratos tomó el nombre de póliza y son efectuados mediante agentes y corredores de seguros.

En 1435 se promulgó en Barcelona la Ordenanza del Seguro Marítimo, misma que reposa en el libro del Consulado del mar, la cual es la legislación más antigua que se conoce en este campo. (Barrera Graf, 1957)

Sin embargo, el auge de los seguros se dio en el siglo XVII en Londres, con la creación de un café londinense que reunía a todos los aseguradores, underwriters, capitanes de barcos y banqueros para hacer negocios, en este café llamado Lloyd's el seguro tomó la importancia que tiene en tiempos actuales.

Época contemporánea hasta la actualidad

Seguidamente de la creación del Lloyd's<sup>4</sup> en el siglo XVII, se realizó la creación y aplicación de la teoría del riesgo, que contiene las primeras definiciones técnicas del concepto de seguro. Durante este período se crearon compañías de seguros marítimos y de vida como la "Society for Equitable Assurance on Lives and Survivorship" en 1762, misma que es conocida por aplicar los principios modernos de seguro en los cálculos de las primas de sus pólizas. (McClean, 1941)

A principios del siglo XVIII, se crea la compañía "The Royal Exchange Insurance Corporation" que fue una de las primeras en abarcar a más los seguros: de vida, marítimos, e incendios. Para esta época, el sector privado se había fortalecido, permitiendo la creación de empresas, negocios marítimos y agrícolas para asegurar mercaderías y trabajadores;

---

<sup>4</sup> Lloyd's es una sociedad de miembros, tanto personas físicas como jurídicas, no constituyen una empresa sino un mercado de seguros de negocios independientes, los miembros de esta agrupación son suscriptores profesionales que aceptan riesgos a nombre de la misma.



en esta fecha el contrato de seguro venía acompañado de las condiciones que tenía la póliza. (Vásquez del Mercado, 1994)

Durante el mismo período, comenzaron a desarrollarse empresas aseguradoras en Europa continental; también, se sumaron Italia y Holanda. Sin embargo, hasta el siglo XIX, Inglaterra era el país donde predominaba esta actividad. Entre 1883 y 1889, se desarrolló otra forma de seguro llamado Seguro Social o Bismark en Alemania, el mismo que apuntaba a los trabajadores, protegiéndolos en caso de accidentes laborales, invalidez y retiro por jubilación; siguiendo este modelo se encontraron Europa, Asia y Estados Unidos de América.

#### Inicios en América Latina y Ecuador

La actividad aseguradora en América Latina entró en práctica debido a la influencia de países europeos, que fueron los precursores de este tipo de negocio. No obstante, estas primeras manifestaciones fueron sucursales de empresas en países de esa región. En 1784 la compañía de seguros terrestres y marítimos de Madrid se estableció en Argentina, constituyéndose un ejemplo de lo mencionado anteriormente.

La aparición de empresas latinas dedicadas a seguros en sí se dio a mediados del siglo XIX; en 1789 en México, seguido de Cuba y Argentina en 1795 y 1796 respectivamente. (Montoya Manfredi, 1986)

El seguro en el Ecuador tuvo lugar en la época republicana. En el libro titulado Introducción al derecho de seguros del Dr. José Alvear Icaza menciona cómo nace esta práctica en el país: *“surgió de manera rudimentaria en la época republicana, puesto que ciertos agentes tenían la labor de ser los receptores y mensajeros de las Compañías Extranjeras, que el ramo de incendios cubría ciertas necesidades de la población ecuatoriana.”* (Alvear Icaza, Derecho de Seguros, 2009)

A finales del siglo XIX, en Ecuador ya existían sucursales de compañías extranjeras como en otros países de América Latina; no es sino hasta 1933 en el gobierno de Juan de Dios Martínez Vera, se faculta a la Superintendencia de Bancos que sea el ente que controle las compañías extranjeras y regule la creación de las nacionales. Una vez canalizadas las obligaciones de esta institución se creó en 1940 la primera empresa de seguros en Ecuador denominada “La Nacional”, conocida en la actualidad como Generali Ecuador Cía. de Seguros S.A.<sup>5</sup>; seguida por La Unión Compañía Nacional de Seguros S.A.<sup>6</sup> en 1943.

### iii. Planteamiento del Problema

Hace un par de meses podíamos decir que Ecuador tenía una ubicación privilegiada en la cual los fenómenos naturales no alcanzaban a desarrollar su potencial de destrucción; sin embargo, dados los últimos acontecimientos queda más que demostrado que los accidentes suceden inesperadamente: catástrofes, robos, incendios, choques de vehículos, lesiones corporales, entre otros, dejan cuantiosas pérdidas económicas y de vida. A pesar de ello, las personas en su mayoría no tienen conciencia del grado de importancia de adquirir una póliza de cualquier tipo, que cubran los siniestros antes citados.

En ciertos casos, el seguro se ha constituido en un pre-requisito u obligación para adquirir un bien, y las personas lo toman en base a ello, más no por tener en consideración los beneficios derivados. El gerente general de Seguros Oriente, de una de las aseguradoras en auge en el país expresó: *“No existe una cultura de seguros en el Ecuador, pero justamente esa es una de las tareas a lograr, que la comunidad vea los*

---

<sup>5</sup> Generali Ecuador Cía. De Seguros. [http://www.generalicom.ec/php/quienes\\_somos.php](http://www.generalicom.ec/php/quienes_somos.php)

<sup>6</sup> La Unión Seguros S.A. <http://www.segurolaunion.com/nosotros/>

*beneficios que tienen al contratar seguros para los eventos que puedan suceder.” (Moreno, 2015)*

La mayoría de las personas no cuentan con un seguro para respaldar una deuda o para salvaguardar sus activos en caso de un siniestro, pero ¿qué es un siniestro en seguros? Según la definición de la Superintendencia de Bancos y Seguros, *“un siniestro es la ocurrencia del suceso o acontecimiento, comenzando las obligaciones a cargo de la compañía de seguro; las mismas que pueden ser el pago de una cantidad de dinero, una prestación de servicios, asistencia jurídica, reparación de un daño, etc.”* (Superintendencia de Bancos, 2009). Ahora bien, los potenciales clientes o usuarios son personas que buscan prevenir no un siniestro porque estos en su mayoría son inevitables, sino la pérdida de valores en empresas que se encuentran aseguradas. Muchas de ellas no lo han hecho como método de prevención, al contrario, un gran porcentaje que ha adquirido pólizas de seguros lo han hecho por haber tenido pérdidas resultantes de algún tipo de siniestro como: robo, incendio, inundación, infidelidad de empleados, entre otros.

Las aseguradoras durante los últimos cinco años han estado compitiendo por abarcar un mercado mucho más grande en pólizas que cubran varios tipos de riesgo dirigido justamente a pequeñas, medianas o grandes empresas, con el fin de obtener mayor prima pagada<sup>7</sup>; sin embargo, debido a la crisis económica que se ha presentado, asegurar una empresa no es tarea fácil, implica dinero y una serie de requisitos que las aseguradoras exigen para poder incluirlas en la cartera de clientes; también, existen varias condiciones al momento de asegurar lo que hace que muchas de ellas desistan.

---

<sup>7</sup> Prima pagada: Valor de la prima cobrada luego de descontados los impuestos.

iv. Pregunta problemática

¿Cómo se va a determinar la incidencia del ramo multirriesgo dentro del mercado asegurador ecuatoriano?

Delimitación:

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo contestar la pregunta planteada; para lo cual, se pretende realizar un análisis sobre el comportamiento de este ramo de seguros generales durante los últimos cinco años, teniendo como referencia la evolución de esta línea, en las aseguradoras que la comercializan con presencia en Guayaquil.

v. Objetivos

Objetivo General

Proponer un plan estratégico para incrementar la cuota de mercado de las compañías aseguradoras de Guayaquil, en el ramo multirriesgo. Período 2011 – 2015.

Objetivos específicos

- Describir el marco conceptual y legal vigente que rigen para las empresas aseguradoras en el Ecuador.
- Analizar el comportamiento histórico de las empresas aseguradoras del Ecuador en el ramo multirriesgo durante el período 2011 – 2015.
- Preparar un plan estratégico para incrementar la cuota de mercado en esta línea en un período de un año.

#### vi. Hipótesis

El poco conocimiento de la línea multirriesgo no permite que tenga mayor participación el en mercado

#### vii. Variables

Las variables a utilizar en este trabajo son el ramo multirriesgo, y el efecto que este consigue en el mercado ecuatoriano para el cual se van a tomar como muestra los datos históricos de las empresas aseguradoras con presencia en Guayaquil que reporten valores en esta línea al ente de control.

#### viii. Justificación

Durante los últimos años se han realizado estudios sobre el mercado de seguros en el Ecuador, siendo estos muy generales, abarcando la productividad de las aseguradoras a nivel nacional y segmentos por comercialización de seguros más cotizados y vendidos como: vida, gastos médicos y vehículos. Sin embargo, a pesar de que el mercado asegurador tiene sus propias cifras, no han sido estudiadas en detalle, por esta razón la autora del presente trabajo ha decidido centrarse en las principales aseguradoras de la ciudad que reportan cifras al ente de control en un ramo en específico. Al ser la ciudad con mayor número de habitantes y movimiento comercial del país, mantiene dentro de sus límites varias aseguradoras que comercializan pólizas de: vida, accidentes personales, vehículos, hogar, robo, entre otras, siendo el ramo multirriesgo poco demandado por las empresas, por desconocimiento; sin embargo, gracias a sus múltiples beneficios ha logrado ir ganando poco a poco mercado entre las más grandes.

Este ramo consolida varias pólizas; es decir, ofrece protección sobre un conjunto de riesgos entre los cuales se encuentran: incendio, robo y responsabilidad civil, incluyendo fallecimiento. Centrándose en el sector

privado, existe gran variedad y número de clientes potenciales de este tipo de seguros. El estudio del movimiento que ha tenido el mercado asegurador enfocado específicamente en este ramo podrá ser un indicador para medir el grado en que incide el tener una póliza que pueda salvaguardar sus activos e inversiones en caso de catástrofe. Al recopilar datos históricos será posible hacer una comparación año a año para determinar si el mercado tiende a un movimiento positivo o negativo. En base a los resultados que se obtengan con el presente proyecto de investigación se podrán establecer estrategias a seguir por parte de las aseguradoras para abarcar mayor porcentaje del mercado. Este análisis aportaría para definir cuál es la tendencia de las empresas en cuanto a decidirse a asegurar; así como también, denotaría la importancia que tienen los seguros en la mente de estos grandes consumidores.

ix. Novedad o Aspecto Innovador

Los análisis estadísticos tienen detalles muy generales y abarcan todas las aseguradoras. En el presente proyecto se tomará a detalle el ramo que tiene un desarrollo potencial en el mercado haciendo comparaciones entre las empresas más grandes de Guayaquil para realizar un diagnóstico durante el período establecido.

x. Alcance o Tipo de Investigación

La investigación del presente estudio será de tipo exploratorio, porque del tema elegido se ha realizado un análisis general de las aseguradoras, pero, no se ha incurrido en detalle las causas de las variaciones por un ramo específico, que es lo que abarcará el proyecto a realizarse. También se considera que será de tipo descriptivo; puesto que, de las empresas seleccionadas se pretende realizar un análisis para llegar a conclusiones sobre el comportamiento de la línea de multirriesgo.

Marco Teórico

Capítulo I

## CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

### Definiciones sobre seguro en Ecuador y países de la región

*“Prevenir es, a la vez, origen y vehículo de todas las empresas, grandes y pequeñas... Es, en suma, en la vida de la humanidad, un elemento psicológico que ha llegado a ser consustancial a su propia organización”*  
(Halperin, 1947)

Como se pudo establecer en breve en los antecedentes, la actividad aseguradora ha viajado a través de las épocas y continentes hasta situarse en la región latinoamericana; a continuación se revisarán las consideraciones de varios países del sur de América en lo que concierne a seguros y percepción que tienen de ellos:

#### Venezuela

Si bien es cierto, el seguro nace muchos años atrás en la antigua Mesopotamia y a medida que pasaron los años se expandieron por el continente europeo; sin embargo, no tardó el contagio de esta forma de hacer negocios en América Latina. La modalidad de asegurar embarcaciones marcó el comercio en Sudamérica, por este motivo en los países que gozan de puertos pesqueros se instalaron sucursales de compañías extranjeras que luego se convertirían en empresas aseguradoras. No obstante, este tipo de asociaciones pasaron posteriormente a formar parte de los distintos códigos constitucionales y de comercio de la región; en el libro Curso de Derecho Mercantil, su autor Alfredo Morales, realiza una síntesis sobre los distintos códigos de comercio de europeos y las semejanzas que estos tienen con las regulaciones mercantiles de América Latina.



Es su libro, el autor describe como se dieron los cambios en la estructura del Código de Comercio de Venezuela desde el año de 1862 en donde se creó el primer código formal, mismo que regulaba a las aseguradoras de aquel país. En aquel tiempo, se tomaban mucho en consideración las influencias europeas, y de los demás países que ya contaban con uno. Las modificaciones se dieron en los años de 1873, 1804 y 1919 durante estas cuatro modificaciones el concepto que tienen por seguro no tuvieron variaciones. (Morales Hernandez, 2007)

La publicación del 21 de diciembre de 1955, de dicho código fue la última en la que se contempló el Título XVIII del Libro Primero del comercio en general, que su artículo 548 define al seguro como: “... *un contrato por el cual una parte se obliga, mediante una prima, a indemnizar las pérdidas o los perjuicios que puedan sobrevenir a la otra parte en casos determinados, fortuitos o de fuerza mayor; o bien a pagar una suma determinada de dinero, según la duración o las eventualidades de la vida o de la libertad de la persona*” (El Congreso de la República de Venezuela, 1955).

El presidente gobernante de ese país en el 2001, decretó la llamada Ley con fuerza del contrato de seguro, en el que se establecían: las definiciones, principios de interpretación, disposiciones generales, coberturas y exclusiones principalmente del seguro de personas, incendio y transporte terrestre. Esta ley se encuentra en vigencia y consta de 128 artículos y prescribe que las aseguradoras cuenten con un ente regulador que es la Superintendencia de seguro y que son quienes realizan la aprobación previa de los contratos. (Presidencia de la República de Venezuela, 2001)

## Colombia

La industria aseguradora en Colombia, ha pasado por varias modificaciones desde su reglamentación en el código de comercio. En 1974, año en el que se crearon nuevas leyes que regían al país incluyendo a los contratos de seguro, se los concibió como prevención ante daños materiales y de personas; por su parte, Efrén Ossa en su obra denominada “El contrato de seguro en el nuevo código de comercio”<sup>8</sup>; realiza un análisis sobre la ley anteriormente descrita, y da a entender que el seguro es un instrumento de protección y que no solo es obligación de las empresas de informar sobre las políticas, sino también de hacer conocer cuántos y cuáles son los derechos y obligaciones al contratar una póliza de cualquier tipo. (Ossa Gómez, 1971, pág. 8)

Adicionalmente, el mismo autor en su obra aporta una definición propia de una de las partes principales de los seguros como el interés asegurable; en ella menciona que este elemento es “*la relación económica amenazada en su integridad por uno o varios riesgos*” (Ossa Gómez, 1984). En palabras más simples, se puede interpretar como el objeto que se quiere proteger contra las distintas amenazas que lo afecten. Otra de las variables que se encuentran en esta frase es la relación económica, y es debido a que el objeto interés no puede ser asegurado si no existe una transacción y un contrato de por medio.

## Argentina

El escritor argentino Rubén Stiglitz, en su obra Derecho de Seguros expresa que el fin del seguro es de “*satisfacer las necesidades de previsión*” (Stiglitz, 2001, pág. 23); es decir, prever una indemnización en

---

<sup>8</sup> Publicación realizada por Efrén Ossa Gómez, en la revista de la Cámara de Comercio de Bogotá, en junio de 1971.

caso de un evento de daño que no se desea que ocurra, pero en caso de que llegase a suceder tener un respaldo. Este principio no solo es aplicado en Argentina sino que significa la esencia y la razón de ser de los seguros.

Por otra parte y no muy alejado de este concepto se encuentra Emilio Bulló, quien converge tres palabras que tienen relación estrecha en este campo, que son: necesidad, riesgo y seguro. Parafraseando lo que el autor explica se puede decir que la necesidad, surge del peligro de la ocurrencia de episodios ingratos. El riesgo, acecha en su aparición como hechos contingentes o que producirán, por efecto, la aparición de carencias y por ende la obligación de contar con un seguro que merme en cierta forma el efecto del riesgo. (Bulló, 1999, págs. 25 - 26)

#### Ecuador

Una vez que se ha establecido conceptos sobre lo que el seguro significa en tres países de la región, la apreciación que se tiene en este país varía en la forma más no en el fondo de su significado; el doctor José Alvear Icaza, en su libro titulado Derecho de Seguros interpreta a la ley en los siguientes términos, y define al seguro como una operación técnica y económica que se sustenta en un compromiso mutuo de los asegurados a través de una organización<sup>9</sup>. Además el doctor Icaza también establece el fin del seguro desde su óptica, y menciona que: *“satisface la expectativa del asegurado de contar con una renta o capital de suscitarse un hecho que disminuya sus facultades físicas”* esto en referencia a los seguros de personas, *“o gozar de una compensación oportuna e inmediata que le permita resarcir su patrimonio como consecuencia del acaecimiento de un suceso previsto pero no querido”* (Alvear Icaza, 2009, pág. 4)

---

<sup>9</sup> Libro Derecho de Seguros, José Alvear Icaza, Editorial Edino, Guayaquil, año 2009, página 3.

## Codificación de la ley general de seguros

Las leyes desde inicios de las civilizaciones fueron creadas con el objeto de conseguir un método que regule el comportamiento del hombre, al tener códigos se obtiene orden y con ella respeto y control hacia el actuar de las personas y organizaciones.

La ley de seguros se creó con el fin de establecer reglas para medir el actuar de las compañías aseguradoras y hacer respetar los derechos de las personas que confían en ellas sus bienes y capitales. La codificación de esta ley en el título I, ámbito de la ley, indica en el artículo uno el objeto de la constitución de seguros privados del Ecuador, en la cual expresa:

**Art. 1.-** Esta Ley regula la constitución, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las personas jurídicas y las operaciones y actividades de las personas naturales que integran el sistema de seguro privado; las cuales se someterán a las leyes de la República y a la vigilancia y control de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Para que un sistema de compañías de seguro tenga funcionalidad deben de existir ciertas figuras que lo integren, en el artículo dos de la ley<sup>10</sup> se da a conocer quienes forman parte de este sistema

**Art. 2.-** Integran el sistema de seguro privado:

- a) Todas las empresas que realicen operaciones de seguros;
- b) Las compañías de reaseguros;
- c) Los intermediarios de reaseguros;
- d) Los peritos de seguros; y,
- e) Los asesores productores de seguros

---

<sup>10</sup> (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2014)

## Aseguradora

La definición sobre las compañías de seguro, actividades a las que se dedican, deberes y límites de responsabilidades se encuentran codificadas en el artículo tercero de la ley general de seguros, que expresa textualmente: *“Son empresas que realicen operaciones de seguros las compañías anónimas constituidas en el territorio nacional y las sucursales de empresas extranjeras, establecidas en el país, en concordancia con lo dispuesto en la presente Ley y cuyo objeto exclusivo es el negocio de asumir directa o indirectamente o aceptar y ceder riesgos en base a primas.*

*Las empresas de seguros podrán desarrollar otras actividades afines o complementarias con el giro normal de sus negocios, excepto aquellas que tengan relación con los asesores productores de seguros, intermediarios de seguros y peritos de seguros con previa autorización de la Superintendencia de Bancos y Seguros.”* (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2014)

## Clasificación de las empresas de seguros

Según el artículo 3 de la ley general de seguros del Ecuador, las empresas de seguros son de dos tipos: de seguros generales y de seguros de vida, dentro de este enunciado se definen los significados de cada una de ellas:

Seguros generales.- Son aquellas que aseguran los riesgos causados por afecciones, pérdidas o daños de la salud, de los bienes o del patrimonio y los riesgos de fianza o garantías. (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2014)

Sseguros de vida.- Son aquellas que cubren los riesgos de las personas o que garanticen a éstas dentro o al término de un plazo, un capital o una renta periódica para el asegurado y sus beneficiarios. Las empresas de seguros de vida, tendrán objeto exclusivo y deberán constituirse con capital, administración y contabilidad propias. Las empresas de seguros que operen conjuntamente en los ramos de seguros generales y en el ramo de seguros de vida, continuarán manteniendo contabilidades separadas. (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2014)

### Objeto de las compañías de seguro

Dadas las consideraciones anteriores, se puede establecer el objeto por el que fueron creadas las compañías de seguro tanto públicas como privadas; y este no es otro que darle un respaldo a los beneficiarios de los contratos frente a cualquier eventualidad. Se llaman seguros porque las personas depositan su confianza en ellos para poder asirse en cualquier caso fortuito, no obstante, debe de tener cabida dentro de las cláusulas establecidas en el contrato. Los seguros son muchas veces un requisito en la constitución de una empresa, inclusive los empleadores deben de afiliar a sus trabajadores al seguro social, es un tema de crear cultura de prevención que está regulado y controlado por instituciones que hacen prevalecer los derechos de los ciudadanos sin descuidar sus responsabilidades.

### Compañías de reaseguros

El artículo cuarto de la ley de seguros dispone una descripción sobre lo que son las compañías de reaseguros, en otras palabras, las conceptualiza de acuerdo a la territorialidad en la que operan y de qué forma lo hacen, puesto que estas empresas fueron creadas para soportar los riesgos de empresas extranjeras inicialmente, en este contexto la ley dice que: *“Son compañías de reaseguros las compañías anónimas*

*constituidas en el territorio nacional y las sucursales de empresas extranjeras establecidas en el país de conformidad con la ley; y cuyo objeto es el de otorgar coberturas a una o más empresas de seguros por los riesgos que éstas hayan asumido, así como el realizar operaciones de retrocesión. Las compañías de reaseguros se sujetarán a las disposiciones de esta Ley, relativas a las empresas de seguros, en los que les fuere aplicable.”* (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2014).

Al tomar en cuenta lo que la ley estipula acerca de estas empresas, se puede sintetizar en los siguientes términos, que las reaseguradoras, como su nombre lo indica, son compañías dedicadas a soportar en cierto porcentaje el riesgo de otras empresas que figuran como principales ante los clientes.

Una vez definido el concepto de las compañías de seguros y de reaseguros, que son los actores principales de la Ley General de Seguros en el Ecuador; los artículos expuestos a continuación detallan las actividades desarrolladas por las demás figuras que intervienen dentro de este sistema:

**Art. 5.-** Los intermediarios de reaseguros, son personas jurídicas, cuya única actividad es la de gestionar y colocar reaseguros y retrocesiones para una o varias empresas de seguros o compañías de reaseguros.

**Art. 6.-** Son peritos de seguros:

a) Los inspectores de riesgos, personas naturales o jurídicas cuya actividad es la de examinar y calificar los riesgos en forma previa a la contratación del seguro y durante la vigencia del contrato; y,

b) Los ajustadores de siniestros, personas naturales o jurídicas, cuya actividad profesional es la de examinar las causas de los siniestros y valorar la cuantía de las pérdidas en forma equitativa y justa, de acuerdo con las cláusulas de la respectiva póliza. El ajustador tendrá derecho a

solicitar al asegurado la presentación de libros y documentos que estime necesarios para el ejercicio de su actividad.

**Art. 7.-** Son asesores productores de seguros:

a) Los agentes de seguros, personas naturales que a nombre de una empresa de seguros se dedican a gestionar y obtener contratos de seguros, se registrarán por el contrato de trabajo suscrito entre las partes y no podrán prestar tales servicios en más de una entidad aseguradora por clase de seguros; y, los agentes de seguros, personas naturales que a nombre de una o varias empresas de seguros se dedican a obtener contratos de seguros, se registrarán por el contrato mercantil de agenciamientos suscrito entre las partes;

b) Las agencias asesoras productoras de seguros, personas jurídicas con organización cuya única actividad es la de gestionar y obtener contratos de seguros para una o varias empresas de seguros o de medicina pre-pagada autorizada a operar en el país. (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2014)

### El contrato de seguro

La palabra seguro en el argot popular significa tener un respaldo; en este sentido la Superintendencia de Bancos, antiguo ente regulador de las compañías de seguros en el Ecuador define dentro de su glosario de términos al seguro como un “contrato”; en definitiva lo es, porque una de las partes, el asegurador, se obliga a cambio del pago de una prima, a indemnizar a la otra, dentro de los límites convenidos, de pérdida o daño producido por un acontecimiento incierto; o a pagar un capital o renta, si ocurre la eventualidad prevista en el contrato. (Superintendencia de Bancos, 2009). En otras palabras; el seguro es un contrato que genera un compromiso, respalda al suscriptor y obliga a quien lo concede, denominadas aseguradoras a indemnizar o a prestar servicios frente a imprevistos comprobados.



## Partes del contrato de seguro

Una vez definidos los autores de esta ley, se identifican las partes y elementos del convenio, puesto que son aspectos importantes dentro del negocio, dichas descripción se encuentra en las disposiciones generales, sección I, definiciones y elementos del contrato de seguro.

**Art. 2.-** Son elementos esenciales:

1. El asegurador;
2. El solicitante;
3. El interés asegurable;
4. El riesgo asegurable;
5. El monto asegurado o el límite de responsabilidad del asegurador, según el caso;
6. La prima o precio del seguro; y,
7. La obligación del asegurador, de efectuar el pago del seguro en todo o en parte, según la extensión del siniestro.

A falta de uno o más de estos elementos, el contrato es absolutamente nulo. (Código de Comercio, el Decreto Supremo No. 1147, 1963)

El artículo 3 sobre la legislación del contrato, conceptualiza las dos primeras partes de los elementos del mismo.

**Asegurador:** Es la persona jurídica legalmente autorizada por la Superintendencia de compañía, valores y seguros, para operar en el país, asumiendo riesgos especificados en el contrato. (Código de Comercio, el Decreto Supremo No. 1147, 1963)

**Solicitante:** Es la persona natural o jurídica que adquiere una póliza, por cuenta propia o por a través de un tercero que traslada los riesgos al asegurador. (Código de Comercio, el Decreto Supremo No. 1147, 1963)

Beneficiario: Se denomina a quien percibe el producto del seguro en caso de siniestro. (Código de Comercio, el Decreto Supremo No. 1147, 1963)

En referencia a la clasificación anterior, y una vez expuesto cuales conforman las principales integrantes de un contrato de seguro, se define a detalle cada una de ellas. Para este propósito se toma en cuenta el glosario de términos dispuesto por la Superintendencia de bancos, ente que reguló el sistema asegurador hasta mediados del 2015. El actual organismo de control, la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, se basa en las leyes y definiciones establecidas por la institución anterior. Luego de realizada esta aclaración se detallan las partes involucradas:

La superintendencia de bancos en la codificación de la ley general de seguros muestra un concepto amplio sobre las aseguradoras en donde señala que: *“Son Compañías Anónimas constituidas en el territorio nacional, las cuales están legalmente autorizadas para asumir riesgos, y que, por el pago de una prima se comprometen a indemnizar al asegurado en caso de siniestros de acuerdo con las condiciones acordadas en la póliza.”* (Superintendencia de Bancos, 2009)

Por otra parte, el asegurado es quien tiene la potestad del interés asegurable; en otras palabras, quienes se verían afectados por la ocurrencia de un evento. (Superintendencia de Bancos, 2009). Cabe mencionar, que el solicitante puede hacer a su vez de asegurado; sin embargo, esto no es indispensable.

Interés asegurable: Relación que existe entre el asegurado y el objeto o patrimonio por el que se suscribe la póliza, del cual se percibe un beneficio o se perjudica si este sufre daño. (Superintendencia de Bancos, 2009)

Para que exista un contrato de seguro debe estar presente el interés asegurable; en ausencia de este, no puede existir un contrato válido. (Superintendencia de Bancos, 2009). El objeto de poseer uno es para que en caso de presentarse un evento este sea cubierto y se pague la indemnización convenida.

La legislación del contrato de seguro califica al *riesgo* en el artículo 4 como un acto fortuito que no dependa de la voluntad del asegurado o beneficiario y cuya ocurrencia de lugar a la obligación estipulada. “*Los hechos ciertos, salvo la muerte, y los físicamente imposibles no constituyen riesgo y son, por tanto extraños al contrato de seguro.*” (Código de Comercio, el Decreto Supremo No. 1147, 1963)

Para poder realizar una segmentación por tipos de riesgos se pueden categorizar los mismos en:

Riesgo Asegurable: “*Riesgo susceptible de ser cubierto por una póliza de seguros por cumplir los requisitos esenciales: ser incierto, posible concreto, lícito, fortuito, cuantificable y económico.*” (Superintendencia de Bancos, 2009)

Riesgo cubierto: Se refiere al que mediante el pago de una prima ya se encuentra con cobertura ante siniestros *en los términos establecidos en la póliza del seguro.* (Superintendencia de Bancos, 2009)

Siniestro: Se denomina siniestro a *la ocurrencia del riesgo asegurado*, o también se puede ampliar este concepto con el brindado en el glosario de términos de la Superintendencia de Bancos en el que define al siniestro como: “*la ocurrencia del suceso o acontecimiento, comenzando las obligaciones a cargo de la compañía de seguro; las mismas que pueden ser el pago de una cantidad de dinero, una prestación de servicios,*

*asistencia jurídica, reparación de un daño.”* (Superintendencia de Bancos, 2009)

El monto asegurable o límite Máximo de Responsabilidad de la Aseguradora: Se lo considera el valor límite que en caso de pérdida o daño, la empresa debe asumir, también se lo conoce como valor asegurado. (Superintendencia de Bancos, 2009)

Prima: *“El importe que determina la aseguradora, como contraprestación o pago, por la protección que otorga en los términos del contrato de seguros o póliza se lo denomina prima.”* (Superintendencia de Bancos, 2009)

Existen varios tipos de ella como lo son:

Prima Neta Comercial:

Es el costo neto de una póliza, las variables que intervienen para su cálculo son:

$$P = \{[\text{Valor Asegurado} * (\text{Tasa} / 100)] / 365\} * N$$

P = Prima neta

N = Número de días de vigencia

Prima Devengada:

Parte de la prima que corresponde al periodo de la póliza que ha transcurrido.

Prima Devuelta:

Valor que se reintegra al asegurado por cancelación, anulación, reducción de los riesgos.

Prima Neta / Emitida:

Primas emitidas por la aseguradora en la que no están incluidos los impuestos.

Prima Bruta:

Prima emitida por la aseguradora incluida los impuestos.

Prima Pagada:

Valor de la prima cobrada, de la prima neta.

La indemnización

La obligación del asegurador, de efectuar el pago del seguro en todo o en parte, es llamado indemnización. *“Es el importe que está obligado a pagar contractualmente el asegurador en caso de producirse un siniestro. La indemnización no puede ser superior al capital asegurado, ni tampoco puede exceder del precio del objeto dañado.”* (Superintendencia de Bancos, 2009)

En el contrato de seguro a más de especificarse la suma asegurada por cuanto el cliente paga una prima, está establecido en muchos casos el valor del deducible, que no es otra cosa que la participación de los asegurados del reclamo, el deducible generalmente está dado en porcentajes y varían en cifras dependiendo del valor de la pérdida; sin embargo, en pólizas que tienen más de una cobertura principalmente pequeñas, tienen valores de deducible en dólares que no se modifican.

Póliza

Como se había mencionado en el párrafo anterior a más de los elementos que conforman el contrato de seguro, se encuentra el documento que certifica la relación entre el asegurado y la compañía,

denominado póliza; en la misma se encuentran una serie de condiciones, definiciones y los denominados deducibles, lo cual se conceptualiza a continuación:

Es un instrumento privado, que permite probar que el contrato de seguro se ha suscrito. En caso de desacuerdo entre las partes, las condiciones allí pactadas se exhiben como prueba de la relación existente entre el asegurado y el asegurador. (Superintendencia de Bancos, 2009)

### Composición

Los elementos que deben de ir suscritos en la póliza son:

- a) El nombre y domicilio del asegurador
- b) El nombre y domicilio del solicitante, asegurado y beneficiario
- c) La calidad en que actúa el solicitante del seguro
- d) La identificación precisa de la persona o cosa con respecto a la cual se contrata el seguro
- e) La vigencia del contrato, con la indicación de las fechas y horas de iniciación y vencimiento.
- f) El monto asegurado.
- g) La prima o el modo de calcularla
- h) La naturaleza de los riesgos tomados a su cargo por el asegurador
- i) La fecha en que se celebra el contrato y la firma de los contratantes

Adicional a ello, deben de figurar las cláusulas, condiciones y anexos según las disposiciones legales; estas se definen de la siguiente forma:

### Las Condiciones Generales

*“Las cláusulas, condiciones o estipulaciones generales de la póliza, son aquellas que tienen por objeto establecer las responsabilidades básicas de los contratantes, los derechos y obligaciones de las partes, los procedimientos para el uso y correcta aplicación de tales derechos y*

*obligaciones de conformidad a las disposiciones legales en vigencia y con las normas y principios de la técnica.*

*Estas en su integridad son las de observancia obligatoria para los contratantes, y, por lo tanto, formando parte del contrato, impresas en el interior de la póliza, deben encontrarse aprobadas previamente por la Superintendencia de Bancos.”* (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2014)

#### Las Condiciones Especiales

Amplían o restringen coberturas, introducen cambios en procedimientos, limitan las exclusiones o incluyen riesgos no solicitados en un principio. Estas modificaciones pueden realizarse siempre que no afecten las disposiciones legales en vigencia, normas y principios de la técnica. (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2014)

#### Condiciones Particulares

Son aquellas que explican a detalle las características del contrato; aclaran, limitan o definen alcances, a fin de individualizarlo. *Pueden ser modificadas de acuerdo entre los contratantes, a través de un anexo, sin requerir la aprobación previa del Superintendente de Bancos.* (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2014)

#### Anexos modificatorios

*El objetivo de éstos documentos es el de modificar aspectos substanciales de forma o de fondo de las pólizas.* (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2014)

#### Documentos adicionales

*Son todos los documentos que se incorporan a la póliza, por ejemplo, la solicitud para el contrato de seguros, la inspección de riesgos, fotos, entre otros.* (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2014)

## Reservas técnicas

En la actividad comercial que ejercen las compañías de seguros, ingresan también el manejo y pago de reclamos, es decir, el objeto del seguro como se lo revisó anteriormente es tener un interés asegurable que sea cubierto en caso de surgir algún evento que active la póliza; para poder realizar los pagos de los siniestros, por ley se deben de manejar reservas de dinero que les permitan cumplir con sus obligaciones.

En el capítulo II de las normas de prudencia técnica financiera de la codificación de la ley general de seguros en su artículo 21 sección primera de las reservas técnicas menciona que, *las empresas de seguros y compañías de reaseguros deberán constituir mensualmente cuatro tipos de reservas técnicas* (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2014), dichos montos deben de ser destinados para las distintas transacciones que este sector tenga que realizar, estas se clasifican en:

- a) Reservas de riesgos en curso
- b) Reservas matemáticas
- c) Reservas para obligaciones pendientes
- d) Reserva para desviación de siniestralidad y eventos catastróficos

Esta clasificación establece además una sub-clasificación de cada una de ellas en donde se especifica a que están destinadas:

- a) Reservas de riesgos en curso.- Corresponde a una suma no inferior de la que resulte de aplicar el método denominado de base semi-mensual aplicado a las primas retenidas, no obstante en el ramo de transporte corresponderá a:
  - 1. Transporte marítimo: al monto equivalente de las primas retenidas, en los dos últimos meses a la fecha de cálculo de la reserva; y,
  - 2. Transporte aéreo y terrestre: al monto equivalente de la prima retenida en el último mes, a la fecha de cálculo de la reserva.



b) Reservas matemáticas.- Se establecen para seguros de vida individual y renta vitalicia, de conformidad con las normas establecidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros;

c) Reservas para obligaciones pendientes.- Se calcularán de la siguiente manera:

1. Para los siniestros liquidados por pagar, por el valor de la respectiva liquidación;

2. Para los siniestros por liquidar, por el valor probable de su monto;

3. Para los siniestros ocurridos y no reportados; de acuerdo a las normas que para el efecto expida la Superintendencia de Bancos y Seguros; y,

4. Para los vencimientos de capitales, de rentas y beneficios de los asegurados en los seguros de vida, por el valor garantizado.

En el cálculo de estas reservas deberán considerarse los reaseguros aceptados; y,

d) Reservas para desviación de siniestralidad y eventos catastróficos.- Son necesarias para cubrir riesgos de frecuencia incierta, siniestralidad poco conocida y riesgos catastróficos. *Su cuantía será fijada en base a los parámetros determinados por la Superintendencia de Bancos y Seguros (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2014).*

Este artículo de la ley indica además que *“el mantenimiento de las reservas son obligaciones prioritarias de las empresas de seguros y compañías de reaseguros, pues también deben de figurar en su contabilidad y serán deducibles de impuesto a la renta.”* (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2014)

## Clasificación de Riesgos

Una vez definidos los tipos de reserva que son necesarios para el funcionamiento de una compañía aseguradora, se procede a enseñar la clasificación de los tipos de riesgos reconocidos dentro de la industria de seguros. Como se identificó anteriormente existen dos tipos de riesgo, los riesgos asegurables y los riesgos cubiertos, estos últimos son los pagaderos por cumplir con las exigencias del contrato de seguro. Por su parte los riesgos asegurables son aquellos que cumplen con las características para que una aseguradora pueda cobrar una prima y emitir un contrato de seguro. La Junta Bancaria del Ecuador en su resolución No. JB-2012-2154, en el capítulo uno, sección primera, clasifica a los riesgos de acuerdo a su naturaleza y regulación (Junta Bancaria, 2012), según el siguiente cuadro:

POR SU NATURALEZA	POR REGULACION	RAMO	CODIGO	SEGURO
PERSONAS	VIDA	Vida	1	Vida individual
			2	Vida colectiva
DAÑOS	GENERALES	Asistencia médica	3	Asistencia médica
		Accidentes personales	4	Accidentes personales
		Incendio y líneas aliadas	5	Incendio y líneas aliadas
			41	Riesgos catastróficos
		Lucro cesante a consecuencia de incendio y líneas aliadas	6	Lucro cesante a consecuencia de incendio y líneas aliadas
			42	Lucro cesante a consecuencia de riesgos catastróficos
		Vehículos	7	Vehículos
		SOAT	44	SOAT
		Transporte	8	Transporte
		Marítimo	9	Marítimo
		Aviación	10	Aviación
		Robo	11	Robo
		Dinero y valores	12	Dinero y valores
		Agropecuario	13	Agropecuario
		Riesgos técnicos	14	Todo riesgo para contratistas
			15	Montaje de maquinaria
			16	Rotura de maquinaria
			17	Pérdida de beneficio por rotura de maquinaria
			18	Equipo y maquinaria de contratistas
			19	Obras civiles terminadas
			38	Todo riesgo petrolero
			20	Equipo electrónico
			39	Otros riesgos técnicos
		Responsabilidad civil	21	Responsabilidad civil
		Fidelidad	22	Fidelidad
		Fianzas	23	Seriedad de oferta
			27	Cumplimiento de contrato
			28	Buen uso de anticipo
			29	Ejecución de obra y buena calidad de materiales
			31	Garantías aduaneras
			33	Otras garantías
Crédito			34	Crédito interno
			35	Crédito a las exportaciones
Bancos e instituciones financieras (BBB)			24	Bancos e instituciones financieras (BBB)
Multiriesgo			40	Multiriesgo hogar
				Multiriesgo industrial
				Multiriesgo comercial
Riesgos especiales			26	Riesgos especiales

Tabla 1 - Clasificación de riesgos - Resolución No. JB-2012-2154

## Clasificación según los ramos

Los seguros están divididos en dos ramos, el de personas en los que se contemplan los diversos tipos de seguros de vida; y el de daños que contemplan los seguros generales.

### Ramo Seguro Personas

#### Vida

Los seguros de vida existen de dos tipos el seguro de vida individual y el seguro de vida colectivo. El primero se trata de coberturas contratadas a nombre de una sola persona, mientras que el colectivo se lo realiza a nombre de un grupo. En ambos casos la empresa aseguradora está en la obligación del pago de indemnización por fallecimiento; contempla además coberturas como renta vitalicia, de jubilación, alimenticia, educación y desgravamen

#### Asistencia médica

*“Cubre los servicios médicos y quirúrgicos, farmacéuticos e internamiento en clínicas, hospitales o centros médicos, dentro de las especialidades y con límites que figuren en la póliza ocasionados por enfermedad o accidentes. Entre otros riesgos, incluye hospitalización, enfermedad, cirugía, maternidad y gastos médicos en general.”* (Junta Bancaria, 2012)

#### Accidentes personales

*“Tiene por objeto la prestación de indemnizaciones en caso de accidentes que motiven la muerte o incapacidad del asegurado a consecuencia de actividades previstas en la póliza.”* (Junta Bancaria, 2012)

Incluye también créditos hospitalarios y ambulatorios por accidente, indemnización por desmembración, renta diaria por hospitalización, entre otros.

## Ramo Seguros Generales

### Incendio y líneas aliadas

Abarcan todos los daños que se presenten en una propiedad, objeto o mercadería a causa de: *“incendio, rayo, explosión, daños por humo, riesgo de aeronaves, artefactos aéreos u otros objetos que caigan de ellos, combustión espontánea de carbón e incendio producido como consecuencia directa o indirecta de incendio de bosques, daños por agua, daños en los aparatos, accesorios e instalaciones eléctricas, daños por lluvia e inundación, incluye también, remoción de escombros, y demás relacionados. Este ramo incluye también los riesgos catastróficos como: terremoto, temblor, erupción volcánica, fuego subterráneo, maremoto, tsunami, salida de mar, marejada y oleaje.”* (Junta Bancaria, 2012)

### Lucro cesante a consecuencia de incendio y líneas aliadas

Se refiere a la interrupción de negocios o pérdida de beneficios a consecuencia de la ocurrencia de los riesgos cubiertos en incendio y líneas aliadas; y, lucro cesante a consecuencia de riesgos catastróficos.

### Vehículos

Daño propio, al vehículo como consecuencia directa de: *“choque, volcadura, incendio, robo, hurto o cualquier otro suceso originado por una fuerza externa, repentina y violenta; responsabilidad civil a terceros por lesiones corporales o daños causados a personas o bienes que se encuentren fuera del vehículo; a ocupantes por lesiones corporales que*

*sufran las personas que viajan dentro del vehículo asegurado; y, como coberturas adicionales asistencia en viajes, equipos de sonido y de comunicación, entre otras.” (Junta Bancaria, 2012)*

#### SOAT (Seguro obligatorio para accidentes de tránsito)

Para a cualquier persona que sufra: *“lesiones corporales, funcionales u orgánicas, o falleciere a causa o como consecuencia de un accidente de tránsito. Incluye muerte accidental; invalidez; y, gastos médicos, funerarios y de transporte.” (Junta Bancaria, 2012)*

#### Transporte

*“Pérdida total o parcial de la mercadería y bienes transportados a consecuencia de los riesgos ocasionados al medio de transporte, ya sea marítimo, aéreo o terrestre.” (Junta Bancaria, 2012)*

#### Marítimo

Cubre los riesgos a causa de: *“Pérdida total, pérdida total constructiva y gastos de salvataje del buque asegurado como consecuencia de los riesgos de mar y/o ríos o rías y/o canales y/o esteros navegables, puertos, diques secos o flotantes, como son, hundimiento, naufragio, varadura colisión, temporal, choque, incendio, rayo, explosión, echazón o cambio forzoso de ruta; así como la responsabilidad civil.” (Junta Bancaria, 2012)*

## Aviación

*“Pérdidas accidentales al casco y maquinaria del avión, a la tripulación, a los pasajeros transportados, responsabilidad civil (daños a terceros o propiedad ajena), equipaje o carga transportada.” (Junta Bancaria, 2012)*

## Robo

*“Pérdida, destrucción o deterioro de los bienes asegurados como consecuencia directa de, e imputables exclusivamente a robo o intento de robo, así como por asalto usando violencia o amenaza de violencia o hurto (si tiene la cobertura)” (Junta Bancaria, 2012)*

## Dinero y valores

*“Pérdida, daño o destrucción de dinero y valores ya sea por robo total o parcial o causas accidentales, mientras se hallen en tránsito por parte de cualesquiera de los empleados del asegurado o por cualesquier empresa transportadora de valores legalmente autorizada; o, mientras se encuentren dentro de los locales del asegurado depositados en caja de seguridad, cajas registradoras, gavetas, cajas o cajones de escritorios cerrados con llave y/o candados.” (Junta Bancaria, 2012)*

## Agropecuario

*“Seguro agrícola y ganadero, es decir, los riesgos que afectan a los cultivos y a los animales. Puede incluir, especies bioacuáticas y seguro forestal.” (Junta Bancaria, 2012)*

## Riesgos técnicos

Comprende los siguientes seguros:

### *Todo riesgo contratistas*

Ampara la obra en construcción, los materiales a emplear almacenados, maquinaria y equipo de construcción contra todo riesgo accidental y responsabilidad civil.

### *Montaje de maquinaria*

Seguro de similares características al de todo riesgo contratistas, aplicable a instalaciones o plantas industriales en su fase de instalación o montaje.

### *Rotura de maquinaria y Lucro cesante por rotura de maquinaria*

Todos los daños que puedan ocurrir, mientras se encuentren en funcionamiento, o paradas, durante su montaje y en procesos de: manejo, limpieza y revisión.

### *Obras civiles terminadas*

Daños o pérdidas materiales sufridas en forma *accidental, súbita e imprevista* a los bienes asegurados, siempre que se encuentren terminados, entregados y en plena operación. (Junta Bancaria, 2012)

### *Todo riesgo petrolero*

*Pérdida, destrucción o daño físico, repentino y accidental de la propiedad utilizada en la actividad petrolera; y, todos aquellos riesgos a los que está expuesta esta actividad.* (Junta Bancaria, 2012)



### Equipo electrónico

Ampara las cobertura de: *“daños materiales, portadores externos de datos e incremento en el costo de operación y coberturas adicionales como terremoto, golpes de mar, erupción volcánica, huracán, ciclón y tifón, huelga, motín y conmoción civil, gastos extraordinarios por horas extra, trabajo nocturno, trabajo en días feriados, flete expreso, flete aéreo, hurto, equipos móviles o portátiles fuera de los predios asegurados, entre otras.”* (Junta Bancaria, 2012)

### Responsabilidad civil

Pérdidas económicas que sufra el asegurado *“frente a terceras personas como consecuencia de accidentes producidos en el desarrollo regular de sus actividades y que ocasionen daños ya sea corporales o materiales.”* (Junta Bancaria, 2012)

### Fidelidad

Merms por la apropiación indebida, *“abuso de confianza de los empleados y dependientes a su servicio.”* (Junta Bancaria, 2012)

### Fianzas

Los seguros que conforma este ramo, dan garantía al asegurado, del sector público o sector privado, *“por el perjuicio económico ocasionado por el incumplimiento de la obligación principal afianzada por parte del proponente, garantizado o contratista afianzado.”* (Junta Bancaria, 2012)

Comprenden los siguientes seguros:

*Seriedad de oferta*

Certifica el mantenimiento de la oferta por parte del afianzado durante el plazo fijado en las bases de la licitación o concurso.

*Cumplimiento de contrato*

Garantiza la ejecución de obra, provisión o suministro de bienes o servicios, en caso de incumplimiento por parte del contratista.

*Buen uso de anticipo*

*“Garantiza al asegurado contra el uso o apropiación indebida o la falta de devolución, de los anticipos de cualquier naturaleza, que se le hayan otorgado para la ejecución del contrato. Incluye, buen uso de carta de crédito, en la adquisición de los bienes u obras que representan el objeto del contrato suscrito entre el asegurado y el afianzado; el embarque y entrega de los bienes a proveerse en idénticas características y especificaciones técnicas de las contratadas.” (Junta Bancaria, 2012)*

*Ejecución de obra y buena calidad de materiales*

Avala el pago de daños que ocasione el afianzado por el incumplimiento de las especificaciones técnicas y mala calidad de los materiales.

*Garantías aduaneras*

*“Garantiza al asegurado (Administración de Aduanas), los perjuicios económicos que total o parcialmente, con arreglo a las disposiciones legales y/o reglamentarias vigentes en materia aduanera, le ocasione el garantizado por la falta de pago de derechos arancelarios, tasas, multas, intereses y más recargos que adeudare como consecuencia de las operaciones de importación, exportación, tránsito y/o traslado de bienes de legítimo comercio.” (Junta Bancaria, 2012)*

## Crédito

El seguro de crédito comprende a crédito interno y externo. En el primero, ampara a los comerciantes contra el riesgo de no pago de los valores que haya concedido a sus compradores por: *“venta, en el país, de bienes y servicios, ocasionado por riesgos de naturaleza comercial u ordinaria.”* Mientras que el externo cubre las exportaciones y garantiza a los exportadores contra: no pago del dinero que haya concedido a sus compradores en las mismas condiciones que los créditos internos pero aplicados a compradores extranjeros. (Junta Bancaria, 2012)

## Bancos instituciones financieras

*“También llamado Bankers Blanket Bond (BBB), cubre entre otros, fidelidad, pérdidas del asegurado por razón de actos deshonestos o fraudulentos por parte de sus empleados y/o directores; locales, pérdidas o daños a los bienes del asegurado o de sus clientes mientras se encuentren dentro de los locales del banco; tránsito, pérdida de la propiedad que esté en tránsito en cualquier lugar con un mensajero propio; cheques, valores y otros falsificados, pérdida a raíz de la falsificación o adulteración de cheques, giros, valores, títulos o documentos similares y ciertos otros instrumentos de índole monetario.”* (Junta Bancaria, 2012)

Y por último se encuentra el ramo objeto de estudio del presente proyecto de investigación, los seguros de multirriesgo y la incidencia que estos tienen en el mercado ecuatoriano, para poder entender mejor la Junta Bancaria en el artículo segundo conceptualiza este ramo que ingresa dentro de los seguros generales de daños, de esta forma:

## Multiriesgo

Son modificables de acuerdo a la compañía de seguros, para cubrir mediante un solo contrato: *riesgos del hogar, industria o comercio*. (Junta Bancaria, 2012)

Comprende a los seguros de:

### *Multiriesgo hogar*

Proporciona seguridad financiera “*al propietario o inquilino ante las consecuencias económicas que puedan derivarse de un daño que afecte a sus bienes o de las responsabilidades civiles que le puedan incumbir; puede incluir también el seguro de comunidades, referido a inmuebles, generalmente en régimen de comunidad de co-propietarios.*” (Junta Bancaria, 2012)

### *Multiriesgo industrial*

Está relacionado con empresas o sectores “*que presentan sumas aseguradas elevadas; y, a establecimientos donde se realiza algún tipo de actividad industrial o almacenamientos de elevada suma asegurada.*” (Junta Bancaria, 2012)

### *Multiriesgo comercial*

Garantiza la compensación de las pérdidas por: “*perjuicios económicos derivados de los principales riesgos que afectan al sector del mercado al cual se dirige. También se podrá cubrir los riesgos a los que están expuestos colegios, hospitales, supermercados, entre otros.*” (Junta Bancaria, 2012)

## Marco Metodológico

## Capítulo II

## CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓGICO

El presente capítulo tiene como fin plantear la ruta metodológica a seguir para abarcar el tema objeto de estudio. A partir de las siguientes consideraciones se determinará: el tipo de investigación, el enfoque y las herramientas metódicas empleadas para la recopilación de datos e información, mismas que aportarán para desarrollar el análisis de los resultados y el cumplimiento de los objetivos establecidos anteriormente.

### Tipo de investigación

Elegir el tipo de investigación es uno de los puntos principales de todo estudio, puesto que es la base para poder llevar a cabo un orden en relación a lo que se desea conocer.

Los tipos de investigación que existen son varios y cada uno de ellos se acopla al campo al que se desea acceder, dentro de la clasificación dada por Gordon Dankhe en 1986 y utilizada en la obra “Metodología de la investigación” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 1991); se encuentran las siguientes:

- Exploratoria
- Descriptiva
- Correlacional
- Explicativa

Para objeto del presente estudio se tomarán en consideración las de tipo exploratoria y descriptiva debido a que son las que mejor se acoplan al problema planteado al inicio de este proyecto. Ambos tipos, reúnen las características que se requieren para poder contestar la pregunta problemática y alcanzar los objetivos planteados.

A continuación se detallan las características de los tipos de investigación a utilizarse:

#### Exploratoria

*“Los estudios exploratorios se efectúan, normalmente, cuando el objeto es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido estudiado antes.”* (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 1991). Para que exista una investigación de este tipo el objeto a estudiar debe de tener muchas incógnitas que le permitan al autor explorarse en la búsqueda de información; interpretar el contexto, definir conceptos y variables e identificar tendencias.

#### Descriptiva

Este tipo de investigación como su nombre lo indica, describe la forma en que se presentan, situaciones y características de un evento, como mencionan Hernández, Fernández y Baptista citando a Gordon Danke: *“Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis”* (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 1991, pág. 60). En otras palabras buscan medir los diferentes aspectos y generalidades del o los objetos de estudio, evaluarlos y obtener un resultado en base al estudio realizado.

#### Enfoque de la investigación

Luego de haber seleccionado el punto de inicio de la ruta de la investigación a utilizarse, se detalla el enfoque que se le dará a la misma; en este estudio se van a utilizar dos tipos de enfoques el cuantitativo y el cualitativo, dadas las siguientes consideraciones:

## Enfoque cuantitativo

Este tipo de enfoque es necesario para analizar datos estadísticos y parte de ellos con el fin de obtener un resultado. Según explica César Bernal en su libro Metodología de la investigación, *“este método se basa en la medición de las características de los fenómenos sociales que precede un marco conceptual en relación al problema y variables estudiadas de manera deductiva”* (Bernal Torres, 2010).

Este tipo de orientación se ejecutará debido a que es más preciso, dado el hecho que toma datos reales y los interpreta en base a resultados estadísticos que devuelvan luego de aplicados los métodos de la investigación. Adicional a ello, el estudio descriptivo tiene como base de análisis un enfoque que permita cuantificar los efectos de la investigación.

Este enfoque consta de tres etapas, la primera trata la parte teórica, mediante la cual el investigador desarrolla una hipótesis a partir de un marco teórico ya establecido por la comunidad científica. La segunda etapa es empírica, en donde se utilizan herramientas para desarrollar trabajo de campo y la tercera es el análisis de los resultados y comparaciones de los mismos para determinar conclusiones. (Bonilla Castro & Rodríguez Shek, 2000)

## Enfoque cualitativo

El enfoque cualitativo también llamado método no tradicional, no se basa en estadísticas, sino que analiza el fenómeno en base a consideraciones lógicas, observa, analiza y describe un fenómeno social. El enfoque cualitativo va de la mano con el tipo de investigación exploratoria, debido a que el fenómeno ha sido poco estudiado, por lo que se necesitará de la observación, análisis e interpretación de conceptos ya establecidos para poder obtener un resultado que permita contribuir con respuestas al



problema de investigación. La obra más allá del dilema de los métodos, estipula que este enfoque “*se orienta a profundizar casos específicos y no a generalizar*” (Bonilla Castro & Rodríguez Shek, 2000).

#### Conceptualización de variables

Como se estableció anteriormente, las variables a utilizarse son dos, el ramo multirriesgo como tal y el mercado ecuatoriano. Lo que se desea conocer es cómo este último se ve afectado por esta línea de seguros.

Para ello, se tomarán datos históricos de las empresas que reporten cifras en multirriesgo con presencia en Guayaquil y se analizará la variación de aquel ramo en los últimos cinco años.

En relación al mercado, para lograr tener una interpretación clara acerca de cómo ellos contemplan a los seguros, se aplicarán las técnicas para recopilación de información y métodos estadísticos necesarios que permitan poder cuantificar resultados.

#### Método de la investigación

El método a utilizarse es el Histórico Lógico; puesto que, el estudio estará basado en datos anteriores, de los cuales se analizará la evolución y comparación en relación a datos actuales. En base a lo anterior, se podrá obtener una conclusión sustentada en hechos reales, dado que se interpretarán antecedentes históricos evitando de esta forma la especulación.

## Universo

Una vez definido el problema de investigación, establecido el marco teórico y revisado los enfoques que se darán; se determina el universo o población a utilizarse para desarrollar el estudio. Citando a Germán Fracica, en el libro Metodologías de la investigación, manifiesta que: *“es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestro.”* (Fracica, 2010).

En adición a aquello, se cita a José Janny y su obra Investigación integral de mercados, en la que expone que la población es el conjunto elementos o personas que poseen características en común sobre las cuales se desea sacar conclusiones partiendo de una cosa a otra (Jany Castro, 2009, pág. 48).

Los autores Fracica y Jany convergen en una misma definición sobre la manera correcta de encontrar una población que vaya acorde con la investigación; para ello, explica Bernal, se parte de tres elementos importantes los cuales deben de identificarse antes de aplicar las herramientas empíricas para su evaluación; estos son: *elementos, unidades de muestreo, alcance y tiempo.* (Bernal Torres, 2010, pág. 160)

Para el presente proyecto, las partes mencionadas en el párrafo que antecede resultarían de la siguiente forma:

- Elementos: Empresas del sector asegurador que comercialicen el ramo como tal.
- Unidades de muestreo: Empresas pymes ubicadas en la ciudad
- Alcance: Guayaquil
- Tiempo: 2011 al 2015

## Marco Muestral

Según define Bernal en su libro, este refiere a la fuente donde pueden extraerse las unidades de muestreo, en otras palabras, adonde se tomarán los sujetos o elementos cuerpo de estudio. (Bernal Torres, 2010, pág. 161)

En este caso en particular el marco muestral será obtenido de la Superintendencia de compañías, específicamente del ranking de empresas 2015 publicado en su página web, en donde se detallan por regiones y provincias las empresas que conforman el mercado ecuatoriano.

## Muestra

Al hablar de universo o población se abarca un gran número de individuos u objetos, los cuales no pueden ser estudiados en totalidad; es por ello que de este grupo se selecciona una muestra aleatoria de la cual se extrae la información real para la medición y estudio de las variables.

La selección de la muestra es una de las principales partes de un estudio investigativo puesto que de ello depende el correcto análisis de resultados para el cumplimiento de los objetivos.

En este punto el libro *Investigación de mercados* de Kinneer y Taylor establece cinco pasos para determinar una correcta muestra (Kinneer & Taylor , 1998):

Paso 1. Definir la población. Lo cual se lo realiza previamente en el universo.

Paso 2. Identificar el marco muestral del cual se seleccionará la parte a investigar

Paso 3. Determinar el tamaño de la muestra.

Paso 4. Elegir un procedimiento para determinarla.

Paso 5. La selección de la muestra.

### Tamaño de la muestra

Por su parte, el tamaño de la muestra se determina siguiendo criterios estadísticos, para ello se necesita conocer los métodos aplicables para lograrlo. La técnica utilizada para esta estimación depende del tipo de investigación que se pretende realizar.

### Segmentación

Como se había mencionado anteriormente, el tamaño de la población fue obtenido a través del ranking anual de empresas publicado por la Superintendencia de compañías; dentro de ella se seleccionaron las empresas de la región costa específicamente Guayaquil<sup>11</sup>. Además, se realizó una segmentación de empresas de las cuales únicamente serán tomadas en cuenta la empresas dedicadas a:

Industria textil

Industria manufacturera

Importadoras y exportadoras de bienes

Restaurantes

Construcción

### Métodos de muestreo

Existen dos tipos: probabilísticos y no probabilísticos. En el primero como lo establecen Kinneer y Taylor, da la posibilidad a cualquier elemento de la población a ser escogido para la muestra, con este fin, el investigador

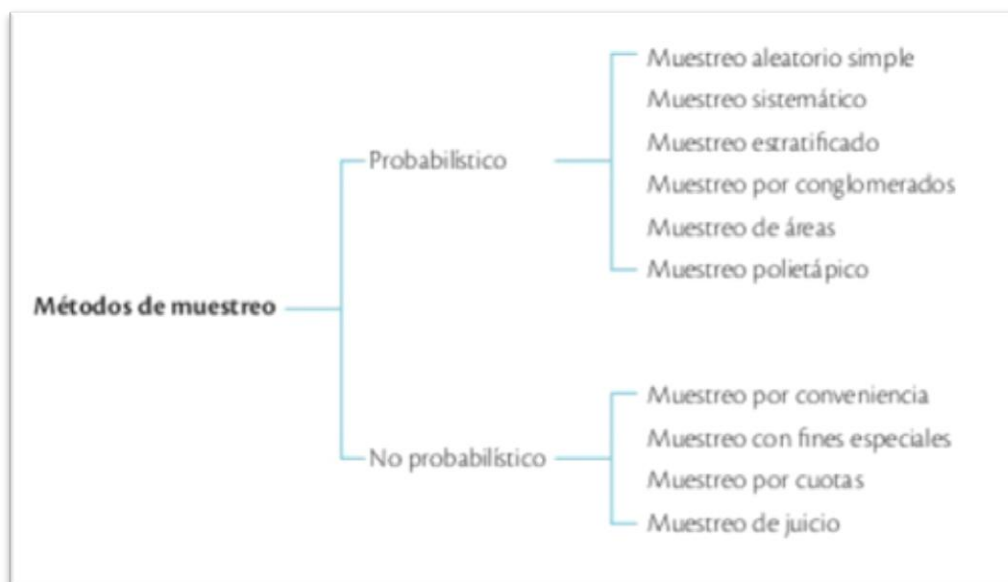
---

<sup>11</sup> Datos obtenidos de la Superintendencia de compañías, valores y seguros, Ranking empresarial 2015. Sitio Web: <http://appscvs.supercias.gob.ec/rankingCias/>

debe de asegurarse de que cada individuo u objeto tenga las mismas oportunidades de ser seleccionado, para ello se necesita de la aleatorización lo cual merma la posibilidad de error en el cálculo. (Kinneer & Taylor , 1998, pág. 202)

Por otro lado en el método no probabilístico la selección de la muestra se da en base al criterio o conveniencia del investigador, lo cual no permite el cálculo del margen de error, tampoco se pueden establecer afirmaciones o conclusiones que den paso a una teoría basada únicamente en los resultados de la muestra escogida al no contemplar el interés de la población. Sin embargo, este tipo de elección a conveniencia, se utiliza en las investigaciones de tipo exploratorias y en la práctica, puesto que se las utiliza como una base para generar hipótesis. (Kinneer & Taylor , 1998, pág. 203)

De ambos métodos se desprenden varios tipos de muestreo a los que se puede acudir para la selección de la muestra, a continuación se presentan en la siguiente clasificación:



**Ilustración 1 - Métodos de muestreo. Fuente: Ronald Weiers, 1986. Investigación de mercados. México, editorial Prentice Hall.**

Para objeto del presente estudio se tomará el muestreo aleatorio simple; este método probabilístico plantea el procedimiento más sencillo pero preciso para determinar el tamaño de la muestra. Como lo indica Ángel Fernández, es el más exigente en cuanto a fijación del tamaño muestral para determinar un error de muestreo. En la práctica, es uno de los más utilizados debido a la fiabilidad de los resultados. (Fernández Nogales, 2004)

Para emplear este procedimiento, existen dos tipos de fórmulas: población finita, cuando se conoce el tamaño del universo o población y población infinita, cuando este número es desconocido.

Debido a que ya se ha definido el tamaño del universo la fórmula a utilizarse es la de población finita misma que consta de los siguientes elementos:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

**Ilustración 2 - Fórmula población finita, método aleatorio simple. Fuente: Metodología de la investigación, César Bernal 2006.**

N= Se refiere al tamaño de la población

n= Tamaño de la muestra

p= Es la probabilidad de éxito, generalmente es el 50%

q= Probabilidad de fracaso, generalmente el 50%

e= Error muestral, oscila del 10%

Z= Nivel de confianza, entre 95% Z= 1,96

Luego de la segmentación realizada, se obtuvo que el tamaño de la población represente a 6292 empresas que actualmente operan en la ciudad de Guayaquil, por ese motivo la fórmula a aplicar proyectó una

muestra de 95, a continuación se detalla el proceso de la fórmula de población finita del método probabilístico aleatorio simple:

$$n = \frac{(6292)(1,96)^2(0,50)(0,50)}{(0,10)^2(6292-1) + (1,96)^2(0,50)(0,50)}$$

$$n = \frac{6042,8368}{62,91 + 0,9604}$$

$$n = \frac{6042,8368}{63,8704}$$

n= 94,61
----------

## Métodos

La recopilación de datos es una de las piezas claves para poder desarrollar un proyecto. Con la información obtenida se podrá contestar la pregunta problemática planteada en la introducción; y lo más importante de este proceso, lograr cumplir los objetivos planteados.

El trabajo de campo para que sea válido debe de ser confiable, es por ello que se deben de utilizarse fuentes para la recolección de la información; citando a (Cerdeza Gutiérrez, 1998) “*existen dos tipos de fuentes de información: primarias y secundarias*”

Las fuentes primarias o de primera mano, son aquellas de las que se obtiene la información directamente, se tratan de: personas, organizaciones, eventos, ambiente natural, entre otros; donde no puede haber cambios en la misma por ser tomada directamente del lugar de los hechos por el investigador. (Bernal Torres, 2010, págs. 191 - 192)

Por otra parte, las fuentes secundarias la constituyen: libros, documentos impresos, archivos, revistas o trabajos que hagan referencia al tema que se está investigando. (Bernal Torres, 2010, pág. 192)

### Técnicas de recopilación de información

En la actualidad, existen varias técnicas que se basan tanto de fuente primarias como secundarias para obtener datos y veracidad al momento del análisis de los resultados. Según (Muñoz Giraldo , 2001), la clasificación de estas herramientas se da en relación al tipo de investigación escogida:

INVESTIGACION CUANTITATIVA	INVESTIGACIÓN CUALITATIVA
Encuestas Entrevistas Observación : Escalas de actitudes Análisis de contenido Test Grupos focales Pruebas de rendimiento Listas de cotejo Experimentos	Entrevista Observación Historias de vida Autobiografías Anécdotas Notas de campo Análisis de documentos Grabaciones en audio y video Técnicas proyectivas Grupos focales

**Ilustración 3 - Clasificación técnicas de recopilación de información. Fuente: Cómo desarrollar competencias investigativas en comunicación, José Muñoz Giraldo (2001).**

El presente proyecto al tener un enfoque mixto, trabajará con la encuesta y entrevista.

Según explica (Bernal Torres, 2010, pág. 194), *“La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas.”*



La entrevista por su parte no necesariamente debe de estar fundamentada en un cuestionario; pero sí ahondar en el tema de interés del investigador con las personas que se consideren claves para los temas a tratar.

#### Método estadístico

Para la tabulación de los datos obtenidos de las encuestas realizadas se utilizará la distribución de frecuencias con histogramas, los cuales aportarán para el análisis de los resultados.

## Análisis de los Resultados

## CAPÍTULO III: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

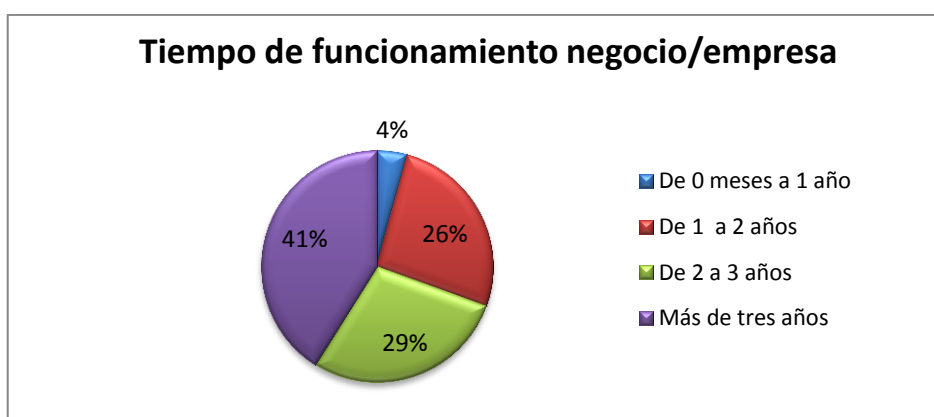
### Interpretación

El siguiente apartado demuestra las reacciones de una parte de las empresas del mercado de la ciudad de Guayaquil con respecto a los seguros, las preguntas que se analizarán a continuación se convertirán en un precedente para lograr el cumplimiento de los objetivos.

Pregunta 1.- Con respecto al tiempo de funcionamiento de las empresas o negocios.

Funcionamiento del negocio		
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
De 0 meses a 1 año	4	4%
De 1 a 2 años	25	26%
De 2 a 3 años	27	28%
Más de tres años	39	41%
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

**Tabla 2 - Tiempo de funcionamiento de empresas. Fuente: Tabulación de encuestas realizadas**



**Gráfico 1 - Porcentaje de funcionamiento de empresas. Fuente: Resultado de encuestas realizadas**

Según los datos estadísticos recogidos, el 41% de negocios han venido desarrollando actividad económica y comercial durante más de tres años,

por lo que se puede deducir que son empresas que a pesar de la crisis económica por la que atraviesa país se mantienen estables.

De igual forma, se puede decir, en base a estos resultados, los dos últimos años no han disminuido mayormente la creación de empresas, puesto que el 27% de ellas reportan actividades en éste período.

Pregunta 2.- En lo referente a si cuenta o no el negocio/empresa con un seguro

Está asegurado su negocio?		
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	70	74%
NO	25	26%
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

Tabla 3 - Índice de asegurabilidad de empresas - Fuente: Tabulación de encuestas realizadas

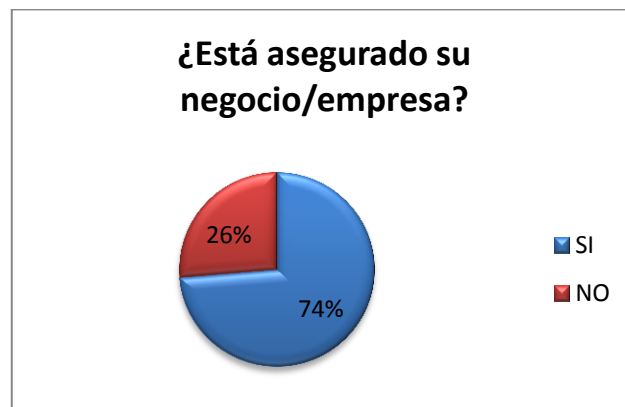


Gráfico 2 - Porcentaje de asegurabilidad - Fuente: Resultado de encuestas realizadas

El 74% de las empresas encuestadas sí cuentan con seguros de respaldo, esto significa que la cultura de prevención que anteriormente no era el principal motivo para la adquisición de un seguro se está volviendo una tendencia, más aún dados los últimos acontecimientos de índole mundial. Las personas dueñas de negocios no quieren sufrir una pérdida, pero en caso de que esta ocurra, saber que de alguna forma la

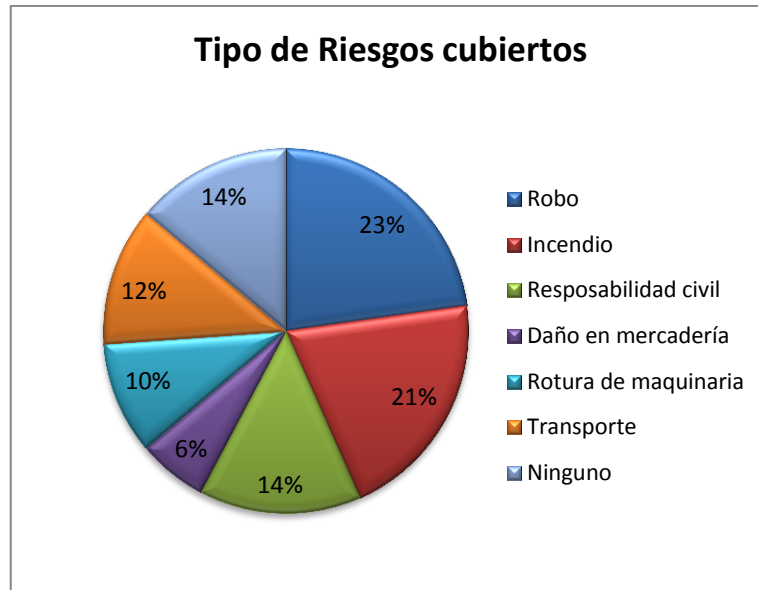
aseguradora puede responsabilizarse y tomar partido para resarcir los daños les da cierta tranquilidad.

Si bien es cierto, las primas de seguros para la adquisición de una póliza son altas, dependiendo el monto, se lo compensa con el hecho de saber que la mercadería o instalaciones están respaldadas. Durante el terremoto acaecido el pasado 16 de abril varias empresas se vieron afectadas y pusieron en marcha las pólizas que muchas de ellas con recelo tomaron; sin embargo, ahora han sido de mucha ayuda. Para otras el hecho de no contar con un seguro les hizo tomar conciencia de que nadie está exento de un posible accidente.

Pregunta 3.- Da a conocer por cuántos tipos de riesgo están asegurados.

Tipo de riesgos cubiertos		
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Robo	41	23%
Incendio	37	21%
Responsabilidad civil	26	14%
Daño en mercadería	11	6%
Rotura de maquinaria	18	10%
Transporte	22	12%
Ninguno	25	14%
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100%</b>

**Tabla 4 - Tipos de riesgo asegurados. Fuente: Tabulación de encuestas realizadas**



**Gráfico 3 - Tipos de riesgo asegurados - Fuente: Resultado de encuestas realizadas**

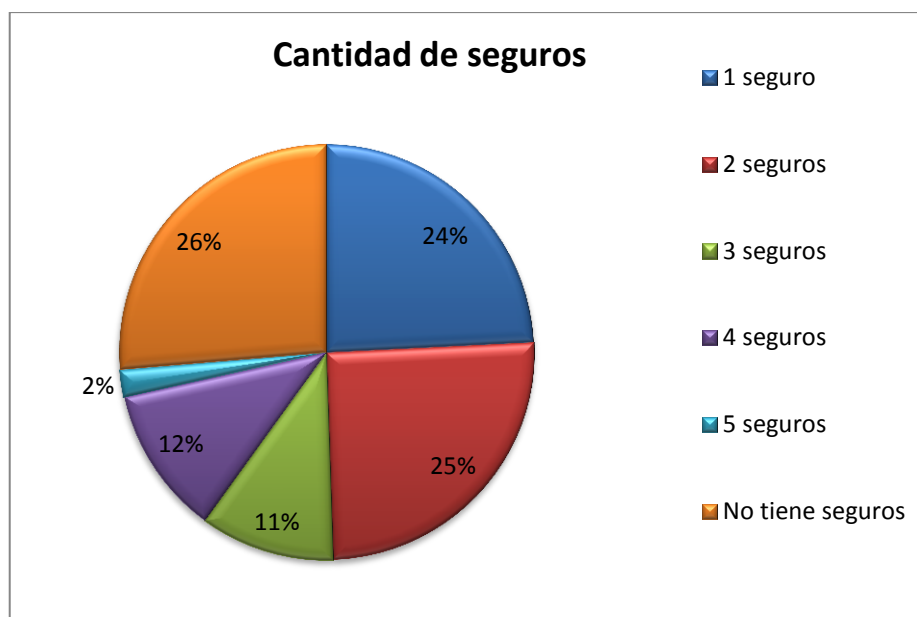
Al analizar esta pregunta se pudieron sacar dos resultados importantes, el primero es la preferencia del ramo que tienen los clientes al momento de cotizar y contratar una póliza; según el gráfico, el 23% de los seguros adquiridos son de robo, seguido por incendio y responsabilidad civil con el 21% y 14% respectivamente. El delito de robo es uno de los más comunes en el país, mismo que aumenta la sensación de inseguridad, por este motivo y teniendo en cuenta que el porcentaje de recuperación es bastante bajo las personas dueñas de locales comerciales optan por un seguro ante robo.

El seguro de incendio es también muy solicitado dado que muchas de las empresas pertenecen al sector industrial, es decir son fabricas que trabajan con peligro constantes de fugas, la industria textil es otra de las que solicitan seguros contra flagelos.

Por otra parte el seguro de responsabilidad civil generalmente es contratado para cubrir a terceros de accidentes que puedan suscitarse, por ejemplo una empresa de construcción que subcontrate una empresa de carga, el objetivo de esta póliza es para proteger a los trabajadores que no forman parte directa de la empresa constructora.

Cantidad de seguros		
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1 seguro	23	24%
2 seguros	24	25%
3 seguros	10	11%
4 seguros	11	12%
5 seguros	2	2%
No tiene seguros	25	26%
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

**Tabla 5 - Cantidad de pólizas contratadas para una empresa. - Fuente: Tabulación de encuestas realizadas**



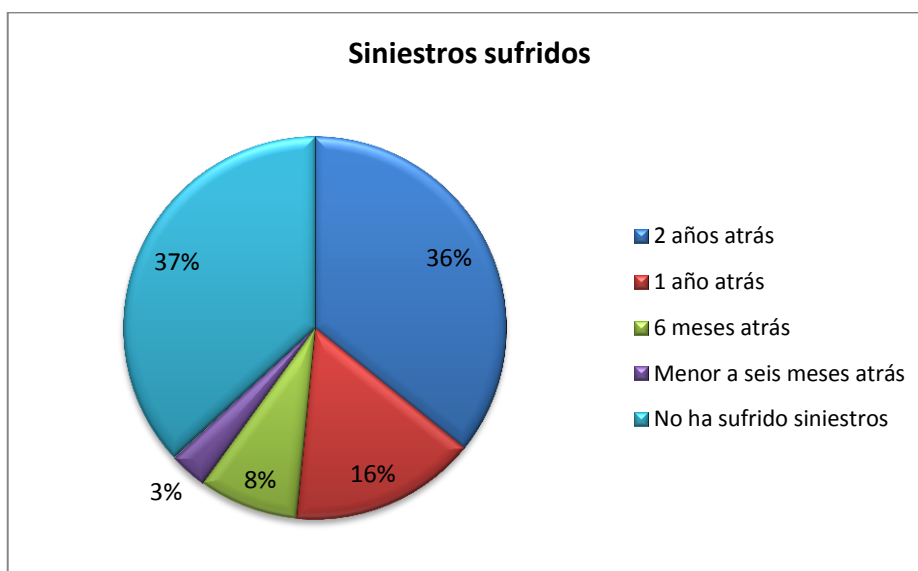
**Gráfico 4 - Porcentaje de pólizas contratadas para una empresa - Fuente: Resultado de encuestas realizadas**

Como se había mencionado el otro resultado que se obtuvo con esta pregunta fue con cuantos seguros contrataban las empresas, en lo que se pudo constatar que el 25% cuenta con más de un seguro, lo que significa que las empresas tienen contratadas dos pólizas distintas, cuando podrían compactar una sola con más de dos coberturas.

Pregunta 4.- Sobre si ha sufrido un siniestro en los períodos comprendidos entre:

Ha sufrido algún tipo siniestro en este período		
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
2 años atrás	34	36%
1 año atrás	15	16%
6 meses atrás	8	8%
Menor a seis meses atrás	3	3%
No ha sufrido siniestros	35	37%
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

**Tabla 6 - Siniestro ocurridos. Tabulación de encuestas aplicadas.**



**Gráfico 5 - Porcentaje de ocurrencia de siniestros. Fuente: Resultado de encuestas aplicadas**

El conocer la siniestralidad de las empresas encuestadas permite hacer una relación de seguro – siniestro, es decir 37% indicó no haber tenido siniestros, de ese 37% el 11% si cuentan con seguro, lo que significa que estas empresas mantienen sus pólizas activas a pesar de no tener antecedentes que los obliguen a mantenerlas. En otras palabras prefieren prevenir sucesos que saben que pueden presentarse en cualquier momento.



En esta relación el 36% tuvo siniestros hace dos años atrás, lo que denota que la experiencia vivida se suma al sentir de prevención, es decir, ellos ya vivieron una experiencia que puso a prueba sus emprendimientos y prefieren precautelar su patrimonio antes que sacrificarlo.

Pregunta 5.- En lo que respecta a la cobertura

La aseguradora cubrió el daño		
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	56	59%
NO	5	5%
En blanco	34	36%
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

Tabla 7 - Cobertura otorgada por la aseguradora - Tabulación de encuestas realizadas



Gráfico 6 - Porcentaje de cobertura obtenida - Resultado de encuestas realizadas

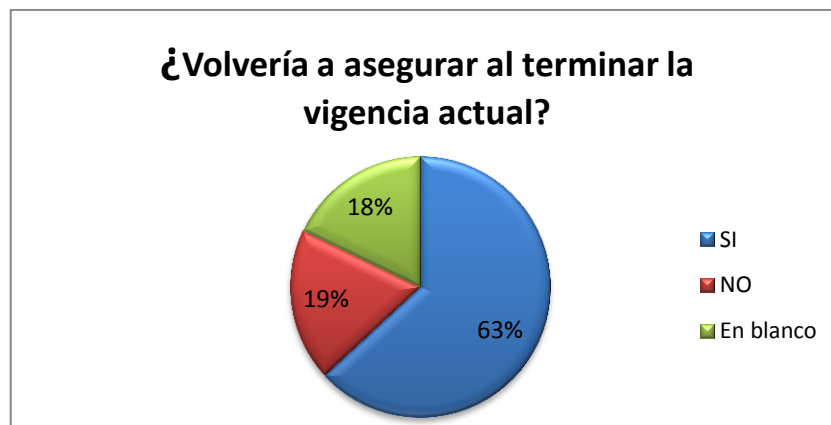
El ítem referente a la cobertura que tuvo la empresa, representa la confianza que se puso a prueba entre asegurado y compañía, al momento de suscitarse el siniestro, solo el 5% de encuestados indicó no haber recibido la cobertura por parte de la aseguradora. Esto puede darse por

distintos motivos, el más común recaer en una de las exclusiones citadas en la póliza.

Pregunta 6.- Estimado de confianza dio a conocer si volverían a asegurar los negocios/empresas con la misma compañía.

Volvería a asegurar su negocio al término del contrato actual		
Lugar	Frecuencia	Porcentaje
SI	60	63%
NO	18	19%
En blanco	17	18%
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

**Tabla 8 - Estimado de confianza hacia la aseguradora actual - Tabulación de encuestas realizadas**



**Gráfico 7 - Porcentaje de confianza hacia la aseguradora actual - Resultado de encuestas aplicadas**

En lo tocante a renovar el contrato en condiciones similares aparece una nueva relación, esta se da entre a cantidad de seguros que tiene la empresa y la continuidad de las pólizas, es decir, están de acuerdo con volver a pagar primas por todos los seguros que conciernen a la

compañía; sin embargo, el 19% indicó que no renovaría en iguales condiciones.

En ambos casos se podría negociar la contratación de una sola póliza que ampare los ramos requeridos por el cliente para su negocio.

Pregunta 7.- Sobre si el cliente tiene conocimiento del seguro multirriesgo

Tiene conocimiento del seguro de multirriesgo		
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	33	35%
NO	54	57%
En blanco	8	8%
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

Tabla 9 - Popularidad del ramo multirriesgo en el mercado - Tabulación de encuestas

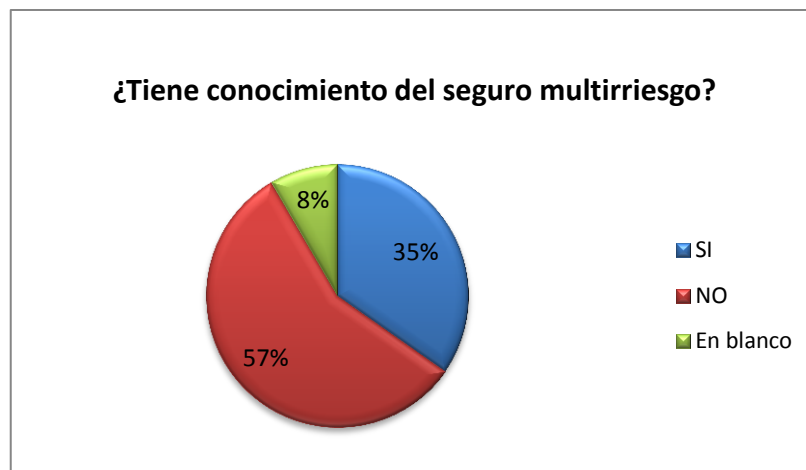


Gráfico 8 - Porcentaje de popularidad del ramo multirriesgo - Resultados obtenidos

En lo pertinente al tema de interés de este proyecto, la línea multirriesgo; el 57% de los encuestados indicó desconocer el ramo y las coberturas que ofrece. Si bien esto representa una desventaja para el sector asegurador, esto se puede tomar como una oportunidad para captar

clientes en este ramo. Tomando como referente la pregunta anterior, los clientes están interesados en la renovación de 3 o 4 pólizas que amparen el riesgo que representa el negocio, bien pueden pagar una que tenga la misma e inclusive mayor responsabilidad para con ellos. En contraste de ello el 35% de las empresas consultadas indica que sí conoce sobre la existencia de este tipo de seguro; no es extraño que empresas como Arca Continental S.A. mantengan una sola póliza que cubra sus necesidades, con lo que se puede concluir que las empresas grandes son las precursoras en contratar este tipo de seguros al ser completo, hablando de ramos generales específicamente.

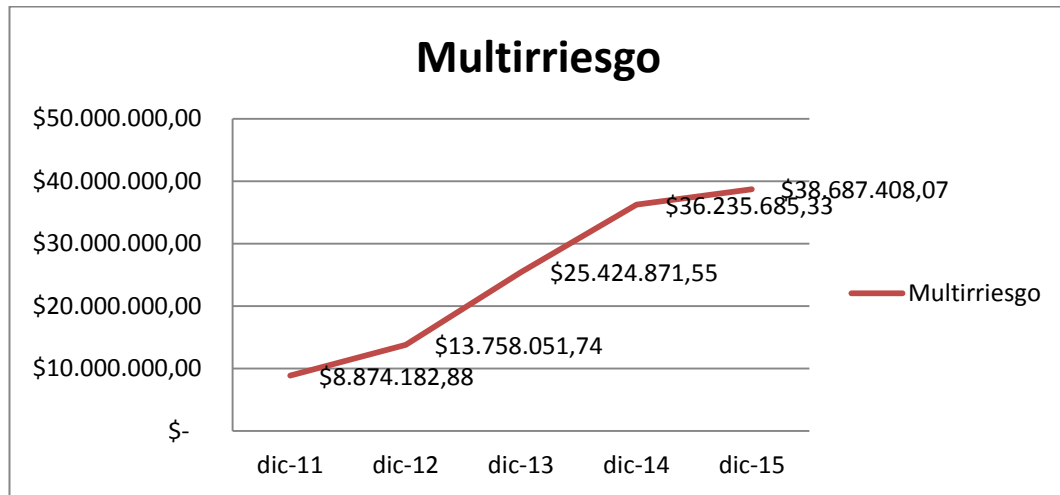
#### Evolución de la línea multirriesgo en el mercado

Los resultados obtenidos del cuestionario aplicado dan pie a interpretar el movimiento que ha tenido durante los últimos cinco años este ramo en el mercado.

El ramo en mención es relativamente nuevo en el sector asegurador, no se ha desarrollado completamente en todas las compañías de ramos generales, puesto que no es una obligación que ofrezcan asegurar varios riesgos bajo una misma póliza; sin embargo, se ha vuelto popular entre los clientes y agentes de seguro solicitarlo debido a la amplia cobertura que ofrece sobre todo para las pequeñas y medias empresas también denominadas PYMES.

Tal como indica la definición de multirriesgo en la clasificación entregada por la Junta Bancaria en el año 2012, los riesgos que esta línea cubra son determinados por la compañía que comercializa este ramo; por lo general los riesgos cubiertos son incendio, robo y responsabilidad civil. Sin embargo; esto varía según la organización. A continuación, mediante datos tomados de la Superintendencia de Compañías, se puede observar

el desarrollo de esta línea en el mercado asegurador durante los últimos cinco años:

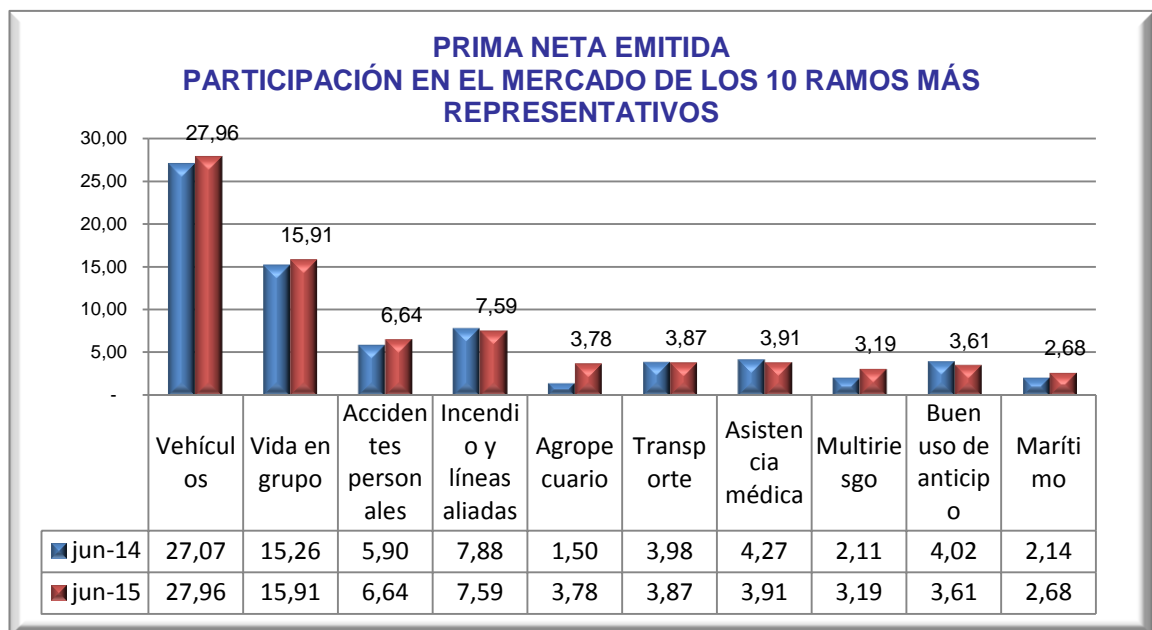


**Gráfico 9 - Evolución del ramo multirriesgo. Fuente: Superintendencia de compañías valores y seguros**

El margen de crecimiento calculado de diciembre del 2014 al 2015 en el mismo mes, fue apenas 6% con relación a los años anteriores en los que el porcentaje de crecimiento oscilaba entre el 30%.

Esta línea ha crecido paulatinamente tanto así que la Superintendencia de Bancos la ubica dentro del ranking de los 10 ramos más representativos por participación de mercado comparando el período de junio del 2014 a junio 2015; mismo que experimentó un crecimiento medido por semestres del 3,19%.

A pesar de encontrarse en el octavo lugar en relación a los demás seguros, dentro de los generales (excluyendo vida, asistencia médica y vehículos) ocupa el quinto lugar.



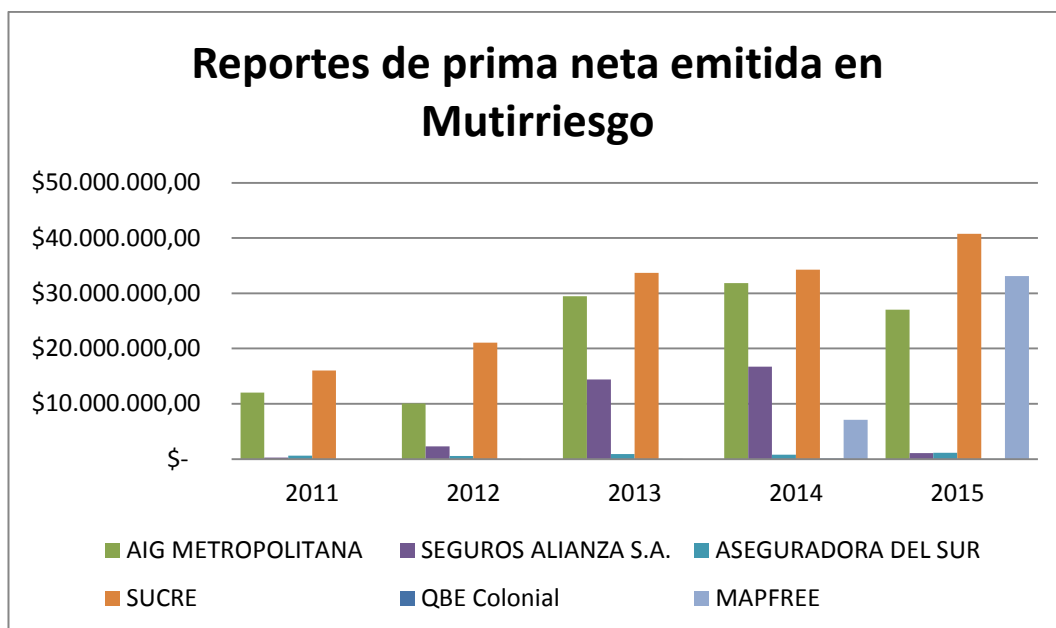
**Gráfico 10 - Prima neta emitida. Fuente: Superintendencia de Bancos**

#### Ranking de aseguradoras por reporte de primas neta emitida

Para determinar cuáles son las compañías que comercializan pólizas de multirriesgo se tomaron en cuenta las publicaciones de la Superintendencia de compañías durante los últimos cinco años, dando como resultado que seis compañías, mismas que tienen presencia en Guayaquil, reportan movimientos en este campo. Las variaciones que se encontraron son las siguientes:

Reporte de multirriesgo	2011	2012	2013	2014	2015
AIG METROPOLITANA	\$ 11.999.864,44	\$ 10.078.012,31	\$ 29.457.765,88	\$ 31.845.375,06	\$ 27.024.645,51
SEGUROS ALIANZA S.A.	\$ 288.272,20	\$ 2.313.530,80	\$ 14.384.197,14	\$ 16.749.232,90	\$ 1.092.447,38
ASEGURADORA DEL SUR	\$ 631.587,08	\$ 558.506,93	\$ 909.165,69	\$ 786.557,82	\$ 1.140.023,92
SUCRE	\$ 16.050.007,99	\$ 21.054.885,83	\$ 33.680.328,71	\$ 34.292.725,83	\$ 40.763.315,70
QBE Colonial	\$ -	\$ 2.996,00	\$ 4.212,36	\$ 100.371,55	\$ 189,52
MAPFREE	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 7.093.401,63	\$ 33.148.795,56

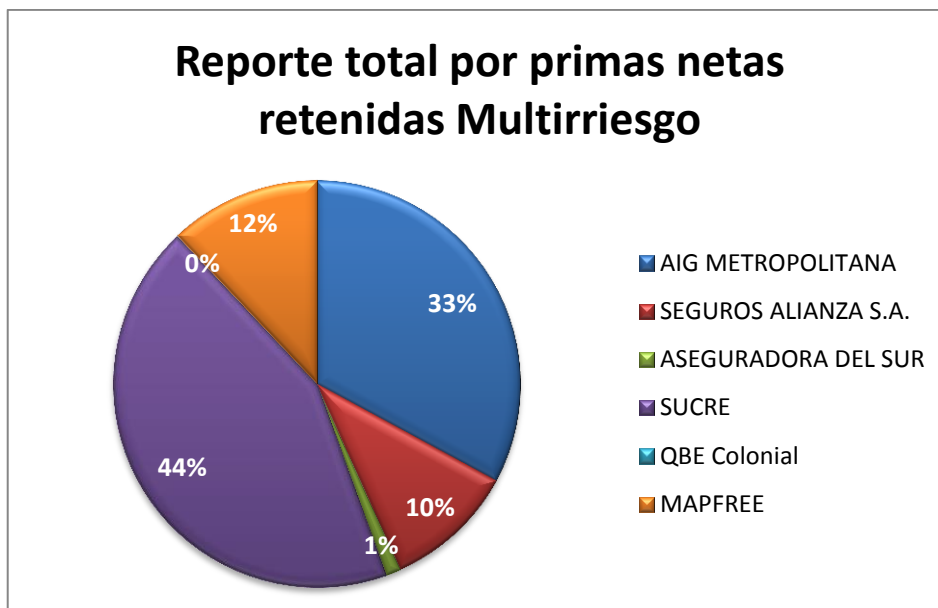
**Tabla 10 - Reporte histórico de prima neta emitida, ramo multirriesgo. Fuente: Superintendencia de compañías**



**Gráfico 11- Histograma prima neta emitida en multirriesgo. Fuente: Superintendencia de compañías**

De ellas, como se puede observar, la compañía aseguradora Sucre, tiene la mayor cantidad de primas emitidas por concepto de multirriesgo; esto se da debido a que es una compañía aseguradora de los bienes y patrimonios del estado, por ende, todas o la gran mayoría de entidades públicas se encuentran avaladas por esta empresa.

La empresa AIG Metropolitana, reporta valores por concepto de esta línea constantemente desde el 2011, a pesar de ello, en el 2015 tuvo una disminución que se le atribuye a la no renovación de la totalidad de las cuentas el año anterior. Por su parte la empresa Mapfree que apenas en el 2014 comenzó a adquirir mercado en este ramo en particular logró un crecimiento considerable en 2015.



**Gráfico 12 - Consolidado de empresas con mayor prima emitida. Fuente: Datos tomados de la Superintendencia de compañías**

Para poder comprender mejor a qué se debe este incremento se entrevistó al MBA. Federico Frey – Senior Underwriter de la empresa AIG Metropolitana, sucursal Guayaquil. Él explicó que esta línea ha sido atractiva para el mercado asegurador debido a la cantidad de coberturas que pueden ser suscritas dentro de la póliza; además agregó: “*el negocio se vuelve atractivo para los clientes al momento que abarca más, pagando un poco menos*” (Frey Q., 2016).

Explicó también que el crecimiento en este ramo se debe al incremento en actividades comerciales y al trabajo que desempeñan los intermediarios de seguros, que son quienes llevan la información final a los clientes, “*en ellos debemos de enfocarnos más para lograr subir el monto de primas netas emitidas*” (Frey Q., 2016). Además agregó que como todo producto nuevo esto genera expectativa e interés, pero a media que pasa el tiempo las personas dejan de interesarse; para evitar esto sugirió: “*las aseguradoras deben de tener con los brokers (agentes o intermediarios) una estrecha relación de compromiso y trabajo en equipo, al fin y al cabo ello son quienes nos traen la mayoría de negocios.*” (Frey Q., 2016)



Con estos antecedentes, y para completar la visión global de este tema; se entrevistó al gerente general de Risuss S.A. Abel Sarmiento, con quien se dialogó acerca de cuál es la perspectiva y las proyecciones sobre el multirriesgo. Indicó que el mercado ha aceptado el compactar varias coberturas en una sola póliza; sin embargo, no comparten la idea que aplique las mismas exclusiones para cada una de ellas, en esta parte explicó *“el cliente busca claridad tanto en las coberturas como en las condiciones particulares y exclusiones; por ejemplo: la póliza de incendio te cubre robo a causa de incendio, pero multirriesgo como es todo riesgo, sí cubre tiene la cobertura en general, pero no explica en qué términos, por eso a veces resulta complicado, los clientes, sobre todo los más grandes suelen ser detallistas.”* (Sarmiento, 2016)

Por otra parte recalcó que para ser un tipo de seguro diferente, las personas lo ven como un todo y esto es positivo tanto para ellos (los agentes de seguro) como para las aseguradoras, a pesar de que el cliente termina pagando un poco menos, las ganancias se las mide por volumen de ventas.

## Análisis estratégico

Tomando en consideración el movimiento que ha tenido la línea de multirriesgo en los últimos años, se puede deducir que en relación a las empresas cada una posee una parte del mercado que varía año tras año. De los anteriores planteamientos se logró analizar los cuatro puntos de los cuales debe desprenderse la estrategia de las empresas para poder comercializar la línea de forma efectiva.

<p style="text-align: center;"><b>FORTALEZA</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Abarca más de un riesgo</li><li>• Menor tasa en relación a un conjunto de pólizas individuales</li><li>• Se acomoda a distintos segmentos de clientes</li></ul>	<p style="text-align: center;"><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Poca competencia en el mercado</li><li>• Obtener garantías ofertadas por otras compañías</li><li>• Alto movimiento comercial en la ciudad</li></ul>
<p style="text-align: center;"><b>DEBILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Condiciones de la póliza no son específicas por ramo</li><li>• Es poco conocida en el mercado</li><li>• Los agentes de seguros no la venden como a las demás pólizas</li></ul>	<p style="text-align: center;"><b>AMEZANAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Actual crisis económica</li><li>• Desastres naturales</li><li>• Alta siniestralidad de las empresas nuevas</li></ul>

Propuesta

Capítulo IV

## CAPÍTULO IV: PROPUESTA

Luego del estudio de la información recopilada, y la elaboración del marco teórico, se tiene un panorama más concreto sobre el ramo objeto de estudio del presente proyecto; para poder determinar el grado de incidencia de la línea multirriesgo en el mercado, no solo se analizaron las cifras publicadas por la Superintendencia de compañías, sino que también se realizó una investigación de campo mediante la cual se logró maquinarse una propuesta para la solución de este problema. Consiste en la elaboración de un plan estratégico para que las aseguradoras incrementen su cuota de mercado específicamente en este tipo de seguros en un plazo de un año. Esta propuesta se encuentra enfocada en dos principales problemas que tienen la mayoría de empresas que comercializan este ramo, que son: el poco conocimiento de la línea en el mercado y la poca atención que los intermediarios de seguros le ponen a la venta de los mismos.

Para que se puedan lograr los objetivos esperados todas las áreas de la compañía deben de estar comprometidas en la empresa para alcanzar una meta común. Inclusive este puede convertirse en un plan piloto para posterior aplicar similares estrategias a otros ramos de ser el caso.

Los intermediarios de seguros son una pieza clave para poder incrementar las ventas en esta línea, debido a que consiguen los negocios y tratan directamente con los clientes; la relación aseguradora – bróker, puede llevar posteriormente a una relación directa de la empresa con el asegurado, certificando de esta manera la fidelización del cliente.

Plan Estratégico

Debilidad/Oportunidad	Objetivos	Estrategias	Plan de acción	Presupuesto	Tiempo
El ramo es comercialmente poco conocido	Incrementar el conocimiento de la línea de un 3,19 a un 7%	Segmentar el nicho de mercado objetivo	Estudio de mercado dirigido al sector de mayor rotación comercial	\$ 800,00	Enero - Febrero 2017
		Acciones a través de canales de publicidad masiva	Convenios con tarjetas de crédito para la venta y publicidad a través de Call Center Acción promocional en redes sociales	\$ 10.000,00 \$ 2.000,00	Febrero - Abril 2017 Abril - Mayo 2017
Los intermediarios y agentes de seguros no lo comercializan en comparación a las demás líneas de negocio	Incrementar las ventas de pólizas de multirisgo en un 15%	Segmentar a los intermediarios y agentes de seguros por frecuencia de ventas	Medir la producción de la línea por cada broker durante el último año	\$ -	Mayo 2017
			Comparar mensualmente las variaciones de la línea respecto al año anterior	\$ -	Todo el año
			Establecer nuevos contratos con brokers de producción masiva	\$ 400,00	Junio 2017
			Dictar 3 seminarios anuales para interactuar con los agentes de seguros sobre el manejo y los beneficios de la póliza	\$ 1.500,00	Julio 2017
			Presupuestar como gasto a la línea de negocio un viaje al exterior al finalizar el año para el mayor productor y un acompañante	\$ 7.000,00	Julio 2017
Total del presupuesto				\$ 20.900,00	Julio 2017

Tabla 11 - Propuesta de Plan Estratégico

## Indicadores claves

### Externos

La línea multirriesgo al estar formada por varias coberturas de diferentes ramos se mide independientemente; es por ello que para conocer el crecimiento y medir los resultados del plan estratégico propuesto van a ser necesarios dos indicadores utilizados por la superintendencia de bancos; estos son: Prima neta emitida y prima neta pagada.

- Prima neta emitida

Con las cifras proporcionadas por el ente de control se podrán medir en dólares los ingresos recibidos por esta línea; es decir el valor total de las pólizas generadas por multirriesgo, lo que permitirá hacer la comparación versus el año anterior.

- Prima neta pagada

Este indicador servirá para calcular los valores pagados a agentes de seguros por la línea de negocios, de igual manera se podrán establecer variaciones mensuales.

### Interno

Las compañías de seguro llevan un control sobre la producción mensual o trimestral para el cumplimiento del presupuesto anual por línea de negocio. Para la segmentación de los brokers con mayor producción se valdrán del sistema de cada una de ellas para clasificarlos por ramo más y menos vendido; enfocándose de esta forma en los agentes de seguro que menos venden la línea para las capacitaciones sobre los beneficios que se obtienen a través de ella. De igual forma se llevaría un control para

pactar metas y corroborar el cumplimiento de los agentes de seguro para el plan de incentivo anual.

## Conclusiones

- La línea multirriesgo fue creada para abarcar varias coberturas según el criterio de cada aseguradora y es contratada para cubrir siniestros de todo riesgo en: hogar, industria y actividad comercial.
- La legislación que actualmente mantiene el Ecuador sobre lo relacionado al seguro y el contrato es clara y apoya al entendimiento.
- La captación de primas desde el 2011 al 2014 tuvo un crecimiento de aproximadamente el 30%, en el 2015 se observó una desaceleración en el porcentaje puesto que se incrementó en un 6%.
- De las 35 aseguradoras registradas en el país en el 2015 solo 6 manejan la línea de multirriesgo, siendo Seguros Sucre la de mayor producción; puesto que, abarca a todo el sector público al ser una empresa del estado.
- Se evidenció que tanto en las encuestas como entrevistas que este seguro no era lo suficientemente popular para tener una mayor participación en el mercado; tal es así, que el ente de control lo ubica en el octavo puesto de participación con una variación de 1.08% en un año.
- El incremento de la cuota de mercado de las empresas se debe basar principalmente en hacer conocidos los beneficios de la póliza

a través de canales de publicidad masiva y con los agentes de seguro. Al fomentar una estrecha relación comercial basada en la comunicación con los intermediarios ellos pueden comercializar el ramo enfocándose en sus múltiples beneficios.

- La principal ventaja de este ramo es el ahorro que los clientes pueden obtener al pagar una sola prima que abarque más de una cobertura, en relación a la suma de dos pólizas distintas.

### Recomendaciones

- Potencializar los beneficios que ofrece la línea a través de charlas y capacitaciones con los intermediarios y clientes directos.
- Realizar una evaluación por empresa de adentro hacia afuera y compararla con las demás empresas que licitan los contratos de multirriesgo para cambiar las estrategias obsoletas en base a las nuevas tendencias del mercado.
- Monitorear el movimiento trimestral de la línea en relación a las empresas que manejan el mismo ramo para determinar la posición que ocupan en relación a las demás compañías y mejorarla.
- Ampliar el sector de enfoque comercial a los cantones y provincias aledañas para generar un crecimiento
- Establecer alianzas con nuevos corredores de seguros para ampliar la cartera de clientes.



## Bibliografía

- Alvear Icaza, J. (2009). En *Derecho de Seguros* (pág. 4). Guayaquil: Edino.
- Alvear Icaza, J. (2009). Introducción al derecho de seguros. Guayaquil: EDINO.
- Barrera Graf, J. (1957). Tratado del Derecho Mercantil. En J. Barrera Graf. México: Porrúa.
- Bernal Torres, C. (2010). Metodología de la investigación, administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Bogotá: Person.
- Bonilla Castro, E., & Rodríguez Shek, P. (2000). *Más allá del dilema de los métodos: la investigación en ciencias sociales*. Bogotá: Grupo editorial Norma.
- Bulló, E. H. (1999). El derecho de seguros y de otros negocios vinculados. Buenos Aires: Ábaco de Rodolfo de Palma.
- Cerda Gutiérrez, H. (1998). *Los elementos de la investigación*. Bogotá: Editorial el Búho.
- Código de Comercio, el Decreto Supremo No. 1147. (07 de Diciembre de 1963). *Legislación sobre el contrato de seguros*. Recuperado el 25 de 02 de 2016, de [http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/decreto\\_supremo\\_1147.pdf](http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/decreto_supremo_1147.pdf)
- Durvan S.A. (1963). *Gran Enciclopedia del Mundo*. Bilbao: Marín.
- El Congreso de la República de Venezuela. (21 de diciembre de 1955). *Código de Comercio*. Recuperado el 21 de abril de 2016, de <http://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/ve/ve029es.pdf>
- Enciclopedia universal, A. (2000). *Enciclopedia Universal Académica*. Recuperado el 12 de abril de 2016, de [http://enciclopedia\\_universal.esacademic.com/153617/Rodas,\\_ley\\_mar%C3%ADtima\\_de](http://enciclopedia_universal.esacademic.com/153617/Rodas,_ley_mar%C3%ADtima_de)
- Fernández Nogales, Á. (2004). Investigación y técnicas de mercado. Madrid: Esic Editorial.
- Fracica, G. (2010). Modelo de simulación de muestreo. En C. Bernal Torres, *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (pág. 160). Bogotá: Pearson .
- Frey Q., F. (19 de mayo de 2016). Variaciones en la línea multirriesgo los últimos años. (G. Andrade Jara, Entrevistador)
- Halperin, J. (1947). Los seguros en el régimen capitalista . *Revista de Derecho Privado*, 7.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (1991). *Metodología de la investigación*. Naucalpan de Juárez: McGraw Hill - Interamericana de México.
- Jany Castro, J. (2009). Investigación integral de mercados: avances sobre el nuevo milenio. México DF: McGraw Hill.
- Junta Bancaria. (2012 de mayo de 2012). *Superintendencia de Bancos y Seguros*. Recuperado el 05 de mayo de 2016, de RESOLUCIÓN No. JB-2012-2154: [http://www.superbancos.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/2012/resol\\_JB-2012-2154.pdf](http://www.superbancos.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/2012/resol_JB-2012-2154.pdf)

- Kinney, T. C., & Taylor, J. R. (1998). *Investigación de mercados: Un enfoque aplicado*. México DF: McGraw Hill.
- Lara, F. (1982). *Código Hammurabi*. Madrid: Editora Nacional.
- Lara, F. (1982). *Código Hammurabi*. Madrid: Editorial Nacional.
- McClean, J. (1941). *El seguro de vida* (1965 ed.). (I. M. Actuarios, Trad.) Mexico: Atlante.
- Montoya Manfredi, U. (1986). *Historia del seguro - Derecho comercial tomo II*. Lima: Cuzco.
- Morales Hernandez, A. (2007). Curso de Derecho Mercantil, tomo I. En A. Morales Hernandez, *Curso de Derecho Mercantil, tomo I* (págs. 63 - 66). Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.
- Moreno, J. (19 de Octubre de 2015). Actualidad en el mercado de Seguros. (A. Carrión, Entrevistador)
- Muñoz Giraldo, J. (2001). *Cómo desarrollar competencias investigativas en comunicación*. Bogotá: Cooperativa Editorial Magisterio.
- Ossa Gómez, E. (1971). En E. Ossa Gómez, *El contrato de seguro en el nuevo código de comercio* (pág. 8). Bogotá: Editorial Témis.
- Ossa Gómez, E. (1984). *Teoría General del Seguro: El contrato*. Bogotá: Librería Temis S.A.
- Presidencia de la República de Venezuela. (12 de noviembre de 2001). *Gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela*. Recuperado el 20 de abril de 2016, de Ley del contrato de seguro: <http://www.camaraseg.org/wp-content/uploads/2014/06/Ley-del-Contrato-de-Seguros.pdf>
- Sánchez Flores, O. (2000). *La institución del seguro En México*. México DF: Editorial Porrúa.
- Sánchez Flores, O. G. (2000). *La institución del seguro en México*. México DF: Porrúa.
- Sarmiento, A. (20 de mayo de 2016). Variaciones en la línea multirriesgo en los últimos años. (G. Andrade Jara, Entrevistador)
- Stiglitz, R. (2001). Derecho de Seguros. En R. Stiglitz. Buenos Aires: Abeledo Perrot.
- Superintendencia de Bancos. (2009). *Glosario de términos de seguros*. Recuperado el 25 de Enero de 2015, de [http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs\\_index?vp\\_art\\_id=15&vp\\_tip=2](http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=15&vp_tip=2)
- Superintendencia de Bancos y Seguros. (12 de Septiembre de 2014). *Ley General de Seguros, codificación*. Recuperado el 25 de Febrero de 2016, de [http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/Ley\\_general\\_seguros\\_12\\_sept\\_14.pdf](http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/Ley_general_seguros_12_sept_14.pdf)
- Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. (12 de septiembre de 2014). *Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros*. Recuperado el 20 de febrero de 2016, de [http://181.198.3.74/wps/wcm/connect/b4dee6b7-4cc8-4df8-bf43-595cdacda6b7/Ley\\_general\\_seguros\\_12\\_sept\\_14.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=b4dee6b7-4cc8-4df8-bf43-595cdacda6b7](http://181.198.3.74/wps/wcm/connect/b4dee6b7-4cc8-4df8-bf43-595cdacda6b7/Ley_general_seguros_12_sept_14.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=b4dee6b7-4cc8-4df8-bf43-595cdacda6b7)
- Vásquez del Mercado, O. (1994). *Contratos mercantiles*. México: Porrúa.