



ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO

DEPARTAMENTO CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO – ESPE.

“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACION DE UNA
AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS PARA LA
COMERCIALIZACION DE SEGURO DE VIDA GRUPO, Y
ASISTENCIA MEDICA EN LA CIUDAD DE LOJA AÑO 2009”

ADRIANA ESTELA CARRION AÑAZCO

Tesis presentada como requisito previo a la obtención del grado de:

INGENIERO COMERCIAL

Año 2009

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO

INGENIERIA COMERCIAL

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Adriana Estela Carrión Añezco

DECLARO QUE:

El proyecto de grado denominado “Estudio de Factibilidad para la Creación de una Agencia Asesora Productora de Seguros para la Comercialización de Seguros de Vida Grupo y Asistencia Médica en la Ciudad de Loja Año 2009” ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondiente, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.

Consecuentemente este trabajo es mi autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

Quito, 2 de Octubre de 2009

Adriana E. Carrión Añezco

CERTIFICADO DE TUTORÍA

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO

INGENIERIA COMERCIAL

CERTIFICADO

Ing. René Bueno e Ing. Aracely Tamayo

CERTIFICAN

Que el trabajo titulado “Estudio de Factibilidad para la Creación de una Agencia Asesora Productora de Seguros para la Comercialización de Seguro de Vida Grupo y Asistencia Médica en la Ciudad de Loja Año 2009” realizado por Adriana Estela Carrión Añazco, ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la ESPE, en el Reglamento de Estudiantes de la Escuela Politécnica del Ejército.

Debido a que es una importante fuente secundaria de investigación sobre el tema de Ramos de Vida Grupo y Asistencia Médica, se recomienda su publicación.

El mencionado trabajo consta de un documento empastado y un disco compacto el cual contiene los archivos en formato portátil de Acrobat (pdf). Autorizan a Adriana Carrión A. que lo entregue al Ingeniero Danni Zambrano, en su calidad de Director de la Carrera.

Quito 2 de octubre de 2009

Ing. René Bueno
DIRECTOR

Ing. Aracely Tamayo
COORDIRECTOR

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO

INGENIERIA COMERCIAL

AUTORIZACIÓN

Yo, Adriana Estela Carrión Añezco

Autorizo a la Escuela Politécnica del Ejército la publicación, en la biblioteca virtual de la Institución del trabajo “Estudio de Factibilidad para la Creación de una Agencia Asesora Productora de Seguros para la Comercialización de Seguros de Vida Grupo y Asistencia Médica en la Ciudad de Loja Año 2009 ”, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Quito 02 de Octubre de 2009

Adriana E. Carrión Añezco

DEDICATORIA

Dedico este trabajo especialmente a mi madre Estela, por el impulso, motivación y amor de todos los días para que cumpla esta meta, a Renzo mi esposo por ser un ejemplo de capacidad y objetividad que me ha permitido ver la vida desde otro punto de vista; a mi hija María Eduarda “El amor de mi vida” quien es la fuerza que me motiva a superarme cada día.

AGRADECIMIENTO

Mi sincera gratitud a la Escuela Politécnica del Ejército de Quito, a la Carrera de Ingeniería Comercial en la modalidad a distancia por haberme brindado la oportunidad de formarme durante mis años de estudios para alcanzar mi meta profesional

De igual forma al Director y Codirectora de Tesis, Ingeniero René Bueno e Ingeniera Aracely Tamayo respectivamente, a la Economista Betty Sánchez, por haberme apoyado con sus amplios conocimientos, quienes a pesar de tener bajo su responsabilidad múltiples tareas, generosamente me han brindado el tiempo necesario para orientarme en la elaboración y culminación del presente trabajo.

A los representantes de las Compañías de Seguros en la Ciudad de Loja: Hispana de Seguros, Latina de Seguros, Colvida, Seguros del Pichincha, y de manera especial a los Asesores de Seguros en la persona de sus representantes: Rocío Reateguá, Corretec Cia Ltda. E&A Brokers, Brown & Asociados, RT Asesor de Seguros, Nova Ecuador, quienes con un amplio profesionalismo y sin ningún tipo de egoísmo han proporcionado la información para que este trabajo se pueda llevar a cabo, mis sinceros agradecimientos para las instituciones del sector público y empresas del sector privado como demandantes del servicio que se mostraron prestas a brindarme la información.

Adriana

ÍNDICE

CARÁTULA	i
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD	ii
CERTIFICACIÓN DE TUTORÍA	iii
AUTORIZACIÓN	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN	1
ABSTRACT	3
CAPÍTULO 1 GENERALIDADES DEL SEGURO	5
1.1. Antecedentes	5
1.2. Forma y definición de seguro	9
1.2.1. La póliza	9
1.2.1.1. Contenido de la póliza	10
1.2.1.2. Partes de la póliza	10
1.3. Concepto y clasificación de seguros.	11
1.4. Ramos de seguros.	13
1.4.1. Ramo de vida	13
1.4.2. Ramo de accidentes personales	14
1.4.3. Ramo de asistencia médica	15
1.5. Sistema privado de seguro	16
1.5.1. La empresa de seguros	16
1.5.2. Agente asesor de seguros (persona natural)	17
1.5.3. Agencias asesoras de seguros (persona jurídica)	17
1.5.4. Peritos de seguros	17
1.5.5. Las compañías de reaseguros	19
1.5.6. Los intermediarios de reaseguros	18
1.6. Funciones del asesor productor de seguros en el mercado	19
CAPÍTULO 2 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE SEGUROS DE VIDA GRUPO Y ASISTENCIA MÉDICA.	20

2.1. Características del mercado asegurador en el Ecuador.	20
2.1.1. Porcentaje de participación de las entidades, en el patrimonio.	23
2.1.2. Prima neta pagada por las entidades del seguro de vida.	26
2.1.3. Ranking de comisiones de asesores productores en el ramo de asistencia médica.	27
2.1.4. Ranking de comisiones de asesores productores en el ramo de vida colectiva.	28
2.2. Mercado de seguros en la ciudad de Loja.	29
2.3. Producto Ofertado	30
CAPÍTULO 3 ESTUDIO DE MERCADO DE SEGURO DE VIDA GRUPO Y ASISTENCIA MÉDICA.	36
3.1. Análisis de la oferta de las empresas aseguradoras en la ciudad de Loja.	36
3.2. Análisis de la oferta de los asesores productores de seguros en la ciudad de Loja.	46
3.3. Análisis de la demanda de seguros de vida grupo y asistencia médica en la ciudad de Loja.	60
3.3.1. Características de la demanda efectiva de seguros de vida, asistencia médica por parte de las instituciones y empresas de la ciudad de Loja.	61
3.3.2. Características de la demanda insatisfecha de seguro de vida grupo y asistencia médica.	73
CAPÍTULO 4 ESTUDIO LEGAL PARA LA CREACIÓN DE LA AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS “ADRIANA CARRIÓN APS” CIA. LTDA. Y PROPUESTA ORGANIZACIONAL Y DE PROCESOS.	76
4.1. Estudio Legal.	76
4.1.1. Constitución de una compañía de responsabilidad limitada.	76
4.1.2. Autorización	78
4.1.3. Obtención de credenciales	78

4.2. Mapa de procesos de asesor productor de seguros: constitución, procesos operativos y producto de seguro de vida grupo y asistencia médica.	79
4.2.1. Contrato de agenciamiento	81
4.2.2. El proceso de comercialización	82
4.2.3. Proceso de negociación del producto.	84
4.2.4. Legalización de pólizas y servicios a ofrecer.	85
4.3. Organización del asesor productor de seguros Adriana Carrión APS Cia. Ltda.	85
4.3.1. Datos Generales	85
4.3.2. Misión y visión del asesor productor de seguros.	86
4.3.2.1. Misión	86
4.3.2.2. Visión	86
4.3.2.3. Objetivos	86
4.3.3. Organigrama funcional del asesor productor de seguros “Adriana Carrión APS” Cia. Ltda.	87
4.3.4. Manual de funciones de puestos.	88
4.3.4.1. Funciones de la junta general de socios.	88
4.3.4.2. Presidente del directorio.	88
4.3.4.3. Gerente general.	88
4.3.4.4. Contador general	89
4.3.4.5. Coordinador de departamento comercial de seguro de vida en grupo y asistencia médica.	90
4.3.4.6. Asesor comercial.	90
4.3.4.7. Coordinador del departamento técnico y de siniestros.	91
4.3.4.8. Asistente técnico.	91
4.3.4.9. Recepcionista.	92
4.3.4.10. Mensajero.	92
4.3.5. Manual de Procedimientos.	92
4.3.5.1. Gerente General.	92
4.3.5.2. Contabilidad.	94

4.3.5.3. Coordinación del departamento comercial de vida en grupo y asistencia médica.	96
4.3.5.4. Asesor comercial.	97
4.3.5.5. Coordinación del departamento técnico.	97
4.3.5.6. Asistente técnico.	98
4.3.5.7. Recepción	99
4.3.5.8. Mensajería	99
4.3.6. Manual de caja chica	100
4.3.7. Organización inicial de la agencia	101
CAPÍTULO 5 EVALUACIÓN FINANCIERA.	103
5.1. Gastos	103
5.1.1. Gastos administrativos.	103
5.1.2. Gastos de venta	106
5.1.3. Gastos generales	107
5.2. Estimación de los ingresos	111
5.3. Resumen de ingresos y gastos, estimados	120
5.4. Estado de situación de los activos, pasivos y patrimonio.	121
5.4.1. Activo.	121
5.4.2. Pasivo	123
5.4.3. Patrimonio	123
5.5. Evaluación financiera del proyecto	124
5.5.1. Tasa interna de retorno	124
5.5.2. Valor actual neto	124
CONCLUSIONES	126
RECOMENDACIONES	128
ANEXOS	131
BIBLIOGRAFÍA	189

LISTADO DE TABLAS GRÁFICOS Y ANEXOS

TABLAS

- Tabla No.1 Ranking de las Compañías de Seguros de Vida, en base a la Participación del Patrimonio y Prima Neta Pagada al 31 de Mayo de 2009.
- Tabla No.2 Cobertura Muerte por cualquier causa de acuerdo a productos que ofrecen las compañías de Seguros.
- Tabla No 3 Cobertura de Vida, Accidentes Personales, Enfermedades Graves Renta por Hospitalización Gastos de Entierro de acuerdo a productos que ofrecen las aseguradoras.
- Tabla No.4 Cobertura de Vida, Accidentes Personales, Enfermedades Graves y Asistencia Médica de acuerdo a los productos que ofrecen las Aseguradoras.
- Tabla No 5 Diferentes coberturas Seguro de Vida y Accidentes Personales de Seguros del Pichincha
- Tabla No.6 Lugar y Año de Constitución de las Compañías Aseguradoras
- Tabla No.7 Tamaño de la Compañía Aseguradora
- Tabla No.8 Ramos de Seguros que Comercializa la Compañía Aseguradora
- Tabla No.9 Características del Seguro Vendido a las Organizaciones
- Tabla No.10 Número de Empleados y Asegurados por Empresa o Institución que adquiere Seguros de Vida y Asistencia Médica
- Tabla No.11 Ofertas Novedosas en Seguro de Vida y Asistencia Médica en Loja
- Tabla No.12 Estructura Organizativa de las Compañías de Seguros que comercializan Seguro de Vida y Asistencia Médica en Loja
- Tabla No.13 Sistema de Remuneración al Asesor Comercial de las Compañías que Comercializan Seguro de Vida y Asistencia Médica en Loja
- Tabla No.14 Sistema de Gastos de las Compañías Aseguradoras

- Tabla No.15 Organización Contable y de Marketing de las Compañías Aseguradoras en Loja
- Tabla No. 16 Servicios al Asegurado por parte de las Compañías Aseguradoras en Loja
- Tabla No. 17 Otras Condiciones de Servicio de SV Y AM de las Compañías Aseguradoras en la Ciudad de Loja
- Tabla No.18 Lugar y Año de Constitución del Asesor Productor de Seguros en Loja
- Tabla No.19 Tamaño de los Asesores Productores de Seguros que operan en la Ciudad de Loja
- Tabla No.20 Ramos que Comercializa el Asesor Productor de Seguros
- Tabla No. 21 Características del Seguro Vendido por el Asesor Productor de Seguros a las Organizaciones
- Tabla No. 22 Numero de Empleados y Asegurados de las Empresas o Instituciones que adquirieron Seguros a través del Asesor de Seguros.
- Tabla No 23 Ofertas Novedosas de Seguros de Vida y Asistencia Médica en la Ciudad de Loja
- Tabla No. 24 Comisiones Ganadas por los Asesores Productores de Seguros en la Ciudad de Loja
- Tabla No.25 Estructura Organizativa de los Asesores Productores de Seguros en la Ciudad de Loja
- Tabla No. 26 Sistema de Remuneración Percibido por los Asesores Comerciales del Asesor Productor de Seguros en la Ciudad de Loja.
- Tabla No.27 Sistema de Gastos de los Asesores Productores de Seguros en la Ciudad de Loja.
- Tabla No. 28 Organización Contable y de Marketing de los Asesores Productores de Seguros en la Ciudad de Loja

- Tabla No. 29 Servicios al Asegurado por parte de los Asesores Productores de Seguros en la Ciudad de Loja.
- Tabla No.30 Otras Condiciones de SV Y AM prestado por los Asesores Productores de Seguros en la Ciudad de Loja .
- Tabla No.31 Disponibilidad de Seguros de Vida y Asistencia Médica en Instituciones y Empresas encuestadas en la Ciudad de Loja
- Tabla No. 32 Instituciones y Empresas que disponen del Seguro de Vida y Asistencia Médica en la Ciudad de Loja.
- Tabla No.33 Tamaño de las Instituciones y Empresas Aseguradas en la Ciudad de Loja
- Tabla No.34 Características Generales del Seguro de las Instituciones y Empresas Aseguradas en la Ciudad de Loja
- Tabla No. 35 Evaluación del Servicio que ofrecen los Asesores Productores de Seguros por parte de las Instituciones y Empresas Aseguradas en la Ciudad de Loja.
- Tabla No. 36 Monto y Primas de Seguro en las Instituciones y Empresas Aseguradas en la Ciudad de Loja
- Tabla No. 37 Aporte del Empleado y/o Empresa para el pago de la prima de seguro.
- Tabla No. 38 Seguros Médicos de Compañías de Medicina Prepagada en la Ciudad de Loja
- Tabla No. 39 Sueldos de Personal de Oficina y Beneficios Sociales
- Tabla No.40 Honorarios Profesionales Contador
- Tabla No.41 Materiales y Útiles de Oficina
- Tabla No.42 Costo Mensual y Anual de Servicios Básicos
- Tabla No.43 Courier
- Tabla No.44 Mensajería
- Tabla No.45 Sueldo de Asesor Comercial y Beneficios Sociales
- Tabla No.46 Costo de Transporte y Movilización

- Tabla No.47 Gasto de Arriendo
- Tabla No.48 Publicidad (Letrero)
- Tabla No.49 Gasto Anual de Materiales de Aseo
- Tabla No.50 Limpieza y Aseo
- Tabla No.51 Depreciaciones
- Tabla No.52 Depreciación de Equipos de Computación
- Tabla No.53 Depreciación de Equipos de Oficina
- Tabla No.54 Depreciación de Muebles de Computación
- Tabla No. 55 Amortización de Activos Nominales
- Tabla No. 56 Grupo 1. Empresas Sector Privado Vida AP
- Tabla No. 57 Grupo 1. Empresas Sector Privado Asistencia Médica
- Tabla No. 58 Grupo 2. Instituciones Públicas Autónomas Vida AP y Gastos Médicos
- Tabla No. 59 Grupo 3 Clínicas u Hospitales Privados Vida y AP.
- Tabla No. 60 Grupo 3 Clínicas u Hospitales Privados Asistencia Médica.
- Tabla No. 61 Grupo 4 Instituciones de Diverso Ingreso Vida y Anexos
- Tabla No. 62 Grupo 4 Instituciones de Diversos Ingreso Asistencia Médica
- Tabla No. 63 Grupo 5. Cooperativas de Ahorro y Crédito. Vida Socios y Gastos Funerarios
- Tabla No. 64 Grupo 6. Escuelas, Colegios, Universidades, Gremios Vida y AP
- Tabla No. 65 Grupo 7. Docentes, Técnicos de ONG Vida y AP
- Tabla No. 66 Grupo 7. Docentes, Técnicos de ONG. Asistencia Médica.
- Tabla No. 67 Grupo 8 Empleados y Trabajadores Públicos y Privados Vida y AP

- Tabla No. 68 Grupo 8 Empleados y Trabajadores Públicos y Privados AM
- Tabla No. 69 Grupo 9 Deportistas Vida y AP
- Tabla No. 70 Grupo 9 Deportistas AM
- Tabla No. 71 Grupo 10 Cooperativa de Transportes Vida y AP
- Tabla No. 72 Grupo 10 Cooperativa de Transportes AM
- Tabla No. 73 Grupo 11 Instituciones con Empleados de Ingresos Medios Vida y AP
- Tabla No. 74 Grupo 11 Instituciones con Empleados de Ingresos Medios AM
- Tabla No. 75 Grupo 12 Empleados de Instituciones Privadas Vida y AP
- Tabla No. 76 Grupo 12 Empleados de Instituciones Privadas AM
- Tabla No. 77 Resumen de Ingresos y Gastos Estimados para cinco años de vida útil.
- Tabla No. 78 Equipo de Computación
- Tabla No. 79 Equipo de Oficina
- Tabla No. 80 Suministros de Control
- Tabla No. 81 Muebles de Oficina
- Tabla No. 82 Activos Nominales
- Tabla No. 83 Ingresos, Gastos y Beneficios Proyectados

GRAFICOS

- Grafico No.1 Ranking de las Compañías de Seguros de Vida en el Ecuador en base a la participación del Patrimonio al 31 de Mayo de 2009
- Grafico No.2 Ranking de las Compañías de Seguros de Vida en el Ecuador en base a la Prima Neta Pagada al 31 de Mayo de 2009.
- Grafico No.3 Ranking de Comisiones de los Asesores Productores en el Ramo de Asistencia Médica en el Ecuador.

Grafico No.4 Ranking de Comisiones de los Asesores Productores en el Ramo de Vida Colectiva en el Ecuador.

Grafico No. 5 Mapa de procesos del asesor productor de seguros: Constitución Procesos Operativos y Producto de Seguro de Vida Grupo y Asistencia Medica

Grafico No.6 Organigrama Funcional del Asesor Productor de Seguros “Adriana Carrión A.P.S” Cía. Ltda.

ANEXOS

ANEXO A Modelo de Póliza de Asistencia Médica

ANEXO B Directorio de páginas web de compañías que Comercializan Seguro de Vida grupo y asistencia médica.

ANEXO C Cuadro comparativo de cotizaciones de Seguros médicos de Compañías de Seguros y Compañías de Medicina Prepagada y Glosario de Términos

ANEXO D Formato de Encuesta Oferta

ANEXO E Contrato de Agenciamiento de los Asesores Productores de Seguros con las Compañías Aseguradoras

ANEXO F Formato de Encuesta Demanda

ANEXO G Diseño Muestral

ANEXO H Modelo de Contrato de Agenciamiento