



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN COMERCIO EXTERIOR Y
NEGOCIACIÓN INTERNACIONAL**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERA EN COMERCIO EXTERIOR Y
NEGOCIACIÓN INTERNACIONAL**

**TEMA: PERSPECTIVAS DE SISTEMAS DE SEGUROS
UTILIZADOS EN EL TRANSPORTE INTERNACIONAL PARA LA
IMPORTACIÓN DE VEHÍCULOS LIVIANOS**

AUTORES: CRUZ ERAZO, GABRIELA ELIZABETH

DIRECTOR: ING. OJEDA, JORGE

SANGOLQUÍ

2016

CERTIFICADO

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DE
COMERCIO**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN COMERCIO EXTERIOR Y NEGOCIACIÓN
INTERNACIONAL**

CERTIFICACIÓN

Certifico que el trabajo de titulación, "**PERSPECTIVAS DE SISTEMAS DE SEGUROS UTILIZADOS EN EL TRANSPORTE INTERNACIONAL PARA LA IMPORTACIÓN DE VEHÍCULOS LIVIANOS**" realizado por la señorita **CRUZ ERAZO GABRIELA ELIZABETH**, ha sido revisado en su totalidad y analizado por el software anti-plagio, el mismo cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, por lo tanto me permito acreditarlo y autorizar a la señorita para que lo sustente públicamente.

Sangolquí, 03 de junio del 2016

Atentamente,



Jorge A. Ojeda E.

Director

AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE
COMERCIO****CARRERA DE INGENIERIA EN COMERCIO EXTERIOR Y NEGOCIACIÓN
INTERNACIONAL****AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD**

Yo, GABRIELA ELIZABETH CRUZ ERAZO con cédula de identidad N° 171923498-9, declaro que este trabajo de titulación “PERSPECTIVAS DE SISTEMAS DE SEGUROS UTILIZADOS EN EL TRANSPORTE INTERNACIONAL PARA LA IMPORTACIÓN DE VEHÍCULOS LIVIANOS” ha sido desarrollado considerando los métodos de investigación existentes, así como también se ha respetado los derechos intelectuales de terceros considerándose en las citas bibliográficas.

Consecuentemente declaro que este trabajo es de mi autoría, en virtud de ello me declaro responsable del contenido, veracidad y alcance de la investigación mencionada.

Sangolquí, 06 de junio del 2016

GABRIELA ELIZABETH
CRUZ ERAZO
C.C. 171923498-9

AUTORIZACIÓN (PÚBLICA BIBLIOTECA VIRTUAL)



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE
COMERCIO**

**CARRERA DE INGENIERIA EN COMERCIO EXTERIOR Y NEGOCIACIÓN
INTERNACIONAL**

AUTORIZACIÓN

Yo, GABRIELA ELIZABETH CRUZ ERAZO, autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar en la biblioteca Virtual de la institución el presente trabajo de titulación “PERSPECTIVAS DE SISTEMAS DE SEGUROS UTILIZADOS EN EL TRANSPORTE INTERNACIONAL PARA LA IMPORTACIÓN DE VEHÍCULOS LIVIANOS” cuyo contenido, ideas y criterios son de mi autoría y responsabilidad.



Sangolquí, 06 de junio del 2016

GABRIELA ELIZABETH

CRUZ ERAZO

C.C. 171923498-9

DEDICATORIA

A una persona muy valiosa, que ha sabido llenar mi vida, de la cual me siento realizada y orgullosa por su amor y comprensión; valores y principios inalterables en toda circunstancia, que han sido para mí, soporte y sustento en esta experiencia maravillosa, herramientas que me han permitido perseverar en los caminos de la vida...., a quien amo mucho... a mi esposo querido.... Juan Carlos.

A un ser que lo llevo en mis entrañas, y que sin conocerlo, lo amo y lo anhelo con todo mi corazón, Mi bebita...

A mis hermanos, Karina, Katty, Diana, Edison, Stefania, José Miguel, José Armando, José Daniel, quienes son muy importantes y queridos en mi vida, y mi mensaje de amor, es que piensen que todo es posible en la vida, con la bendición de Dios.

A mis sobrinitos, Abigail, Mateo, Sara, Camila, Valentina, Adriano, Alan y Danilo, para que se sientan motivados y con muchas ganas de seguir adelante.

A todos mis maestros durante mi carrera estudiantil, que con su gran calidad humana y desprendimiento hacia mí, lograron forjarme con valores y principios intrínsecos que nunca olvidare.

A mi Director de Tesis, Ing. Jorge Ojeda por su gran calidad humana e intelectual, apoyándome incondicionalmente en el desarrollo de este proyecto, logrando alcanzar con éxito mi meta profesional.

Gabriela.

AGRADECIMIENTOS

A mi Padre Celestial, JESUCRISTO, ya que ha sido para mí PILAR FUNDAMENTAL en mi accionar diario, bendiciéndome cada día con su amor, gracia y su misericordia.

A mis padres que los amo mucho..., han sido para mí apoyo moral y espiritual, mediante sus loables consejos he aprendido a luchar, valorar y perseverar en toda circunstancia; con su amor y ejemplo, lograr superar los desafíos de esta GRAN ODISEA de la vida, así como culminar con éxito mis propósitos anhelados.

Gabriela

ÍNDICE

| | |
|---|-------------|
| CERTIFICADO | ii |
| AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD | iii |
| AUTORIZACIÓN (PÚBLICA BIBLIOTECA VIRTUAL) | iv |
| DEDICATORIA | v |
| AGRADECIMIENTOS | vi |
| INDICE DE TABLAS | xi |
| INDICE DE FIGURAS | xii |
| RESUMEN | xiii |
| ABSTRACT | xiv |
| CAPÍTULO 1 | 1 |
| FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA | 1 |
| 1.1 MARCO TEÓRICO | 1 |
| 1.1.1 Teoría General de Sistemas | 1 |
| 1.1.2 Teoría de la Ley de los Grandes Números Aplicado a los Seguros | 4 |
| 1.1.3 Teoría de Comercio Internacional | 5 |
| 1.1.4 Teoría de Libre Comercio | 7 |
| 1.2 Marco Referencial | 7 |
| 1.3 Marco Conceptual | 10 |
| CAPÍTULO 2 | 18 |
| MÉTODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN | 18 |
| 2.1 Modelo verbal | 18 |
| 2.2 Planteamiento del problema | 18 |
| 2.3 Objetivos de la Investigación | 19 |
| 2.3.1 Objetivo General | 19 |
| 2.3.2 Objetivos específicos | 19 |
| 2.4 Justificación de la investigación | 20 |
| 2.4.1 Tipo de la Investigación | 20 |
| 2.4.2 Investigación cualitativa | 20 |
| 2.4.3 Investigación cuantitativa | 21 |

| | |
|---|-----------|
| 2.4.4 Investigación descriptiva | 21 |
| 2.4.5 Investigación correlacional | 22 |
| 2.4.6 Investigación explicativa | 22 |
| 2.5 Hipótesis | 23 |
| 2.6 Diseño de la investigación | 23 |
| 2.7 Muestra | 23 |
| 2.8 Recolección de datos | 24 |
| 2.9 Análisis de datos | 24 |
| CAPÍTULO 3 | 26 |
| EMPÍRICO | 26 |
| 3.1 Análisis de los datos secundarios de cada uno de los entornos | 26 |
| 3.2 Servicio al cliente de la aseguradora y/o reaseguradora | 26 |
| 3.2.1 Prospección y calificación | 26 |
| 3.2.2 Entidad Aseguradora | 27 |
| 3.2.3 Estrategias De Ventas | 27 |
| 3.2.4 Precio | 28 |
| 3.2.5 Ventas | 28 |
| 3.2.6 Sistema de Administración de pólizas. | 29 |
| 3.2.7 Sistema de Facturación y recaudación | 30 |
| 3.2.8 Sistemas de Rembolsos. | 30 |
| 3.2.9 Gestión eficaz y Servicio de Post Venta. | 30 |
| 3.2.10 Reaseguro y Coaseguro | 31 |
| 3.3 Cobertura de la póliza | 31 |
| 3.3.1 Cláusulas del contrato. | 32 |
| 3.3.2 Coberturas de Seguros de transporte Internacional. | 32 |
| 3.3.3 Coberturas contra Todo Riesgo. | 32 |
| 3.3.4 Cobertura de Libre Avería Particular L.A.P. | 33 |
| 3.4 Riesgo | 33 |
| 3.4.1 Identificación del riesgo | 34 |
| 3.4.2 Evaluación de los Riesgos. | 34 |
| 3.4.3 Análisis del riesgo. | 34 |
| 3.4.4 Valoración del Riesgo. | 35 |

| | |
|--|-----------|
| 3.5 Siniestralidad | 35 |
| 3.5.1 Evento y/o Siniestro. | 35 |
| 3.5.2 Aviso de siniestro. | 35 |
| 3.5.3 Análisis del siniestro. | 37 |
| 3.5.4 Entrega de cheque de Siniestro | 37 |
| 3.6 Económica y financiera | 37 |
| 3.6.1 Solvencia. | 37 |
| 3.6.2 Gestión de activos y recursos intangibles. | 38 |
| 3.6.3 Liquidez | 38 |
| 3.6.4 Rentabilidad | 38 |
| 3.7 Entidades de control | 39 |
| 3.7.1 Superintendencia de bancos y Seguros | 39 |
| 3.7.2 Superintendencia de compañías y valores | 39 |
| 3.7.3 Ley de Contratos y Seguros | 39 |
| 3.7.4 Ley de empresas de Seguros y Reaseguros | 40 |
| 3.7.5 Comex | 40 |
| 3.8 Proceso de importación de vehículos livianos. | 42 |
| 3.8.1 Estadísticos Descriptivos | 43 |
| 3.8.2 Dimensiones de los sistemas de seguros | 43 |
| 3.8.3 Bajo la perspectiva de un siniestro | 44 |
| 3.8.4 Bajo la perspectiva del tipo de información | 47 |
| 3.9 Correlaciones | 50 |
| 3.9.1 Perspectiva siniestro | 50 |
| 3.9.2 Perspectiva tipo de información | 55 |
| 3.10 Diagrama MICMAC | 59 |
| 3.10.1 Bajo la perspectiva de siniestro | 59 |
| 3.10.2 Bajo la perspectiva de tipo de información | 62 |
| CAPITULO 4 | 65 |
| Discusión | 65 |
| 4.1 Análisis de discusión | 65 |
| 4.2 CONCLUSIONES | 66 |
| 4.3 RECOMENDACIONES | 68 |

| | |
|---|-----------|
| 4.4 Proyectos propuestos para el fortalecimiento de la línea de investigación. | 69 |
| Bibliografía | 70 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|-----------|
| Tabla 1 Sistemas de Seguros en la importación de vehículos | 43 |
| Tabla 2 Servicio al Cliente de la Aseguradora; perspectiva de siniestro | 44 |
| Tabla 3 Sistema de Manejo de siniestros; perspectiva de siniestros | 44 |
| Tabla 4 Sistema Económico y financiero; perspectiva de Siniestro | 45 |
| Tabla 5 Cobertura de la póliza; perspectiva de Siniestro. | 45 |
| Tabla 6 Servicio al Cliente; perspectiva de información. | 47 |
| Tabla 7 Sistema económico y financiero, perspectiva de información. | 48 |
| Tabla 8 Cobertura de la póliza, perspectiva de información. | 48 |
| Tabla 9 Correlación del SAC, perspectiva de Siniestro. | 50 |
| Tabla 10 Correlación de Manejo de Siniestros; perspectiva de Siniestro | 51 |
| Tabla 11 Correlación del Sistema Económico y Financiero; Siniestro. | 52 |
| Tabla 12 Correlación de la Cobertura de Pólizas; siniestro. | 53 |
| Tabla 13 Correlación global de los sistemas; perspectiva de siniestros | 54 |
| Tabla 14 Correlación Económico y Financiero; perspectiva de información. | 55 |
| Tabla 15 Correlaciones cobertura de pólizas; perspectiva de información. | 56 |
| Tabla 16 Correlación del sistema del SAC; perspectiva de información. | 57 |
| Tabla 17 Correlación global de los sistemas; perspectiva de información. | 58 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|-----------|
| Figura 1: Dimensiones de los Sistemas de Seguros en la importación de vehículos. | 18 |
| Figura 2: Proceso de Ventas de una póliza de seguros | 29 |
| Figura 3: Proceso de Análisis de Riesgo en el sector asegurador | 33 |
| Figura 4. Matriz de influencias de SAC; perspectiva de Siniestros | 59 |
| Figura 5. Matriz de influencias de los SDMN; perspectiva de los Siniestros | 59 |
| Figura 6. Matriz de influencias del SEC; perspectiva de Siniestros | 60 |
| Figura 7. Matriz de influencias de los SCP; perspectiva de Siniestros | 60 |
| Figura 8: Global Matriz de influencias; la perspectiva de siniestros. | 61 |
| Figura 9: Matriz de influencias de SAC; perspectiva de Información | 62 |
| Figura 10: Matriz de influencias SCP; perspectiva de Información | 62 |
| Figura 11: Matriz de influencias de SAC; perspectiva de Información | 63 |
| Figura 12: Global Matriz de influencias; perspectiva de información | 64 |

RESUMEN

La presente tesis realiza un análisis sistémico de las perspectivas de los Seguros utilizados en el transporte internacional para la importación de vehículos. En el proceso investigativo de diferentes autores en la rama de los Sistemas, Bertalanffy, hace referencia en que la teoría de Sistemas es difundida de una manera muy amplia, para conquistar nuevas formas y principios y dar alternativas de solución a los problemas dentro de un sistema; es de carácter interdisciplinario por estar relacionada con otras áreas. En la presente tesis, describimos el estudio de las teorías que soportan nuestra investigación, tales como la Teoría General de Sistemas, Teoría de la Ley de los Grandes Números Aplicado a los Seguros, Teoría de Comercio Internacional, Teoría de Libre Comercio. Aquí están plasmadas las ideas de Sistemas de Seguros desde varias Perspectiva, también estudiamos en forma generalizada el método de investigación, así como la problemática existente en los Sistemas de Seguros para la importación de vehículos; entre ellos, los objetivos generales y específicos de la investigación y los tipos de estudios empleados; según el enfoque y enseñanza que nos brinda Sampieri, contemplamos el estudio detallado de las dimensiones de los Seguros utilizados para la importación de vehículos, explicando sus conceptos y procesos de cada uno de ellos. Se explica su funcionamiento, importancia, relaciones y correlaciones de las mismas; Para un mejor discernimiento, lo hemos realizado bajo las perspectivas de Siniestro y de Tipo de información. En base a los resultados obtenidos, me permito hacer en forma particular una discusión, respecto a la discusión del tema en forma general; en este análisis bajo mi responsabilidad, detallo las conclusiones y recomendaciones, emitiendo de esta manera nuevas ideas de proyectos, y que sean insertadas en futuras líneas de investigación, para los Sistemas de Seguros utilizados para la importación de vehículos.

PALABRAS CLAVE

TEORÍA GENERAL DE SISTEMAS

SISTEMAS DE SEGUROS

IMPORTACIÓN DE VEHÍCULOS

SEGUROS DE TRANSPORTE

DIMENSIONES DE SEGUROS

ABSTRACT

This thesis makes a systemic analysis of the prospects of Insurance used in international transport for the importation of vehicles. In the research process by different authors in the field of Systems, Bertalanffy, refers to the theory of systems is disseminated in a very broad way, to conquer new forms and principles and give alternative solutions to problems within a system ; It is interdisciplinary in nature being related to other areas. In this thesis, we describe the study of theories that support our research, such as General Systems Theory, Theory of the law of large numbers applied to the Insurance, International Trade Theory, Theory of Free Trade. Ideas are embodied Insurance Systems from several Perspective, also widely we studied in the research method, as well as the problems in insurance systems for the import of vehicles; including the general and specific objectives of the research and types of studies employed; according to the teaching approach that gives us Sampieri, we contemplate the detailed study of the dimensions of the Insurance used for the import of vehicles, explaining the concepts and processes of each. operation, importance, relationships and correlations of the same is explained; For better insight, we have done under the prospects of Sinister and type information. Based on the results, I venture to make in particular a discussion, regarding the discussion of the topic in general; in this analysis under my responsibility, I detail the findings and recommendations thus issuing new project ideas, and they are inserted in future research for the Insurance Systems used for the import of vehicles.

KEYWORDS

GENERAL THEORY OF SYSTEMS

INSURANCE SYSTEMS

IMPORTING VEHICLES

INSURANCE PROTRACTORS

DIMENSIONS OF INSURANCE

PERSPECTIVAS DE SISTEMAS DE SEGUROS UTILIZADOS EN EL
TRANSPORTE INTERNACIONAL PARA LA IMPORTACIÓN DE VEHÍCULOS
LIVIANOS

Los sistemas de seguros han evolucionado en el transcurso del tiempo y ocupan una parte importante en la vida económica de los países. En el mundo de los negocios, relaciones comerciales, los hombres, las empresas y las sociedades, están inmersas a sufrir riesgos y ser afectados directamente sobre sus vidas y patrimonios por siniestros. Por esta razón, nos vemos en la necesidad de apoyarnos cada día en la CIENCIA DE SISTEMAS DE SEGUROS, con sus innovaciones para el fortalecimiento de las actividades comerciales.

En virtud de esto, la presente tesis de investigación, está enfocada en un análisis sistémico de las relaciones e influencias existentes en los procesos de sistemas de seguros, marcando su importancia, así como la diferenciación, jerarquización entre las variables interdependientes de los sistemas de seguros, como son los riesgos, Siniestralidad, Cobertura, Servicio al cliente, etc. Todo esto bajo la perspectiva de importación de vehículos.

Respecto a la Problemática que reside en los sistemas de seguros durante el proceso de importación, claramente nos damos cuenta que son múltiples los inconvenientes, generados debido al desconocimiento acerca del tipo de seguro que contratan los importadores; la información no acertada, apegada al mal asesoramiento de los agentes de seguros, sin especificar las condiciones generales del contrato de seguro y sus alcances de protección en las mercancías; pues, su interés se basa solo en comercializar, no mirando los principios éticos como es la honestidad.

Muchas son las importadoras que enfrentan tediosos y largos procesos para recibir el pago, cuando en realidad lo único que se tiene que demostrar es la realización del evento, al menos esa es la percepción generalizada por parte de los importadores, que no dista de la realidad.

La necesidad de este proyecto es analizar cada uno de los procesos en los sistemas de seguros para la importación de vehículos, desde la contratación del seguro hasta el pago de siniestros, saber qué procesos son vulnerables y cuáles de mayor confiabilidad e influencia en la red sistémica. Ante esta situación y bajo la perspectiva de Siniestros, las empresas importadoras necesitan de las aseguradoras un buen Sistema de Rembolsos inmediatos y ágiles para garantizar la cuantía en caso de un siniestro; pues, para que exista eficiencia necesariamente tiene que haber un buen Sistema de Administración de pólizas (trámites, modificaciones, y renovaciones de pólizas); esto se logra dinamizando los procesos, por ser consecuentes, así mismo, las importadoras buscan aseguradoras que cuenten con el servicio de Reaseguro – Coaseguro, esto es una forma de atenuar los efectos de siniestralidad.

CAPÍTULO 1

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1 MARCO TEÓRICO

1.1.1 Teoría General de Sistemas

Según Bertalanffy, refiriéndose a la Teoría General de Sistemas, la teoría es difundida en una forma muy amplia, a fin de conquistar nuevas formas y principios para dar otras alternativas de soluciones a los problemas investigativos a fines. Por lo tanto, “La teoría General de Sistemas es manifestada a mayor estudio experimental o matemático, por tal razón, son obvias las limitaciones de la teoría y de sus aplicaciones en el estado actual, sin embargo, los principios parecen ser en lo esencial acertados, según se aprecia en la aplicación hacia los diferentes campos”. (Bertalanffy, 1976, pág. 123).

En un sentido amplio, la Teoría General de Sistemas, según Arnold, lo describe aquí en una forma sistemática y científica con la finalidad de adherirse objetivamente apegado a la realidad en estos tiempos, en donde la transición de estos sistemas cada día para nosotros significa un reto hacia el mejoramiento del mismo, así como lo destaca el autor en el siguiente enfoque: “Como una orientación hacia una práctica estimulante para formas de trabajo transdisciplinarias”. (Arnold, 1998, pág. 40).

Desde la perspectiva de Tamayo, La Teoría General de Sistemas, la presenta tomando en cuenta los planteamientos como “el enfoque de sistemas”, colocando en alto relieve las ideas de la TGS, a fin de potencializar las mismas para su mejoramiento. De la misma manera, el autor exhorta que se deben considerar las áreas cognitivas, tal como indica el escritor: “Se deben considerar algunas áreas del conocimiento que utilizan las ideas de TGS para abordar la solución de problemas específicos o complementan sus propios conceptos”. (Tamayo, 2012, pág. 4).

Por otra parte entre las nociones de la Teoría General de sistemas, se pueden aprovechar las ideas cognoscitivas; es decir, los pres establecidos, con la finalidad de

describir rasgos principales de sistemas diferentes, buscar dinamizar los sistemas, haciendo uso de nuevas leyes para facilitar la comprensión y la formalización en los escenarios reales. En conclusión, el autor lo resume: “La Teoría General de Sistemas posee un carácter dinámico, multidimensional y multidisciplinario”. (Definiciones, Teoría de los Sistemas)

Para ir concluyendo, según World Health Organization, el pensamiento de la Teoría General de Sistemas, resalta las características y relaciones subyacentes de los sistemas. Por ser dinámico y multidisciplinario, muestran que los sistemas están en constante transición e innovación, tal como lo señala dicha organización:

“Su aplicación en ámbitos tan diversos como la ingeniería, la economía o la ecología revela que los sistemas están en constante cambio, tienen componentes que están estrechamente conectados y son muy sensibles a los cambios que se operen en cualquier otra parte del sistema. Los sistemas no son lineales, son impredecibles y resistentes al cambio”. (World Health Organization, , 2009, pág. 19).

Todos los autores anteriormente mencionados tienen una misma connotación científica acerca de la Teoría General de Sistemas; sin embargo, pongo fe en el análisis que expone el autor Ludwig Bertalanffy, ya que nos deja muy en claro que los Sistemas se presentan en constante innovación científica; y, esto contribuye al desarrollo de los diferentes problemas que se presentan en cada campo, especialmente en el área del comercio.

Dentro de la Teoría General de Sistemas debemos destacar que existen dos tipos de sistemas denominados: Sistemas cerrados y sistemas abiertos.

Los Sistemas cerrados, “No presentan intercambio con el ambiente que los rodea, son herméticos a cualquier influencia ambiental. No reciben influencia del ambiente ni lo influncian; Ejemplo, Sistemas mecánicos”; tal como lo afirma. (Dra. Aquiles Bedriñana Ascarza). Por lo tanto, me centrare exclusivamente en los Sistemas abiertos, en razón de no existir mucha relevancia con el tipo de sistema cerrado.

De lo anteriormente enunciado, expresa el mismo autor refiriéndose a los sistemas abiertos: que existe relaciones de intercambio a través de entradas y salidas (insumos y productos respectivamente). Existe armonía entre sí; tal como añade el autor.... “Intercambian materia y energía regularmente con el ambiente”. (Dra. Aquiles Bedriñana Ascarza).

Principios básicos de la Teoría General de Sistemas:

- **Principio de Equifinalidad.-** Este principio es un sistema que se basa en, que todos los sistemas abiertos pueden llegar a un punto final partiendo de diferentes condiciones iniciales tal como lo corrobora el autor a continuación: “El Principio de Equifinalidad, es el que lleva a determinados sistemas abiertos a alcanzar un mismo estado final partiendo de diferentes condiciones iniciales y por diferentes caminos”. (Bertalanffy, 2001, pág. 131).
- **Principio de Heterogeneidad.-** Este principio, se basa desde muchas perspectivas refiriéndonos a los sistemas preexistentes, pero que en su avance se logra cristalizar un objetivo en común. Esta se la concibe como resultado homogéneo, pese a las diferencias y condiciones que atraviesan una determinada sociedad; que sin embargo, tienen un alcance igual; así lo describe el autor: “El Principio de Heterogeneidad plantea que los sistemas existen porque se diferencian de su entorno, oponiéndose a las fuerzas que llevan naturalmente a la igualación de las diferencias (homogeneidad)”. (Bertalanffy, 2011, pág. 211).
- **Principio de Organización.-** Este principio se basa primordialmente en detectar los problemas y/o defectos que pueden detectarse en un sistema, refiriéndonos a la Teoría General de los Sistemas, una vez determinados estos fenómenos, se puedan depurar y llevarlos a un estado de homogeneidad; según como nos señala el autor “que sostiene que se necesita un sistema organizado para contrarrestar la tendencia general de los acontecimientos en la naturaleza física que llevan a estados de máximo desorden (entropía) y a la igualación de las diferencias (homogeneidad)”. (Bertalanffy, 2011, pág. 47)

1.1.2 Teoría de la Ley de los Grandes Números Aplicado a los Seguros

Es necesario esta Teoría de la Ley de los Grandes Números, ya que nos muestra estrategias encaminadas a fin de prever y evitar resultados negativos en un evento en el área de seguros, podemos relacionar esta teoría como un verdadero indicador estadístico o probabilidades a fin de predecir y tener una buena toma de dediciones; tal como lo ratifica el siguiente autor:

“La Ley de los Grandes Números establece que mientras más veces se repite un evento, su resultado se convierte más predecible o dicho de otra forma y tratando de utilizar un lenguaje más aplicado a Seguros: A un mayor número de unidades homogéneas de exposición, la determinación de su posible pérdida e indemnización se convierte en un evento más predecible”. (Ramírez, 2000, pág. 04).

El siguiente autor lo declara directamente respecto a esta ley, ya que menciona los diferentes riesgos que conllevan un evento, como son; fallecimientos, accidentes, incendios, también conocidos como siniestros dentro del área de seguros; Por ello según el autor, “Esta ley es la base fundamental de la técnica actuarial en cuanto se refiere al cálculo y determinación concreta de las primas que deben aplicarse para la cobertura de riesgos”. (Fundación MAFRE, pág. 05).

Una mejor acepción de esta teoría, lo encontramos respecto al enfoque del mejoramiento de este sistema ya que invita a compartir riesgos; es decir, que tanto clientes como productores de seguros deben estar inmersos a ser protegidos ante cualquier evento de siniestralidad, el autor lo atribuye de esta manera “este riesgo compartido funciona debido a la ley de los grandes números, un principio científico según el cual los actos de una persona no tendrán un efecto significativo en el grupo como en un momento determinado”, (Opdyke, 2006, pág. 140).

Sin tratar de redundar el tema , nos urge la necesidad de sujetarnos a esta ley, me refiero a la Ley de los grandes números y no en base a supuestos, estimaciones, y/o especulaciones, sino enmarcados a un estudio prolijo, tomando cifras de indicadores

reales; así lo señala el autor “Al margen de mantener unido el universo, la ley de los grandes números tienen muchas otras implicaciones, hoy en día las compañías de seguros ya no confían en las estimaciones, sino que tienen acceso a las bases de datos enormes que incluyen los más sofisticados análisis de la población, disponen de estadísticas que influyen para calcular el precio de las pólizas”. (Lawrence, Barcelona, pág. 244).

Para determinar una mayor exactitud y lograr resultados objetivos, en esta teoría es recomendable que las empresas de seguros adquieran una muestra significativa; es decir, se afiancen en bases de datos completas y reales. Es necesario que esta ley opere ligadas a incidencias positivas como lo especifica el autor “Ello permite a la entidad aseguradora hacer partícipes en la siniestralidad del sistema de seguro desde el momento en que ingresan en la comunidad de riesgos” (Carrasco, 2009, pág. 123).

El análisis que nos ilustran estos autores respecto a la Teoría de la Ley de los Grandes Números, nos muestran que dicha teoría es imprescindible en el área de los seguros, ya que logramos visualizar, predecir, determinar y/o calcular la probabilidad de inminentes eventos. Hoy en día y gracias a las estadísticas de siniestralidad proporcionadas, podemos tomar acciones de operabilidad en la actividad aseguradora.

1.1.3 Teoría de Comercio Internacional

El Comercio Internacional se caracteriza por la existencia de la competencia perfecta lo que significa que existe un alto grado de “libre comercio”, y; por lo tanto, los países en desarrollo deben centrarse en solucionar los problemas relacionados con la producción de bienes y servicios, en la cual gozan de una ventaja comparativa, si aspiran a beneficiarse de la competencia perfecta y del libre comercio. (Braga, 1999, pág. 09).

Según este autor, esta teoría está enfocada en primer lugar a dar las soluciones respectivas a los diferentes problemas en cuanto a la importación y exportación de bienes y servicios, por encontrarse ligadas a las leyes y tratados que rigen las organizaciones en el tratado de libre comercio; es decir, una vez solucionado sus

problemas inclinarse al mejoramiento de la producción, para obtener resultados eficaces en cuanto a la importación y exportación, y de esta forma ingresar al mercado competitivo.

Continuando con el estudio realizado de este proyecto de investigación bajo mi responsabilidad, he logrado encontrar algunas relaciones y sus posibles incidencias que conlleva el área de seguros como parte primordial del comercio internacional; por ejemplo, los estudios realizados por Fernando Soberon nos muestra dos formas que se puede dar con el comercio internacional de seguros:

“La primera, consiste en la venta de pólizas de una empresa localizada en cierto país a clientes de otra nación, mediante agentes de seguros, por movilidad del consumidor o mediante el uso de telecomunicaciones”. (Soberón, 1991, pág. 27).

“La segunda consiste en la venta de pólizas mediante la participación en el capital social de una empresa (i.e., coinversión) y el establecimiento de subsidiarias y sucursales de compañías de un país en otro”. (Soberón, 1991, pág. 27).

Estas formas tienen la peculiaridad de fomentar el comercio internacional haciendo uso de pólizas de seguros ya sean como inversionistas o con la expansión de franquicias hacia otros países.

Como nos damos cuenta, el autor hace referencia a la existencia de seguros en las formas de comercio internacional, debido a que es imprescindible el tema de seguros en el área del comercio internacional, por ende: “En la determinación de los costos y beneficios del comercio internacional de seguros, debe reconocerse que los seguros inciden en la economía como producto final, como insumo intermedio y como medio de fomentar el ahorro”. (Soberón, 1991, pág. 27).

1.1.4 Teoría de Libre Comercio

“El comercio libre, libre comercio o libertad de comercio, es un concepto económico que puede entenderse hacia el comercio interior y hacia el exterior” (Hernandez, El libre comercio, 2013), por tal motivo es necesario recalcar que en este proyecto hare énfasis únicamente al tratado de libre comercio hacia el exterior ya que es tema preponderante de mi especialidad.

Según el mismo autor el tratado de libre comercio en el ámbito del comercio exterior se basa en: “La ausencia de aranceles y de cualquier forma de barreras comerciales, (contingentes, cupos, reglamentos gubernamentales, requisitos teóricamente sanitarios o de calidad) destinadas a obstaculizar el intercambio de productos entre países que funcionan como unidades económicas separadas (mercado nacional) por efecto de su legislación, de su fiscalidad, de su moneda, de sus instituciones económicas, etc. (Hernandez, El libre comercio, 2013).

En Síntesis, de lo que el autor nos aclara previamente, puedo comentar que la Teoría de Libre Comercio nos da la posibilidad de realizar transacciones comerciales internacionales; esto es en cuanto a la importación y exportación de productos y servicios, sin limitaciones en virtud a la ausencia de aranceles y restricciones. Como también el siguiente autor lo afirma de la siguiente manera:

“El libre comercio supone la eliminación de barreras artificiales al comercio voluntario entre individuos y empresas de diferentes países. Es la expresión de la posición librecambista frente a la proteccionista en economía”. (Diario Exterior, pág. 1).

1.2 Marco Referencial

1.2.1 Sistemas de Seguros desde varias Perspectivas:

En el mundo de los negocios, relaciones comerciales, los hombres, las empresas y la sociedad entera, está inmersa a sufrir riesgos de siniestralidad que afectan directamente

sus vidas y su patrimonio. Por esta razón, nos vemos en la necesidad de apoyarnos siempre en “la ciencia de sistemas de seguros”, que nos ofrece cada día con sus innovaciones para el fortalecimiento de las actividades comerciales, tal cual, lo expresa el autor en el siguiente párrafo.

“El seguro garantiza el resarcimiento de un capital para reparar o cubrir la pérdida o daño que aparezca en cualquier momento, recibiendo como contraprestación un precio por adelantado por el servicio de protección que ofrece”. (González, 2000, pág. 19).

La existencia de los seguros aparece con el fin de garantizar las actividades en las relaciones comerciales; es por esto, que ha sido necesario desde tiempos lejanos la contribución de esta ciencia para brindar tranquilidad y desarrollo normal en el ejercicio de los negocios; por ende, el ilustrado autor (Ashley, s.f.), lo argumenta de la siguiente manera:

“Los seguros proveen a personas y empresas protección contra grandes pérdidas financieras por daños o pérdida de propiedades. A cambio de un pago periódico o prima, se garantiza a individuos y empresas una compensación o reembolso acorde a los términos de la póliza de seguro”.

Los avances tecnológicos y científicos en este campo, han llevado con éxito al florecimiento innovador en el desarrollo comercial; pues hemos sido testigos de la transición y sus efectos; así como, del beneficio que esta ciencia nos ha proporcionado en bienestar y progreso comerciales. Así lo reconoce y lo afirma el siguiente autor sobre los seguros.

“La globalización de la economía, la revolución del Internet, la alta competencia, la existencia de mercados abiertos y la desregulación en materia económica, conllevan a una verdadera revolución en la manera de asegurar y se genera todo un cambio con el consiguiente acomodamiento general, la compra o asimilación de empresas, la desaparición de muchas y la aparición de nuevos productos, nuevas técnicas y nuevos actores en el mundo de los seguros”. (Mejía Delgado, 2002, pág. 113).

Los sistemas de seguros cumplen con una importante función económica en el sentido de perfeccionar los mercados, pues permite reducir y diversificar el riesgo entre distintos agentes económicos.

Las empresas aseguradoras son intermediarias financieras que captan el ahorro o excedente, las empresas y personas y se comprometen a restituirlo en caso de ocurrencia de un evento de riesgo. De esta forma las empresas de seguros son entidades que se crean para mitigar o reducir el riesgo que implica una posible pérdida ante un siniestro que afecte la integridad personal, el ingreso, patrimonio o retorno de una inversión (Superintendencia de bancos Y Seguros).

Los sistemas de seguros han evolucionado en el transcurso del tiempo y ocupan una parte importante en la vida económica de los países. Sin embargo, poco conocemos acerca de su funcionamiento.

Como en toda organización, son los principios y fundamentos que determinan las estructuras que van a sustentar dicha estabilidad de las empresas en el mercado; y son estas, las encargadas de retroalimentar y fortalecerse, a fin de garantizar la eficiencia en el rendimiento de sus actividades. Con mayor razón las empresas aseguradoras deben estar bajo la tutela de principios y fundamentos bien cimentados a fin de lograr confiabilidad en el campo de los seguros, como lo citamos en el siguiente párrafo:

“La gran estabilidad del sector asegurador reside en la estructura del mercado y en la fortaleza de los organismos encargados de su regulación y supervisión. Las entidades de seguros están respaldadas por un sistema técnico y legal que se encarga de garantizar su funcionamiento, y de preservar los derechos de los asegurados”. (Seguros y Pensiones Para todos, pág. 12).

Sin lugar a dudas toda actividad, está expuesta a diferentes riesgos; más aún, actividades en donde es imprescindible la inserción de los seguros. Las estadísticas nos muestran un índice de eventos, riesgos y siniestralidades; por lo cual, debemos encaminarnos a reducirlos, esto lo conseguimos, afianzándonos en las empresas que

tienen que ver con protección y respaldo en el ámbito comercial, así nos muestra el siguiente autor:

Por todo lo visto es que en una época donde el comercio internacional se ha vuelto tan cotidiano, el escenario de los seguros toma una importante relevancia. Es por ello que toda persona, o empresa, que decida abrirse al mundo debe ser consciente de los riesgos que existen y la forma de minimizarlos; para que dicha apertura sea un crecimiento y no una mala experiencia. (Ignacio A. Gueña, pág. 30).

Estas Perspectivas anteriormente enunciadas, determinan la importancia y el papel que asume los sistemas de seguros ya que nos ayudan a prever, a minimizar factores de riesgo que se puedan presentar en forma inminente en cuanto a esta actividad comercial, puesto que se trata de exportación e importación de productos y servicios comerciales llevadas a cabo mediante vía aérea, marítima y terrestre.

El servicio de seguros fortalece el ámbito comercial entre países, especialmente para los países en vías de desarrollo que exportan su producto a países capitalistas y esto contribuye al fortalecimiento de la misma.

1.3 Marco Conceptual

Previo al enfoque de este tema, tomare en cuenta primeramente lo que nos dice el seguro de transporte; ya que, es un tema conceptual básico para entender a futuro lo que es el seguro de transporte Internacional.

Perspectiva

En el campo metodológico la perspectiva destaca las tendencias a largo plazo del sector e identifican las oportunidades emergentes y los desafíos. Recabando en la información de varias otras iniciativas, examinan las repercusiones de las fuerzas internas y externas determinantes en el sector. (Diccionario de las Naciones Unidas, 2013).

La perspectiva, palabra proveniente del Latín perspectiva, es también la ilusión visual que percibe el observador que le ayuda a determinar la profundidad y situación de los objetos a distintas distancias. Por analogía, también se llama perspectiva al conjunto de circunstancias que rodean al observador, y que influyen en su percepción o en su juicio. (Wikipedia, 2012).

En mi entender una perspectiva es el resultado de la conexión que existe de la verdad exterior e introducida a la mente del humano, en otras palabras es la relación cognitiva de la verdad externa (mundo) a la verdad interna (cerebro) del ser humano.

Seguro

“El término seguro proviene del latín secūrus y tiene diversos usos y significados en el idioma español. Se trata de aquello que es cierto e indubitable, o que aparece exento de riesgo y peligro”. (Safe Asesores, 2012).

“El seguro es un medio para la cobertura de los riesgos al transferirlos a una aseguradora que se va a encargar de garantizar o indemnizar todo o parte del perjuicio producido por la aparición de determinadas situaciones accidentales”. (Fundación MAFRE).

El seguro son alternativas de afianzamiento, respaldos, seguridad y protección, estos seguros se originan por la necesidad que tiene el hombre de llevar a cabo una actividad como ejercicio, se la puede entender como seguridad emocional o espiritual (tranquilidad, sosiego, paz). Esta actividad es tan remota que se ha ido fortaleciendo con pautas innovadoras a través de la ciencia y la tecnología y que ha sido necesaria insertarla en el mundo actual al desarrollo comercial en la sociedad moderna.

Riesgo.

“El riesgo es la probabilidad que una amenaza se convierta en un desastre. La vulnerabilidad o las amenazas, por separado, no representan un peligro. Pero si se juntan, se convierten en un riesgo, o sea, en la probabilidad de que ocurra un desastre”. (El Riesgo, s.f.)

“El riesgo se define como la combinación de la probabilidad de que se produzca un evento y sus consecuencias negativas. Los factores que lo componen son la amenaza y la vulnerabilidad”. (CIIFEN, pág. 10).

Riesgo en mi percepción significa eventos fortuitos e inminentes que toda cosa o persona está expuesta, llámese riesgo a un resultado y/o desenlace negativo.

Siniestralidad

“Conjunto de siniestros producidos durante un periodo de tiempo determinado en un póliza o grupo de ellas. Por regla general se realiza en base a una cartera y en periodos anuales”. (Seguros D. d., pág. 18).

“El Siniestro lo podemos definir como la manifestación del riesgo asegurado; es un acontecimiento que origina daños concretos que se encuentran garantizados en la póliza hasta determinada cuantía, obligando a la Aseguradora a restituir, total o parcialmente, al Asegurado o a sus beneficiarios, el capital garantizado en el contrato del seguro”. (G.N.P, pág. 03).

Siniestralidad es un evento o circunstancia que a diferencia del riesgo es un hecho, pero con un desenlace que puede ser abrumador, fatal, en términos de la actividad con el seguro significa destrucción, pérdida total y que tiene incidencias con la parte asegurada y el asegurado.

Contrato de seguro

“El contrato de seguro es el acuerdo por el cual una de las partes, el asegurador, se obliga a resarcir de un daño o a pagar una suma de dinero a la otra parte, tomador, al verificarse la eventualidad prevista en el contrato, a cambio del pago de un precio, denominado prima, por el tomador”. (Glosario de Terminos del Seguro, s.f.).

“Es aquel documento legal por el que el asegurado se obliga a indemnizar, dentro de los límites pactados, el daño producido al asegurado o a satisfacer un capital, una venta u otras prestaciones convenidas”. (Fernandk Gonzalez Terron , pág. 02).

El contrato de seguro son documentos legales que tanto las partes de la entidad aseguradora como el asegurado convienen en mutuo acuerdo de la cobertura a fin de proteger una actividad comercial.

Póliza de Seguros de Transporte

“La póliza cubre los riesgos a los cuales la mercadería está expuesta, en el curso del viaje asegurado” (Aseguradora del Sur, pág. 1), tomando en cuenta otro autor nos dice: “La póliza de seguro, que también puede ser mencionada como contrato de seguro, fija los términos por los cuales el asegurado, se obliga a pagar una prima a cambio de la cobertura”. (Definiciones).

La Póliza de Seguros de transporte es conocida como el contrato por el cual la entidad aseguradora se compromete a cubrir todos los daños causados a la mercancía, dando cumplimiento a las condiciones particulares y generales de dicho contrato.

El Seguro de Transporte

Veamos lo que nos dice el Boletín 57, publicado por la Universidad EAFIT de Medellín sobre el Seguro de transporte: “El seguro de transporte es aquel contrato por medio del cual el asegurador asume los daños y pérdidas materiales sobrevenidas, bien

al material de transporte, o bien a los objetos transportados en caso de traslado o viaje por vía fluvial, férrea, aérea o marítima”. (La Universidad EAFIT, 2007).

“Los seguros de transporte son los medios que ofrecen una protección a sus productos paso a paso a lo largo de su viaje. La finalidad de los seguros de transporte es cubrir las mercancías contra los diversos riesgos que pueden afectarlas durante su traslado de un lugar a otro en su carga y descarga, relacionados con el transporte”. (Safe Cargo Transport Insurance Services, 2014).

El seguro de transporte es una actividad acordada entre una empresa de seguros y con el solicitante de dicha entidad con la finalidad de asegurar mercancías, por vía área, marítima y/o terrestre para de esta manera garantizar dicho traslado, contando con las garantías y respaldos para que con eficiencia en el proceso, logran resultados eficaces.

Una vez conceptualizado los principios básicos del seguro de transporte inmediatamente entrare a considerar el tema de los Seguros de Transporte Internacional.

Seguros de transporte internacional

El seguro de transporte internacional permite la cobertura de los posibles riesgos acaecidos a las mercancías durante su transporte. El exportador tendrá obligación de contratar el seguro de transporte internacional en los casos en que en el contrato de compraventa internacional las partes hayan pactado condiciones CIF o CIP en lugar de destino. (Plan Cameral de las Exportaciones, s.f.).

El ámbito de cobertura del seguro puede extenderse desde el almacén del exportador al almacén del importador, cubriendo la totalidad del trayecto de un viaje. En este caso se incluyen todas las estancias que no constituyan almacenamientos (ejemplo: esperas en transbordos, esperas en tránsitos, esperas en la tramitación de despachos de aduana). (Guevara, 2010).

A pesar que el seguro de transporte internacional no es obligatorio para ambas partes, tanto para el exportador como para el importador, es sumamente importante su contratación en vista que la mercadería no se encuentra exenta de cualquier evento fortuito que se pueda presentar durante el trayecto desde el origen hacía su destino final, los seguros de transporte internacional hoy en día son fundamentales para la distribución de mercancías en todo el mundo, protegiendo los costos de la mercancía cuando se genere algún siniestro.

Las empresas aseguradoras están en constante innovación en sus productos y servicios debido a que existe competencia al momento de asegurar la mercancía y estas deben estar en capacidad de cubrir todos los daños que puedan ocurrir en el transcurso del viaje.

Seguro de transporte Marítimo

El seguro marítimo es aquel por el que una persona (asegurador) se obliga a cambio de una prima, a indemnizar a otra (asegurado) por una suma establecida en dicho contrato en caso de que acaezca uno de los riesgos previstos por el contrato que cause daños al patrimonio empleado en la aventura marítima. A cambio de una prima, el asegurador pacta con el asegurado, quien le indemnizará según lo establecido en el contrato. (Ferreiro, 2000, pág. 10).

En términos generales y como su nombre lo expresa, el seguro de transporte marítimo cubre todos los daños de la mercancía ocurridos por transporte marítimo, por lo general son contratados por los buques quienes aseguran su mercancía en cada viaje.

Como su nombre mismo lo especifica este brinda los seguros a fin de minimizar los riesgos en el traslado y garantizar el traslado de mercancías mediante embarcaciones a través de los mares y/o ríos de un lugar a otro lugar, esto se lo realiza mediante canoas, deslizadores, barcos, buques, submarinos.

Seguro de transporte Aéreo

Desde la perspectiva de la empresa (Banesco Seguros), el Seguro de transporte Aéreo, “cubre desde que la mercancía sale desde el almacén de origen, hasta el destino final bien sea en el aeropuerto y/o almacenes del asegurado”.

En relación a esto: “Los seguros aéreos tienen por objeto garantizar los riesgos propios de la navegación que afectan la aeronave, mercancías, y flete, así como las responsabilidades derivadas de los daños causados a un tercero por la aeronave en tierra, agua o vuelo”. (Ley de Navegación de Aérea de España).

Para contratar el seguro de transporte aéreo y sin olvidarnos de las características de los aviones las mercancías deben cumplir ciertos requisitos, como ser menos voluminosas y no pesar mucho; este seguro de transporte aéreo tiene la particularidad de ser rápido y el más seguro que el marítimo y terrestre, por ende la siniestralidad siempre será menor.

Seguro de Transporte Terrestre

La cobertura del seguro de transporte terrestre comienza salvo pacto en contrario, desde que se entregan las mercancías al porteador y termina cuando se entregan al destinatario en el punto de destino. Se puede pactar la extensión del seguro a los riesgos que afecten a las mercancías desde que salen del almacén o del domicilio de cargador hasta que entran en el almacén o domicilio del destinatario, e incluso cubrir el depósito transitorio de las mercancías y la inmovilización del vehículo o su cambio durante el viaje por incidencias propias del transporte. (Safe Cargo Transport Insurance Services, 2014).

Es un seguro a través del cual se pretenden proteger los bienes asegurados frente al riesgo de pérdida o deterioro con ocasión de su transporte de un lugar a otro. Es un seguro de daños que puede cubrir tanto los objetos transportados como los vehículos o medios que los transportan. (Guía de contratación de seguros , pág. 15).

El seguro de transporte terrestre cubre todos los daños de la mercancía o bienes en tránsito y este empieza desde que el medio de transporte da inicio al viaje conforme lo indicado en la póliza hasta llegar al lugar de destino.

Importación

En términos aduaneros, la importación es la introducción de mercaderías a un territorio aduanero, en forma definitiva o temporaria. El tratamiento de una mercadería que ingresa a un territorio aduanero abarca varias etapas, entre las que podemos considerar el arribo de la mercadería, la permanencia de la mercadería, la descarga, el ingreso a depósito y finalmente la destinación. (COPCI, 2010).

La importación lo que hace es trasladar de manera formal y legal productos que se producen en otro país y que son demandados para el consumo y el uso del país al que se llevan. Las importaciones, es decir, los productos que se importan, ingresan al país de recepción a través de las fronteras y normalmente están sujetos al pago de cánones que establece el país en cuestión. Asimismo, existen otras tantas condiciones que se imponen para regular esta actividad comercial. (Definición ABC, s.f.).

La importación es una actividad con fines de índole comerciar, para introducir de un país a otro país determinadas mercancías; es decir, los productos que se importan, ingresan al país de recepción a través de las fronteras y normalmente están sujetos al pago de aranceles que establece el país en de destino.

CAPÍTULO 2

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

2.1 Modelo verbal

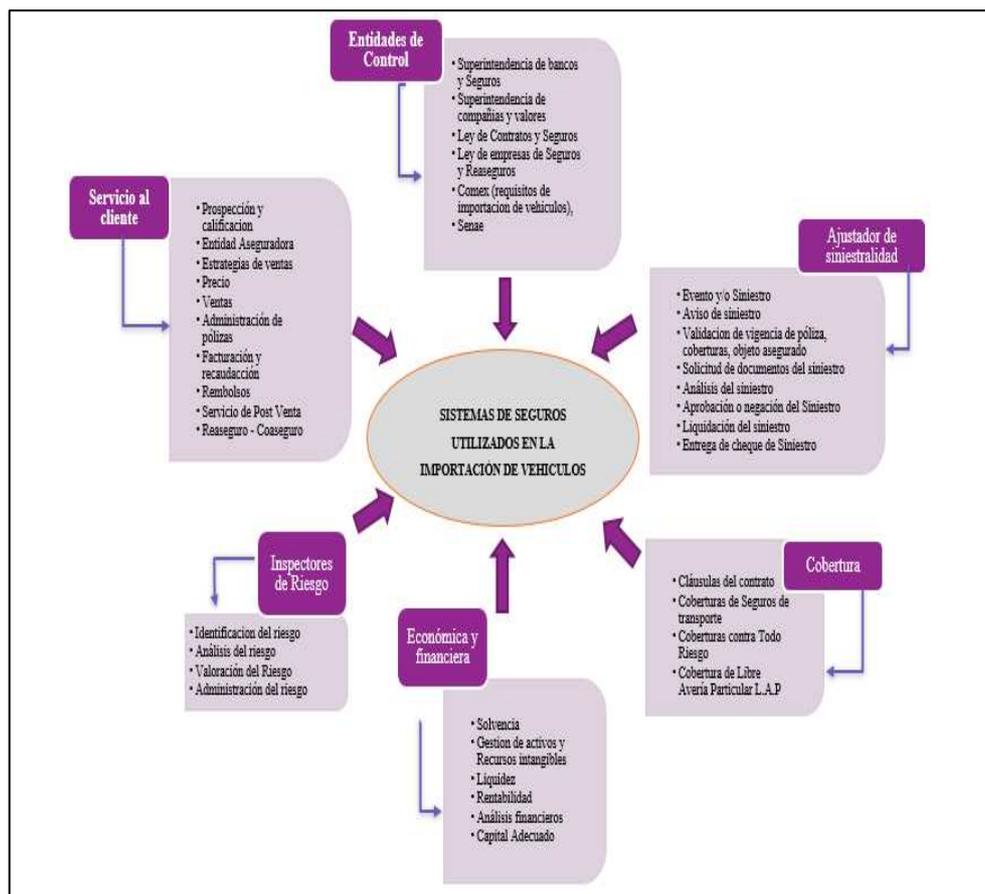


Figura 1: Dimensiones de los Sistemas de Seguros en la importación de vehículos.

2.2 Planteamiento del problema

Respecto a la Problemática que reside en los sistemas de seguros durante el proceso de importación, claramente nos damos cuenta que son múltiples los inconvenientes, generados debido al desconocimiento acerca del tipo de seguro que contratan los importadores; la información no acertada, apegada al mal

asesoramiento de los agentes de seguros, sin especificar las condiciones generales del contrato de seguro y sus alcances de protección en las mercancías; pues, su interés se basa solo en comercializar, no mirando los principios éticos como es la honestidad. Muchas son las importadoras que enfrentan tediosos y largos procesos para recibir el pago, cuando en realidad lo único que se tiene que demostrar es la realización del evento, al menos esa es la percepción generalizada por parte de los importadores, que no dista de la realidad.

2.3 Objetivos de la Investigación

2.3.1 Objetivo General

Analizar la relación, diferenciación y jerarquización existentes entre las variables interdependientes tales como, los riesgos, Siniestralidad, Cobertura, Económico y Servicio al cliente, y, en los sistemas de Seguros.

2.3.2 Objetivos específicos

Analizar la relación, diferenciación y jerarquización existentes entre las dimensiones de los Sistemas de Seguros utilizados para la importación de vehículos tales como, servicio al cliente, Instituciones legalmente constituidas, riesgos, siniestros, cobertura de pólizas, y el costo de la prima.

- Evaluar la importancia del servicio al cliente de la Aseguradora ante la existencia de un siniestro.
- Demostrar la influencia de la cobertura de la póliza bajo la perspectiva de tipo de información.
- Jerarquizar la importancia del proceso del Sistema de Manejo de Siniestros bajo la perspectiva de Siniestros.
- Identificar la influencia de la situación Financiera y Económica de las Aseguradoras bajo la perspectiva de Siniestro

2.3.3 Justificación de la investigación

El sector asegurador apoyada en los avances tecnológicos y científicos, hoy en día está enfocada en una red sistémica en donde yacen relaciones e influencias existentes en los procesos de sistemas de seguros. Pues es necesario analizar su funcionalidad u operatividad comercial para identificar falencias en el accionar de las empresas de seguros, luego de esto, depurar, mejorar; satisfaciendo así las demandas y requerimientos de los importadores.

2.4 Tipo de la Investigación

En la presente tesis es necesario realizar un análisis minucioso de las variables y dimensiones que afectan al estudio de los Sistemas de seguros utilizado en el transporte para la importación de mercancías, por ese motivo se requiere utilizar datos cualitativos como datos cuantitativos, es decir realizando una investigación de carácter Mixta, en relación a los tipos de investigación se realizara de tipo descriptivo, correlacionar y explicativo.

2.5 Investigación cualitativa

El presente trabajo, es elaborado mediante un análisis minucioso de investigación científica, apegada a la objetividad empresarial correspondiente a los sistemas de seguros en general y de transporte, especialmente en la importación de vehículos livianos; es decir, el enfoque utilizado en la investigación es de carácter cualitativo, por ende, la información recabada en este trabajo es obtenida de empresas aseguradoras existentes con su total información de sus procesos en los sistemas de seguros.

Ha sido importante destacar el uso del enfoque cualitativo ya que me ha permitido tratar variables que inciden directamente en el ámbito comercial y que han sido obtenidas de múltiples fuentes. Los datos cualitativos son imperantes al recolectar información, de enfoques y opiniones respecto a la problemática en los seguros, los

mismos que se pueden obtener de los actores a los que se aplicaron los instrumentos de recolección de información.

De este mismo modo, los datos cualitativos, toman gran importancia por la información recopilada. Puedo indicar, que una de las herramientas más utilizadas en este tema de investigación, ha sido el internet, (todo concerniente a leyes, artículos, documentales, enlaces, noticias, papers, normativas de los seguros, etc.), con el fin de adquirir una perspectiva clara, concisa e innovadora, permitiendo optimizar los conocimientos adquiridos.

2.6 Investigación cuantitativa

Después de haber realizado un análisis minucioso, en la presente tesis utilizamos una investigación cuantitativa, por hacer uso de la recolección de datos para descubrir cuáles son los fenómenos de la investigación, demostrando y probando la hipótesis establecida mediante un cálculo numérico, determinando el modelo de comportamiento del objeto de estudio, para esto hemos tomado la tabulación de Encuestas, ya que los datos fueron recolectados por medio de las encuestas realizadas a los actores involucrados en el estudio que en mi caso son los importadores del sector automotriz.

2.7 Investigación descriptiva

Esta investigación es de carácter descriptiva, porque se han estudiado varias teorías con carácter empírico, de las cuales hemos descubierto variables para fundamentar correctamente este proyecto. Estas variables buscan aclarar las dimensiones más importantes en los sistemas de seguros utilizados para la importación como: Servicio al Cliente, Cobertura, Riesgos, etc., describiendo cada una de ellas y su comportamiento e influencias dentro del sistema.

Dankhe (1986) manifiesta: “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, -comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis”. (pág. 71).

2.8 Investigación correlacional

(Sampieri, Fernandez, & Baptista, 1991). Definen: “Los estudios correlacionales miden las dos o más variables que se pretende ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos y después se analiza la correlación”. (pág. 72).

La presente tesis es de carácter correlacional, ya que pretende analizar las relaciones existentes de las dimensiones de los sistemas de seguros desde el enfoque de los importadores, realizando las correlaciones respectivas y evaluando el grado de influencia de las variables en este sector; se establece una comparación de las variables, midiendo el nivel de impacto de mayor a menor medida.

2.9 Investigación explicativa

(Sampieri, Fernandez, & Baptista, 1991). en su estudio sobre la metodología de la investigación mencionan: “Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; están dirigidos a responder a las causas de los eventos físicos o sociales” (pág. 74).

Se ha utilizado la investigación explicativa en este proyecto, en vista que daremos a conocer las razones por las que ocurren dichos efectos revelando la situación real en que se encuentra todo el sistema de los seguros en la importación de vehículos; además de medir las correlaciones de las dimensiones de los sistemas, descubrir cuales tienen mayor influencia dentro del sistema.

2.10 Hipótesis

En los Sistemas de Seguros, es imprescindible la relación, correlación e interacción que tienen cada uno de las dimensiones para su funcionamiento.

2.11 Diseño de la investigación

En el diseño de investigación de la presente tesis llevaremos a cabo el análisis de las dimensiones utilizadas en los sistemas de seguros utilizados para la importación de vehículos, considerando como variables todos los procesos en sí que abarcan los sistemas de seguros y que afectan directamente a los importadores desde la perspectiva de Siniestros y de tipo de información; por ese motivo, se plantea un diseño de carácter transaccional correccional.

En los principales lineamientos del proyecto visualizaremos la realidad de los importadores a través de vivencias y situaciones propias con respecto a la contratación de los seguros, y vivencias ante la ocurrencia de un evento con sus mercancías tomando en consideración las necesidades de los importadores.

Este diseño de investigación es denominada transaccional o transversal porque recolecta datos en un solo momento y en un tiempo único; es decir, nos permite conocer y describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. (Sampieri, Fernandez, & Baptista, 1991, pág. 248).

2.12 Muestra

Para continuar con la investigación se ha tomado como muestra una pequeña población, tales como: los importadores de vehículos y concesionarios, quienes importan y están en la práctica diaria de contratar los seguros para sus mercancías. Es de suma importancia el que exista un buen sistema de seguros para la importación, porque fortalece las operaciones comerciales vinculadas con el comercio exterior; pues, para mayor precisión en los resultados es de suma

importancia saber cuáles son sus criterios y opiniones acerca de este sistema, mediante la creación de cuestionarios haciendo que la información sea real.

Con esta información se conseguirá mayor claridad en el análisis de la información. Siguiendo la recomendación de este autor reconocido, nos muestra que: “Estas muestras son frecuentes en estudios cualitativos y exploratorios que para generar hipótesis más precisas o para generar materia prima para diseño de cuestionarios”. (Sampieri, Fernandez, & Baptista, 1991, pág. 279)

2.13 Recolección de datos

Para este estudio nosotros hemos tomado en cuenta instrumentos que sirvan para la recolección de datos tales como la utilización de encuestas, pues es una herramienta eficaz si se lo realiza al sector involucrado en nuestro caso al sector de importación de vehículos, pues los datos recolectados por medio de estas encuestas se acercan más a la realidad en que viven los importadores de vehículos ya que nos enteramos de todos sus vivencias en los procesos que viven día a día, información que brinda un soporte al desarrollo de esta investigación.

2.14 Análisis de datos

El análisis de datos utilizados en la presente tesis “Perspectivas de Sistemas de Seguros en el Transporte Internacional para la importación de vehículos livianos”, implica resaltar el análisis de la jerarquización, importancia y diferenciación entre las variables planteadas para la demostración de la hipótesis; de esta manera, definir las causas de la problemática del tema haciendo las debidas correlaciones para sustentar de mejor forma este proyecto.

Con la finalidad de obtener resultados estadísticos del tema de investigación, se hace uso de dos importantes sistemas informáticos como es el SPSS y MIC MAC.

Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), es un programa utilizado principalmente para realizar cálculos estadísticos, con el fin de medir los procesos analíticos utilizando las variables de estudio.

La Matriz de Impactos Cruzados Multiplicación Aplicada a una Clasificación (MICMAC), es un programa que ayuda a dar un análisis estructural, con el fin de describir e identificar un sistema completo de matrices de influencias directas e indirectas, relacionando todo sus elementos y las variables influyentes y dependientes para el funcionamiento de un sistema. Este sistema determina la afectación de las variables mediante cinco rangos respecto al grado de influencia 0 (cero) correspondiente a la ausencia, 1 a débil, 2 a moderada, 3 a fuerte y P a potencial.

La categorización se lo identificará en conformidad a la afectación bidireccional entre las mismas. Para analizar los resultados se procede a observar la suma, media de las variables, correlaciones bivariadas mediante el coeficiente de Karl Pearson. El análisis de sumas nos dará como resultado la importancia y jerarquización de las variables y su influencia de las mismas bajo la perspectivas de Siniestro y Tipo de Información.

CAPÍTULO 3

EMPÍRICO

3.1 Análisis de los datos secundarios de cada uno de los entornos

3.2 Servicio al cliente de la aseguradora y/o reaseguradora

3.2.1 Prospección y calificación

En la industria aseguradora, el primer paso para comercializar los productos, es la prospección para definir los posibles clientes; por lo cual, empecemos definiendo ¿Qué es la prospección? Según el enfoque respecto a los seguros, PROSPECTAR significa “buscar e identificar clientes calificados; determinar quiénes son y confirmar que tienen una necesidad y un interés inicial por nuestros productos o servicios” (Gestiópolis).

Para obtener mayor eficacia al prospectar clientes para vender seguros, es necesario saber elegir el nicho de mercado, para de esta manera, ayudarnos a determinar si el prospecto tiene la necesidad e interés y cuenta con la solvencia necesaria para la contratación de los servicios de un seguro.

En el presente estudio, encontramos que los prospectos de los seguros de transporte nacen de la demanda de importadores y exportadores; estos a su vez, se encuentran realizando operaciones de comercio exterior en todo el mundo y se ven en la obligación de contratar un seguro para la protección de sus mercancías ante cualquier evento, garantizando que la mercancía llegue a su destino. Esto puede simplificar la idea de buscar clientes, ya que es tan latente la necesidad que les otorga en conseguir este servicio. (Todo Comercio Exterior, 2015).

3.2.2 Entidad Aseguradora

Al ejercer la actividad aseguradora, es necesario que la entidad que oferta este servicio, se encuentre legalmente constituida y legalizada para que su operabilidad no sufra interrupción alguna y de esta manera brinde confianza y estabilidad a sus clientes.

Por otro lado los clientes deberán tener una gran gama de información respecto a la aseguradora, acerca de su actividad u operación (esto es en relación a su experiencia, solidez, reputación, solvencia, transparencia, etc.) para igualmente ahorrarse algún contratiempo con la misma; por tal razón, es importante que la empresa tenga detallada la información de su existencia.

3.2.3 Estrategias De Ventas

Podemos mencionar algunas estrategias que se utilizan para la venta. Una de ellas es hacer conocer ¿qué vamos a vender?, ¿por qué?, ¿qué beneficios ofrece?, ¿que incluye la venta?, ¿cómo comprar?, etc. Una segunda estrategia, es tratar al cliente como si fuera un amigo, no un cliente más. Dialogar con el cliente, indagar sobre su necesidad; por ejemplo, algunas preguntas que pueden hacerse son: ¿Cuál es su necesidad?, ¿Ya ha buscado otros seguros?, ¿Cuál es el factor más importante para usted (del producto o servicio)?; para desarrollar más preguntas, simplemente póngase en el lugar del cliente y piense cuáles son las dudas que tiene cuando entran a su empresa; podemos también dar un seguimiento al cliente, pidiendo los datos del solicitante.

Debemos tener presente que la mayoría de los clientes no compran a primera vista, suelen visitar varias empresas con la finalidad de elegir al mejor ofertante. En esto del seguimiento de clientes potenciales es un referido para lograr futuros negocios y exitosos.

También se debe considerar un aspecto inherente e importante en la venta de los seguros como es **la capacitación**, por ser clave para una venta exitosa, siempre innovando estrategias de ventas, todas estas alternativas lo logramos mediante cursos, en ellos aprendemos psicología de ventas, técnicas de ventas, y marketing. (Ideas de Negocios, 2011).

3.2.4 Precio

El precio o prima en los seguros, constituye un factor muy importante en las empresas aseguradoras ya que cada entidad de seguros, fija sus tarifas en función de los distintos elementos y características particulares e intereses de la empresa; como son, la cobertura ofrecida, la calidad de los servicios prestados; es por eso que, un seguro muy barato implicará posiblemente menores coberturas y prestaciones que otro de precio superior, por lo que debe comprobarse antes de contratarlo si las coberturas se adecúan a las necesidades de protección. (FUNDACIÓN MAFRE).

3.2.5 Ventas

La relación existente entre el asegurado y la compañía aseguradora, es precisamente la venta; desde este instante, la aseguradora debe cubrir los gastos ante un siniestro y mantener informado y asesorado a sus asegurados en todo momento. El éxito de las aseguradoras es atribuida a las ventas de sus productos y servicios; gracias a estas transacciones, las aseguradoras obtienen estabilidad y solidez en cuanto a su operabilidad para futuras relaciones comerciales, logrando así reinvertir una parte de sus fondos para aumentar su rentabilidad empresarial. (FUNDACIÓN MAFRE, pág. 04).

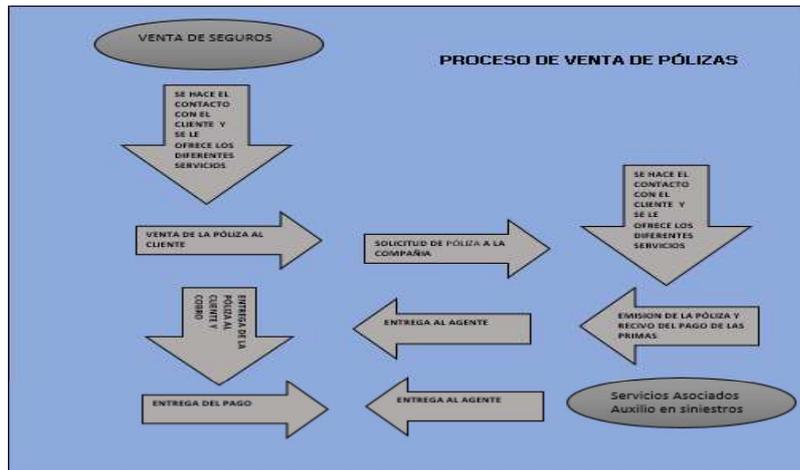


Figura 2: Proceso de Ventas de una póliza de seguros

3.2.6 Sistema de Administración de pólizas.

Con respecto a este tema, en la administración de pólizas se realizan las modificaciones, cobros y renovaciones de pólizas, su función es Mantener actualizado el programa de seguros del cliente; de tal forma, que se ajuste a sus necesidades de cobertura, brindando beneficios como: tranquilidad y seguridad a los asegurados; además, respecto al proceso de apertura encontramos lo siguiente:

Proceso de apertura

- Modificaciones: por solicitud expresa del cliente, el corredor tramita ante la aseguradora las modificaciones correspondientes.
- Renovaciones: el corredor avisa previamente al cliente el vencimiento de las pólizas de acuerdo con las fechas de vigencia e inicia el trámite de renovación previo consentimiento del cliente.
- Cobros: informar al cliente y tramitar con las compañías de seguros los cobros de pólizas cuyos pagos deben hacerse periódicamente. (Helm corredor de seguros, pág. 02)

3.2.7 Sistema de Facturación y recaudación

Respecto a este tema, tengo que basarme en lo que nos detalla el siguiente enlace, ya que es un estudio llevado a cabo minuciosamente y con responsabilidad científica, en donde nos dice que el proceso de cobranza y recaudación es uno de los más relevantes de una compañía de seguros, teniendo particularidades y requerimientos específicos de implementación dependiendo de la línea de negocios de que se trate.

Para que exista una eficiencia en el servicio de facturación y recaudación, las empresas de seguros se apoyan en diferentes sistemas informáticos existentes que les permite realizar los cobros electrónicamente con exactitud, dichos sistemas se sujetan a cuentas de mayor y menor tamaño según el caso, siendo flexibles con las condiciones de cada póliza. (Acord, corredor de seguros, pág. 10).

3.2.8 Sistemas de Rembolsos.

El reembolso es un proceso que realizan las aseguradoras cuando ocurre un siniestro, el mismo que debe ser notificado y documentado por parte del asegurado, si no ocurre ningún siniestro no existe reembolso como lo aclara el siguiente enlace respecto a una empresa de seguros.

El asegurado queda cubierto, y puede o no producirse un siniestro:

Si se produce, el asegurado se lo tiene que comunicar a la compañía aseguradora y ésta procede a comprobar si el daño que se produce está cubierto por el seguro. Si el siniestro está cubierto por la póliza, el asegurado recibe la indemnización correspondiente.

3.2.9 Gestión eficaz y Servicio de Post Venta.

Una de las formas más idóneas que se emplean en el servicio de post venta en los seguros es a través de la contratación de corredores o brókeres de seguros para

alcanzar mayor eficiencia y resultados eficaces, en virtud que dan un servicio de asistencia personalizada durante el periodo del contrato; es decir, asumir la responsabilidad directa de gestionar futuras renovaciones, tramitación de sus siniestros con las Compañías de Seguros, cobro de las prestaciones y numerosas transacciones |con una Compañía para que finalmente se haya podido resolver satisfactoriamente un siniestro. (ACS Advice, corredores de seguros)

3.2.10 Reaseguro y Coaseguro

Cuando los niveles de riesgo son mayores, las empresas aseguradoras solicitan compartir la siniestralidad y parte de la prima con otras empresas aseguradoras, con el fin de reducir el impacto económico que podría afectar a dicha empresa en el caso de un siniestro. A esto se lo llama Reaseguro.

Encontramos una diferencia entre el reaseguro y coaseguro, ya que esta última, nace de la demanda del asegurado o cliente quien decide contratar otra empresa aseguradora con fines de apoyo para obtener tranquilidad y confianza respecto a su producto asegurado.

Reaseguro puede ser del 50% cuando el reaseguro asume la mitad del riesgo. También se llama cedente, porque la aseguradora, que suscribió la póliza cede parte de los riesgos y prima para compartir con otra compañía de seguros. La retención es lo que la aseguradora ha decidido quedarse como riesgo o "retención de riesgo", es decir el porcentaje de riesgo que no cede en el reaseguro. (Euroresidentes, 2013)

3.3 Cobertura de la póliza

Una vez que hayamos definido el concepto de cobertura dentro de los seguros; podemos decir, que es lo más importante, ya que de la *elección de las coberturas depende el nivel de protección de los bienes*. En el mercado existen muchas opciones, incluso dentro de una misma aseguradora; por ello, es fundamental conocer bien su significado y alcance, y compararlas hasta encontrar aquellas que se adecuen a las necesidades de cada asegurado. Conocer cuáles son los riesgos o

circunstancias que no cubre el seguro. Las exclusiones, también resulta una información muy relevante al contratar el seguro. (Fundación MAFRE).

3.3.1 Cláusulas del contrato.

Una vez que hayamos obtenido conceptos básicos y claros respecto al tema de seguros el asegurado responsablemente deberá informarse minuciosamente sobre las cláusulas de una póliza; de esta forma, podrá asegurarse de reclamar todo lo que corresponde. A la hora de analizar nuestro contrato del seguro conviene tener presente, al menos, fecha y modo para llevar a cabo la renovación del contrato si es lo que deseamos o por el contrario, para realizar la cancelación del contrato. (Seguros.es , 2012).

3.3.2 Coberturas de Seguros de transporte Internacional.

Para una mejor comprensión y guía, he tomado como ejemplo a la empresa QBE CARGO, en las que cuenta con diferentes tipos de cobertura en el transporte de mercancías; por la cual, he puesto especial interés en dos de las diversas coberturas que presenta esta empresa y son las siguientes: Cobertura Contra Todo Riesgo y Cobertura de Libre Avería Particular L.A.P.

3.3.3 Coberturas contra Todo Riesgo.

Por ejemplo, respecto a la Coberturas contra Todo Riesgo asume los gastos de reparación por los riesgos del bien asegurado. En caso de daño total (incluso por robo) se toma como parámetro para el reembolso el valor de restitución del auto. Incluso en coberturas contra todo riesgo, las compañías de seguro pueden recortar su prestación en caso de grave negligencia.

3.3.4 Cobertura de Libre Avería Particular L.A.P.

En esta cobertura, es responsable por pérdidas o daños que sufra la mercadería asegurada únicamente cuando son consecuencia directa de uno de los siguientes eventos, llamados accidentes específicos: terremoto, erupción volcánica, marejada, inundación, avalancha, deslizamiento de tierra, alud, huracán, rayo, naufragio, encalladura, buque haciendo agua y en necesidad de buscar un puerto de refugio, colisión del medio de transporte con una sustancia sólida, volcadura, descarrilamiento, caída de puentes, caída de aeronaves o partes de ellas; explosión, incendio, así como también la pérdida total de bultos completos (mercadería y empaque) que ocurra durante la carga, descarga o transbordo, entendiéndose como “pérdida total” la desaparición física de un bulto por caída al agua del mismo. (El oficial, información que construye).

3.4 Riesgo

Proceso del Riesgo

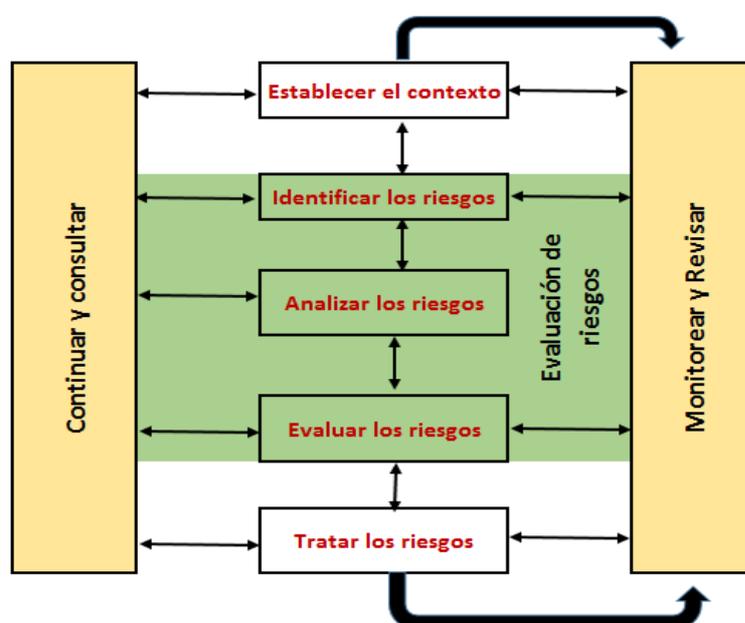


Figura 3: Proceso de Análisis de Riesgo en el sector asegurador

3.4.1 Identificación del riesgo

En la identificación del riesgo podemos detectar o identificar un riesgo mediante dos variables: la una, podemos identificarla mediante la probabilidad de veces que ocurre un riesgo en un espacio de tiempo; la otra, sobre la incidencia o intensidad que esta pueda tener.

Con la identificación de riesgos podemos determinar y prevenir lo que puede suceder, por qué y cómo definir y registrar en detalles las fallas o causas en que se localizan los riesgos. El registro de estas fallas, es atribuida a los posibles incumplimientos de la empresa, para que no se logren las metas establecidas. (Monografias.com).

3.4.2 Evaluación de los Riesgos.

La metodología de evaluación de riesgos de una entidad consiste en una combinación de técnicas cualitativas y cuantitativas. Se aplican técnicas cualitativas cuando los riesgos no se prestan a la cuantificación o cuando no están disponibles datos suficientes y creíbles para una evaluación cuantitativa o la obtención y análisis de ellos no resulte eficiente por su coste. Las técnicas cuantitativas, típicamente aportan más precisión y se usan en actividades más complejas y sofisticadas, para complementar las técnicas cualitativas. (Monografias.com).

3.4.3 Análisis del riesgo.

En toda empresa aseguradora se experimentan procesos de análisis de riesgos y se pueden determinar efectos positivos o negativos llamémoslo así, oportunidades o ganancias como efectos positivos y pérdidas o peligros como efectos negativos.

El análisis de riesgo se puede realizar cualitativa y cuantitativamente. El análisis de riesgo cualitativo generalmente incluye la evaluación instintiva o “por corazonada” de una situación, y se caracteriza por afirmaciones como “Eso parece

muy arriesgado” o “Probablemente obtendremos buenos resultados”. El análisis de riesgo cuantitativo trata de asignar valores numéricos a los riesgos, utilizando datos empíricos o cuantificando evaluaciones cualitativas. Vamos a concentrarnos en el análisis de riesgo cuantitativo. (Palisade).

3.4.4 Valoración del Riesgo.

El riesgo debe ser valorado por los perjuicios o pérdidas que pueda causar su ocurrencia. Las aseguradoras previas a asumir el riesgo, analizan, gracias a la ley de los grandes números, datos estadísticos y cálculos actuariales, la máxima pérdida probable que el riesgo asumido puede causar. (Repositorio UISECK).

3.5 Siniestralidad

3.5.1 Evento y/o Siniestro.

Es la ocurrencia del suceso o acontecimiento incierto, el cual al producirse comienza la obligación de la compañía de seguros que puede ser pago de una cantidad de dinero, reparación del daño, etc. (Superintendencia de Bancos y Seguros, s.f.).

3.5.2 Aviso de siniestro.

El asegurado o el beneficiario están obligados a dar aviso de la ocurrencia del siniestro, al asegurador o su representante legal autorizado, dentro de los tres días siguientes a la fecha en que hayan tenido conocimiento del mismo. El plazo puede ampliarse, mas no reducirse, por acuerdo de las partes (asegurado y asegurador).
"Además el asegurado debe evitar la extensión o propagación del siniestro y a procurar el salvamento de las cosas amenazadas....." Esta disposición no aplica a los seguros de personas. (Superintendencia de Bancos y Seguros, s.f.).

Detalle por tipo de siniestro**Transportes****Importaciones y/o Exportaciones:**

- Versión escrita del asegurado detallando los hechos y circunstancias involucradas en el siniestro incluyendo fecha y lugar de ocurrencia.
- Factura Comercial.
- Lista de empaque (en caso que aplique)
- Cuentas de Fletes Marítimos o Aéreos o Terrestres (según el caso) declaración de Importación y/o Exportación
- Conocimiento de Embarque (B/L), Guía Aérea, Manifiesto de Carga, Remesa, Carta de Porte (según el caso).
- Denuncia Penal (en caso de hurto).
- Carta de Reclamo al responsable de la pérdida.
- Costos de reparación (aplica para casos de daños parciales).
- Colocar a disposición de la compañía el salvamento resultante.

Despachos Nacionales:

- Versión escrita del asegurado detallando los hechos y circunstancias involucradas en el siniestro incluyendo fecha y lugar de ocurrencia.
- Factura Comercial
- Carta de Porte o Remisión de carga, Remesa.
- Cuenta de Fletes.
- Tarjeta de propiedad del vehículo Transportador.
- Carta de reclamo al responsable de la pérdida
- Denuncia Penal (en caso de hurto).
- Croquis (para los casos de accidente)
- Costos de reparación (aplica para casos de daños parciales).
- Colocar a disposición de la compañía el salvamento resultante. (ACE SEGUROS, 2015).

3.5.3 Análisis del siniestro.

Para realizar un análisis del siniestro antes del pago la empresa aseguradora envía a un perito es un profesional experto en la materia a quien el asegurador confía la tarea de valorar las consecuencias del siniestro y analizar sus posibles causas. Del informe que realice depende, en gran medida, la decisión del asegurador sobre la aceptación o no del siniestro. (FUNDACIÓN MAFRE)

El Liquidador o la Compañía, dentro del plazo de tres días hábiles de iniciada la liquidación, deberá informar por escrito al Asegurado de las gestiones que le compete realizar y de todos los antecedentes que requiere para liquidar el siniestro. (Superintendencia de Valores y Seguros).

3.5.4 Entrega de cheque de Siniestro

- Dentro del más breve plazo, no pudiendo exceder de:
- Seguros en General: 90 días corridos desde fecha denuncia;
- Seguros Vehículos Motorizados: 60 días corridos desde fecha denuncia;
- Seguros Marítimos Cascos o Avería Gruesa: 180 días corridos desde fecha denuncia. (Superintendencia de Valores y Seguros)

3.6 Económica y financiera

3.6.1 Solvencia.

Una de las prioridades que tienen las entidades de seguro es poder cuantificar correctamente los riesgos.

La importancia de su medición viene avalada por la directiva comunitaria denominada Solvencia, cuyo objetivo es la defensa de los asegurados europeos. Sus principios suponen un cambio importante en el modo de operar del ramo de vida, ya

la medición del riesgo financiero se vincula a su solvencia, cuyo cálculo está estrechamente ligado a su patrimonio no comprometido. En este estudio se lleva a cabo un análisis de la solvencia de dichas entidades a partir de un conjunto de variables contables, midiéndose su correlación (r) para una muestra de más de 400 empresas aseguradoras. Se estudian las tendencias y si se puede coligar causalidad a partir de la correlación estadística. (ACE SEGUROS, 2011).

3.6.2 Gestión de activos y recursos intangibles.

Es indudable que durante los últimos años se ha avanzado de manera significativa a la hora de considerar la gestión de los intangibles (marca, reputación corporativa, ética empresarial, responsabilidad social corporativa, buen gobierno, capital humano, capital organizativo o capital tecnológico...) como elementos vitales y estratégicos para asegurar el éxito de las organizaciones.

3.6.3 Liquidez

Es un Indicador de “solvencia líquida” de la aseguradora. Su resultado puede dar de 0 sin límite superior. A mayor resultado, mayor liquidez de la aseguradora, lo que supone una mejor posición para enfrentar el pago de deudas pendientes. Representa la capacidad de respuesta de la aseguradora con sus bienes líquidos y cuasi líquidos, ante los siniestros pendientes de pago y posibles reclamos de asegurados y terceros damnificados (en %). (Indicadores del mercado asegurador).

3.6.4 Rentabilidad

El sector asegurador continúa aumentando su rentabilidad, en función del aumento de la producción y de los buenos resultados financieros observados en el primer trimestre, y en ese marco se ampliarán sustancialmente este año las inversiones productivas y de infraestructura. El hecho de que las aseguradoras hayan sobre cumplido la norma en 2013, más allá de los mínimos establecidos, demuestra que los

proyectos comprendidos dentro del Inciso K les resultaron económicamente rentables”, remarca el organismo. (Noticias clic, 2016).

3.7 Entidades de control

3.7.1 Superintendencia de bancos y Seguros

ARTÍCULO 1.- Están obligadas a la contratación de auditores externos de conformidad con lo dispuesto en sus respectivas leyes y normas vigentes, las siguientes instituciones:

- La sociedad controladora de un grupo financiero;
- Las instituciones de servicios auxiliares del sistema financiero;
- Las empresas de seguros y compañías de reaseguros;
- Las compañías administradoras de fondos y las casas de valores, siempre que formen parte de un grupo financiero. (Superintendencia de Bancos y Seguros, s.f.).

3.7.2 Superintendencia de compañías y valores

Es que de acuerdo con el Código Orgánico Monetario y Financiero, el sector de Seguros pasará al control de la Superintendencia de Compañías. Sin embargo, para hoy en la actualidad, la Superintendencia de Compañías de Valores y Seguros es una entidad que se especializa en el registro de capitales y de sociedades, “no es una entidad de supervisión” (Superintendencia de Valores y Seguros)

3.7.3 Ley de Contratos y Seguros

Artículo primero.

El contrato de seguro es aquel por el que el asegurador se obliga, mediante el cobro de una prima y para el caso de que se produzca el evento cuyo riesgo es objeto de cobertura a indemnizar, dentro de los límites pactados, el daño producido al asegurado o a satisfacer un capital, una renta u otras prestaciones convenidas. (Ley de Contratos de Seguros)

3.7.4 Ley de empresas de Seguros y Reaseguros

La Ley General de Seguros regula la constitución, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las personas naturales y jurídicas que integran el sistema de seguro privado, las cuales están sujetas a la vigilancia y control de la Superintendencia de Bancos. (Ley General de los seguros).

3.7.5 Comex

Requisitos de importación de vehículos

Los primero que se debe tener en cuenta es que el vehículo debe ser nuevo, no usado. Siempre y cuando su año de modelo corresponda al año en que se realice la importación o al año siguiente de la importación.

- Luego se deberá obtener una póliza de seguro de transporte.
- Realizar el trámite de nacionalización con un agente de aduana.
- Factura.
- Packing List.
- Documento Embarque (b/l, guía aérea, carta de porte).
- Obtener la póliza aduanera de seguro.
- Numero de VIN de cada vehículo o unidad.
- Numero de motor de cada vehículo o unidad.
- Color de cada vehículo o unidad (apegándose a las normas establecidas por la aduana respecto a la declaración de colores).

Que impuestos paga un automóvil al importarlo al Ecuador

- Aranceles
- Impuesto al valor agregado IVA
- Impuesto a consumos especiales

- Fodinfra
- Al contratar un seguro privado se paga impuestos. Se calcula en base al valor del auto. (Aduana del Ecuador).

3.7.6 SENA

Expedir la siguiente norma técnica provisional referente a las pólizas de seguro, su monto y demás aspectos generales para su presentación.

Artículo 1.- De conformidad con lo dispuesto en el Art. 110 del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, el valor pagado en razón de seguro de transporte constituye parte de la base imponible para el pago de los tributos al comercio exterior.

Artículo 2.- Costo declarado por concepto de Seguro de Transporte.- El costo por concepto de seguro de transporte que se declare, aun cuando la póliza no sea presentada, deberá ser el mismo que conste en la Póliza de Seguro de Transporte cuando existiere; sin embargo de ello, dicha Póliza no será requerida ni como documento de acompañamiento ni como documento de soporte a la declaración aduanera y por tanto no se revisará durante el control concurrente.

Artículo 3.- Costo presuntivo por concepto de Seguro de Transporte.- En caso de que el declarante no contare con una póliza de seguro, deberá declarar por concepto de seguro un valor presuntivo, mismo que será del 1% (uno por ciento) del valor de las mercancías que ingresarán al país y que consten detalladas en la referida declaración. (ADUANA DEL ECUADOR)

3.8 Proceso de importación de vehículos livianos.

Importación de vehículos.

La Importación de Vehículos al Ecuador es un tema que los ciudadanos quieren conocer a detalle sobre los requisitos que necesitan y los impuestos que deben pagar. Recuerda que la importación es la acción de ingresar mercadería extranjera al país cumpliendo con las formalidades y obligaciones aduaneras que se rigen en el Ecuador.

Todo esto depende mucho del Régimen de Importación al que hay sido declarado el producto a importar. De esta manera los ciudadanos ecuatorianos se preguntan quiénes pueden importar vehículos, cuáles son los requisitos y que impuestos se deben pagar.

Quiénes pueden importar vehículos

Pueden importar vehículos al Ecuador todas las personas naturales o jurídicas, ecuatorianas o extranjeras radicadas en el país que hayan sido registrados como importador en el sistema ECUAPASS y aprobado por el Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador.

3.8.1 Estadísticos Descriptivos

3.8.2 Dimensiones de los sistemas de seguros

Tabla 1

Sistemas de Seguros en la importación de vehículos

| Dimensiones de Sistemas de Seguros | N | Suma |
|--|----------|-------------|
| Instituciones legalmente constituidas, que cumplan con las disposiciones solicitadas por las entidades de Control. | 20 | 33 |
| Coberturas de las Pólizas | 20 | 37 |
| Servicio al cliente de la Aseguradora y/o Reaseguradora | 20 | 38 |
| Sistema de manejo de siniestros | 20 | 41 |
| Económica y financiera (costo de la prima) | 20 | 54 |
| Manejo de riesgos en su mercadería | 20 | 59 |
| N válido (según lista) | 20 | |

Nota: Muestra el grado de importancia de las dimensiones utilizadas en un sistema de seguros para la importación de vehículos.

Hoy en la actualidad las empresas importadoras de vehículos han puesto mayor relevancia en contratar los servicios de aseguradoras legalmente constituidas y que cumplan con todas las disposiciones regidas por los organismos de control (Superintendencia de Bancos y Seguros, Superintendencia de compañías, Comex, SENA, Ley de Seguros), de esta manera verse claramente respaldados y no tener inconvenientes en su actividad comercial. Estas empresas importadoras tienen conciencia plena al tomar la decisión en base a la Cobertura de las diferentes pólizas que ofertan las aseguradoras, afirman que al tratarse de un riesgo mayor en sus mercancías es imprescindible la contratación de Pólizas con altas coberturas.

Otro aspecto fundamental de las importadoras, y es secuencial, es que ellos buscan un buen Servicio al cliente, para fortalecer y mantener a largo plazo las relaciones comerciales.

3.8.3 Bajo la perspectiva de un siniestro

Tabla 2

Servicio al Cliente de la Aseguradora; perspectiva de siniestro

| Procesos | N | Suma |
|--|----|------|
| Sistema de Rembolsos inmediatos y ágiles | 20 | 24 |
| Sistema de Administración de pólizas (trámites, modificaciones, y renovaciones de pólizas) | 20 | 38 |
| Que la aseguradora cuente con el servicio Reaseguro – Coaseguro | 20 | 45 |
| Sistema de Facturación y recaudación (Gestionar cobros de pólizas) | 20 | 55 |
| Servicio de Post Venta | 20 | 63 |
| N válido (según lista) | 20 | |

Nota: Muestra el grado de importancia de cada uno de los procesos involucrados dentro del Servicio al cliente de las Aseguradoras ante un Siniestro.

Tabla 3

Sistema de Manejo de siniestros; perspectiva de siniestros

| Proceso | N | Suma |
|--|----|------|
| Amplia información a seguir ante un Evento y/o Siniestro | 20 | 31 |
| Dar Aviso de siniestro dentro de un determinado tiempo | 20 | 40 |
| Validación de vigencia de póliza, coberturas, objeto asegurado | 20 | 55 |
| Liquidación del siniestro | 20 | 60 |
| Análisis del siniestro por parte de un Perito. | 20 | 67 |
| Entrega de cheque de Siniestro (Indemnización) | 20 | 69 |
| Solicitud de documentos del siniestro | 20 | 82 |
| N válido (según lista) | 20 | |

Nota: Muestra el grado de importancia de cada uno de los procesos involucrados dentro de los Sistemas de manejo de siniestros por parte de las Aseguradoras ante un Siniestro.

Tabla 4**Sistema Económico y financiero; perspectiva de Siniestro**

| Proceso | N | Suma |
|---|----|------|
| Liquidez: (Permite a la aseguradora enfrentar obligaciones inesperadas con efectivo sin necesidad de deshacerse de activos o inversiones fijas.) | 20 | 28 |
| Solvencia: (Patrimonio consolidado no comprometido, suficiente para cubrir la suma de las exigencias legales de solvencia aplicables a cada una de sus clientes.) | 20 | 30 |
| Gestión de activos y recursos intangibles: (Marca, reputación corporativa, ética empresarial, responsabilidad social corporativa, buen gobierno, capital humano, capital organizativo o capital tecnológico.) | 20 | 54 |
| Rentabilidad: (Forma en que la aseguradora genera las ventas, capta inversiones y utiliza sus recursos para generar utilidades.) | 20 | 56 |
| N válido (según lista) | 20 | |

Nota: Muestra el grado de importancia de cada uno de los procesos involucrados dentro del Sistema Económico y financiero por parte de las Aseguradoras ante un Siniestro.

Tabla 5**Cobertura de la póliza; perspectiva de Siniestro.**

| Proceso | N | Suma |
|--|----|------|
| Que su póliza cuente con Coberturas contra Todo Riesgo | 20 | 27 |
| Que la Aseguradora cumpla con las cláusulas del contrato | 20 | 32 |
| Que su póliza cuente con Coberturas de Seguros de transporte Internacional | 20 | 44 |
| Que su póliza cuente con Coberturas de Libre Avería Particular L.A.P | 20 | 64 |
| N válido (según lista) | 20 | |

Nota: Muestra el grado de importancia de cada uno de los procesos involucrados dentro del Sistema de Cobertura de la póliza por parte de las Aseguradoras ante un Siniestro.

Bajo la perspectiva de Siniestros, las empresas importadoras necesitan de las aseguradoras *un buen Sistema de Rembolso inmediatos y ágiles* para garantizar la cuantía en caso de un siniestro; pues, para que exista eficiencia necesariamente tiene que haber un buen Sistema de Administración de pólizas (trámites, modificaciones, y renovaciones de pólizas); esto se logra dinamizando los procesos, por ser consecuentes, así mismo, las importadoras buscan aseguradoras que cuenten con el servicio de *Reaseguro – Coaseguro*, esto es una forma de atenuar los efectos de siniestralidad.

Las empresas aseguradoras e importadoras, deben estar preparadas cada una de sus funciones; puesto que, son responsabilidades esenciales. Las aseguradoras tienen el compromiso de brindar la información necesaria respecto a un evento y/o siniestro; pues, ambos a su vez, deben estar capacitadas para tomar acciones de responsabilidad y toma de dediciones ante este caso.

Una vez ocurrido el siniestro, es de competencia obligatoria que el importador dé aviso oportuno del evento en un determinado tiempo; y, de esta forma, cumplir con las normas que establece dicho contrato, para luego, la empresa de seguros, después de realizar un minucioso estudio, inicie la validación de vigencia de póliza, coberturas, y objeto asegurado, de esta manera, proceder a la Liquidación del siniestro.

Las empresas importadoras, estriban su confianza en las aseguradoras, cuando evidencian su total capacidad de indemnizaciones, pagos y coberturas, al momento de presentarse fortuitamente un Siniestro, y de esta manera estas empresas tengan el carácter de solvencia.

El sector importador, esta consiente de la existencia de diferentes tipos de pólizas. Las mismas que tienen la libertad de elegir el tipo de póliza de acuerdo a su demanda, y ser previsibles ante cualquier eventualidad. Por eso es importante que las pólizas contratadas sean contra todo riesgo, con el fin de estar cubiertos en un 100%. Existen aseguradoras que brindan este servicio de cobertura, pero algunas de

ellas, con ciertas exclusiones y restricciones que al momento de un siniestro no son favorables para el importador.

Nota: Como información y perspectiva personal, puedo agregar que esta información se fundamenta, desde la actividad pragmática que viven las empresas importadoras del sector automotriz hoy en día; y tomando en cuenta la periodicidad de siniestros ocurridos y también a la demanda y requerimientos del sector importador.

3.8.4 Bajo la perspectiva del tipo de información

Tabla 6

Servicio al Cliente; perspectiva de información.

| Procesos | N | Suma |
|--|----|------|
| Sistema de Rembolsos inmediatos y ágiles | 20 | 27 |
| Precio y/o Costo de Pólizas | 20 | 32 |
| Sistema de Administración de pólizas (trámites, modificaciones, y renovaciones de pólizas) | 20 | 48 |
| Servicio de Post Venta | 20 | 49 |
| Que la aseguradora cuente con el servicio Reaseguro – Coaseguro | 20 | 50 |
| Sistema de Facturación y recaudación (Gestionar cobros de pólizas) | 20 | 73 |
| Ventas (Principales cuentas que maneja la aseguradora) | 20 | 76 |
| N válido (según lista) | 20 | |

Nota: Muestra el grado de importancia de cada uno de los procesos involucrados dentro del Servicio al cliente de las Aseguradoras según el tipo de información.

Tabla 7**Sistema económico y financiero, perspectiva de información.**

| Proceso | N | Suma |
|---|----------|-------------|
| Solvencia: (Patrimonio consolidado no comprometido, suficiente para cubrir la suma de las exigencias legales de solvencia aplicables a cada una de sus clientes.) | 20 | 27 |
| Liquidez: (Permite a la aseguradora enfrentar obligaciones inesperadas con efectivo sin necesidad de deshacerse de activos o inversiones fijas.) | 20 | 37 |
| Rentabilidad: (Forma en que la aseguradora genera las ventas, capta inversiones y utiliza sus recursos para generar utilidades.) | 20 | 47 |
| Gestión de activos y recursos intangibles: (Marca, reputación corporativa, ética empresarial, responsabilidad social corporativa, buen gobierno, capital humano, capital organizativo o capital tecnológico.) | 20 | 53 |
| N válido (según lista) | 20 | |

Nota: Muestra el grado de importancia de cada uno de los procesos involucrados dentro del Sistema Económico y financiero por parte de las Aseguradoras según el tipo de información.

Tabla 8**Cobertura de la póliza, perspectiva de información.**

| Proceso | N | Suma |
|--|----------|-------------|
| Que la Aseguradora cumpla con las cláusulas del contrato | 20 | 27 |
| Que su póliza cuente con Coberturas contra Todo Riesgo | 20 | 30 |
| Que su póliza cuente con Coberturas de Seguros de transporte Internacional | 20 | 46 |
| Que su póliza cuente con Coberturas de Libre Avería Particular L.A.P | 20 | 62 |
| N válido (según lista) | 20 | |

Nota: Muestra el grado de importancia de cada uno de los procesos involucrados dentro del Sistema de Cobertura de la póliza por parte de las Aseguradoras según el tipo de información.

Bajo la perspectiva de Tipo de información, las empresas importadoras buscan de las Aseguradoras y/o Reaseguradoras que cuenten con *un buen Sistema de Rembolsos inmediatos y ágiles* para verse plenamente garantizados y alimentar su confianza en ellas, pues esto permite las relaciones comerciales tengan un futuro prometedor y eficaz. Otro aspecto fundamental que las empresas importadoras toman en cuenta en la contratación de una aseguradora, son los costos de pólizas que estas empresas tengan en su haber, ya que, esto depende del alcance presupuestario de cada importador, para esto necesariamente tiene que haber un buen Sistema de Administración de pólizas (trámites, modificaciones, y renovaciones de pólizas).

Ante la contratación de una aseguradora, los importadores buscan empresas Solventes; esto es, con patrimonio consolidado no comprometido, suficiente para cubrir la suma de las exigencias legales de solvencia aplicables a cada una de sus clientes, pues ellos se afianzan en las aseguradoras, cuando evidencian su total capacidad de indemnizaciones, pagos y coberturas.

Es imprescindible que el sector importador contrate aseguradoras que cumplan con las cláusulas del contrato y que estas se ajusten a la demanda y requerimientos de las importadoras. Tener conciencia del tipo de póliza al momento del contrato, con la finalidad de evitar ambigüedades y contratiempos por la existencia de numerosas pólizas, Por ese motivo los importadores busca contratar pólizas contra todo riesgo, con el fin de estar cubiertos en su totalidad. Evitar aseguradoras que tengan exclusiones y restricciones que afecten directamente a la cobertura de la póliza contratada.

Por tratarse de importación de vehículos, tienen la necesidad de que sus pólizas tengan cobertura de transporte internacional debido a que la mercancía tiene que ser trasladada de frontera a frontera, pues es de suma importancia asegurar el trayecto desde el puerto de carga y descarga, para dar terminado con la importación.

Nota: De igual manera con lo dicho en la nota anterior, esta información es concebida desde las perspectivas y necesidades de los importadores al elegir una

aseguradora, tomando la información necesaria obtenida de las empresas de seguros para ejecutar una buena toma de decisiones.

3.9 Correlaciones

3.9.1 Perspectiva de siniestro

Tabla 9

Correlación del SAC, perspectiva de Siniestro.

| | | Sistema de Administración de pólizas (trámites, modificaciones, y renovaciones de pólizas) | Sistema de Facturación y recaudación (Gestionar cobros de pólizas) | Sistema de Rembolso inmediatos y ágiles | Servicio de Post Venta | Que la aseguradora cuente con el servicio Reaseguro – Coaseguro |
|---|------------------------|--|--|---|------------------------|---|
| Sistema de Administración de pólizas (trámites, modificaciones, y renovaciones de pólizas) | Correlación de Pearson | 1 | ,627 | -,299 | ,162 | ,085 |
| | Sig. (bilateral) | | ,003 | ,201 | ,495 | ,722 |
| | N | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| Sistema de Facturación y recaudación (Gestionar cobros de pólizas) | Correlación de Pearson | ,627 | 1 | -,157 | ,418 | ,334 |
| | Sig. (bilateral) | ,003 | | ,510 | ,067 | ,150 |
| | N | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| Sistema de Rembolso inmediatos y ágiles | Correlación de Pearson | -,299 | -,157 | 1 | ,366 | ,297 |
| | Sig. (bilateral) | ,201 | ,510 | | ,113 | ,204 |
| | N | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| Servicio de Post Venta | Correlación de Pearson | ,162 | ,418 | ,366 | 1 | ,447 |
| | Sig. (bilateral) | ,495 | ,067 | ,113 | | ,048 |
| | N | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| Que la aseguradora cuente con el servicio Reaseguro – Coaseguro | Correlación de Pearson | ,085 | ,334 | ,297 | ,447 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,722 | ,150 | ,204 | ,048 | |
| | N | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |

Nota: Muestra la correlación directa, así como su incidencia entre las mismas; es decir, su afectación en los procesos del Servicio al cliente de la aseguradora y/o reaseguradora en los sistemas de seguros utilizados en la importación de vehículos, bajo la perspectiva de Siniestro.

Tabla 10
Correlación de Manejo de Siniestros; perspectiva de Siniestro

| | | Amplia información a seguir ante un Evento y/o Siniestro | Dar Aviso de siniestro dentro de un determinado tiempo | Validación de vigencia de póliza, coberturas, objeto asegurado | Solicitud de documentos del siniestro | Análisis del siniestro por parte de un Perito. | Liquidación del siniestro | Entrega de cheque de Siniestro (Indemnización) |
|--|------------------------|--|--|--|---------------------------------------|--|---------------------------|---|
| Amplia información a seguir ante un Evento y/o Siniestro | Correlación de Pearson | 1 | ,147 | ,467 | ,694 | ,715 | ,427 | ,393 |
| | Sig. (bilateral) | | ,536 | ,038 | ,001 | ,000 | ,060 | ,087 |
| | N | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| Dar Aviso de siniestro dentro de un determinado tiempo | Correlación de Pearson | ,147 | 1 | ,026 | ,118 | ,214 | ,066 | -,360 |
| | Sig. (bilateral) | ,536 | | ,914 | ,620 | ,365 | ,784 | ,119 |
| | N | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| Validación de vigencia de póliza, coberturas, objeto asegurado | Correlación de Pearson | ,467 | ,026 | 1 | ,453 | ,482 | ,048 | ,077 |
| | Sig. (bilateral) | ,038 | ,914 | | ,045 | ,031 | ,841 | ,747 |
| | N | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| Solicitud de documentos del siniestro | Correlación de Pearson | ,694 | ,118 | ,453 | 1 | ,700 | ,564 | ,563 |
| | Sig. (bilateral) | ,001 | ,620 | ,045 | | ,001 | ,010 | ,010 |
| | N | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| Análisis del siniestro por parte de un Perito. | Correlación de Pearson | ,715 | ,214 | ,482 | ,700 | 1 | ,341 | ,377 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | ,365 | ,031 | ,001 | | ,142 | ,101 |
| | N | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| Liquidación del siniestro | Correlación de Pearson | ,427 | ,066 | ,048 | ,564 | ,341 | 1 | ,841 |
| | Sig. (bilateral) | ,060 | ,784 | ,841 | ,010 | ,142 | | ,000 |
| | N | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| Entrega de cheque de Siniestro (Indemnización) | Correlación de Pearson | ,393 | -,360 | ,077 | ,563 | ,377 | ,841 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,087 | ,119 | ,747 | ,010 | ,101 | ,000 | |
| | N | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |

Nota: Muestra la correlación directa, así como su incidencia entre las mismas; es decir, su afectación en los procesos del Sistema de Manejo de Siniestros en los seguros utilizados para la importación de vehículos, bajo la perspectiva de Siniestro.

Tabla 11

Correlación del Sistema Económico y Financiero; Siniestro.

| | | Solvencia | Gestión de activos | Liquidez | Rentabilidad |
|--|------------------------|-----------|--------------------|----------|--------------|
| Solvencia: (Patrimonio consolidado no comprometido, suficiente para cubrir la suma de las exigencias legales de solvencia aplicables a cada una de sus clientes.) | Correlación de Pearson | 1 | ,071 | ,101 | -,116 |
| | Sig. (bilateral) | | ,767 | ,670 | ,627 |
| | N | 20 | 20 | 20 | 20 |
| Gestión de activos y recursos intangibles: (Marca, reputación corporativa, ética empresarial, responsabilidad social corporativa, buen gobierno, capital humano, capital organizativo o capital tecnológico.) | Correlación de Pearson | ,071 | 1 | -,168 | ,508 |
| | Sig. (bilateral) | ,767 | | ,479 | ,022 |
| | N | 20 | 20 | 20 | 20 |
| Liquidez: (Permite a la aseguradora enfrentar obligaciones inesperadas con efectivo sin necesidad de deshacerse de activos o inversiones fijas.) | Correlación de Pearson | ,101 | -,168 | 1 | ,243 |
| | Sig. (bilateral) | ,670 | ,479 | | ,302 |
| | N | 20 | 20 | 20 | 20 |
| Rentabilidad: (Forma en que la aseguradora genera las ventas, capta inversiones y utiliza sus recursos para generar utilidades.) | Correlación de Pearson | -,116 | ,508 | ,243 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,627 | ,022 | ,302 | |
| | N | 20 | 20 | 20 | 20 |

Nota: Muestra la correlación directa, así como su incidencia entre las mismas; es decir, su afectación en los procesos del sistema Económico y Financiero de las aseguradoras utilizados para la importación de vehículos, bajo la perspectiva de Siniestro.

Tabla 12

Correlación de la Cobertura de Pólizas; siniestro.

| | | Que la Aseguradora cumpla con las cláusulas del contrato | Que su póliza cuente con Coberturas de Seguros de transporte Internacional | Que su póliza cuente con Coberturas contra Todo Riesgo | Que su póliza cuente con Coberturas de Libre Avería Particular L.A.P |
|--|------------------------|--|--|--|--|
| Que la Aseguradora cumpla con las cláusulas del contrato | Correlación de Pearson | 1 | -,439 | -,506 | -,108 |
| | Sig. (bilateral) | | ,053 | ,023 | ,651 |
| | N | 20 | 20 | 20 | 20 |
| Que su póliza cuente con Coberturas de Seguros de transporte Internacional | Correlación de Pearson | -,439 | 1 | ,407 | ,781 |
| | Sig. (bilateral) | ,053 | | ,075 | ,000 |
| | N | 20 | 20 | 20 | 20 |
| Que su póliza cuente con Coberturas contra Todo Riesgo | Correlación de Pearson | -,506 | ,407 | 1 | ,278 |
| | Sig. (bilateral) | ,023 | ,075 | | ,235 |
| | N | 20 | 20 | 20 | 20 |
| Que su póliza cuente con Coberturas de Libre Avería Particular L.A.P | Correlación de Pearson | -,108 | ,781 | ,278 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,651 | ,000 | ,235 | |
| | N | 20 | 20 | 20 | 20 |

Nota: Muestra la correlación directa, así como su incidencia entre las mismas; es decir, su afectación en los procesos de Cobertura de pólizas, en los sistemas de seguros utilizados para la importación de vehículos, bajo la perspectiva de Siniestro.

Tabla 13
Correlación global de los sistemas; perspectiva de siniestros

| | Que la Aseguradora cumpla con las cláusulas del contrato | Amplia información a seguir ante un Evento y/o Siniestro | Solvencia | Gestión de activos y recursos intangibles |
|--|--|--|-----------|---|
| Que la Aseguradora cumpla con las cláusulas del contrato | 1 | ,346 | ,449 | -,243 |
| Amplia información a seguir ante un Evento y/o Siniestro | ,346 | 1 | ,252 | ,532 |
| | ,135 | | ,284 | ,016 |
| | 20 | 20 | 20 | 20 |
| | ,657 | ,087 | ,125 | ,217 |
| | 20 | 20 | 20 | 20 |
| Solvencia: | ,449 | ,252 | 1 | ,071 |
| | ,047 | ,284 | | ,767 |
| | 20 | 20 | 20 | 20 |

Nota: Muestra la correlación global directa, y sus incidencias entre las mismas; es decir, la afectación en los procesos existentes en los sistemas de seguros utilizados para la importación de vehículos, bajo la perspectiva de SINIESTRO.

3.9.2 Perspectiva tipo de información

Tabla 14

Correlación Económica y Financiero; perspectiva de información.

| | | Solvencia | Gestión de activos | Liquidez | Rentabilidad |
|---|------------------------|------------------|---------------------------|-----------------|---------------------|
| Solvencia: (Patrimonio consolidado no comprometido, suficiente para cubrir la suma de las exigencias legales de solvencia aplicables a cada una de sus clientes.) | Correlación de Pearson | 1 | -,117 | -,282 | -,026 |
| | Sig. (bilateral) | | ,622 | ,228 | ,914 |
| | N | 20 | 20 | 20 | 20 |
| Gestión de activos y recursos intangibles: (Marca, reputación corporativa, ética empresarial, responsabilidad social corporativa, buen gobierno, capital humano, capital organizativo o capital tecnológico.) | Correlación de Pearson | -,117 | 1 | ,340 | ,205 |
| | Sig. (bilateral) | ,622 | | ,143 | ,387 |
| | N | 20 | 20 | 20 | 20 |
| Liquidez: (Permite a la aseguradora enfrentar obligaciones inesperadas con efectivo sin necesidad de deshacerse de activos o inversiones fijas.) | Correlación de Pearson | -,282 | ,340 | 1 | -,085 |
| | Sig. (bilateral) | ,228 | ,143 | | ,722 |
| | N | 20 | 20 | 20 | 20 |
| Rentabilidad: (Forma en que la aseguradora genera las ventas, capta inversiones y utiliza sus recursos para generar utilidades.) | Correlación de Pearson | -,026 | ,205 | -,085 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,914 | ,387 | ,722 | |
| | N | 20 | 20 | 20 | 20 |

Nota: Muestra la correlación directa, así como su incidencia entre las mismas; es decir, su afectación en los procesos del sistema Económico y Financiero de las aseguradoras utilizados para la importación de vehículos, bajo la perspectiva de Tipo de Información

Tabla 15

Correlaciones cobertura de pólizas; perspectiva de información.

| | | Que la Aseguradora cumpla con las cláusulas del contrato | Que su póliza cuente con Coberturas de Seguros de transporte Internacional | Que su póliza cuente con Coberturas contra Todo Riesgo | Que su póliza cuente con Coberturas de Libre Avería Particular L.A.P |
|--|---------------------------|--|---|--|---|
| Que la Aseguradora cumpla con las cláusulas del contrato | Correlación de Pearson | 1 | -,135 | -,163 | ,306 |
| | Sig. (bilateral) | | ,572 | ,494 | ,190 |
| | N | 20 | 20 | 20 | 20 |
| Que su póliza cuente con Coberturas de Seguros de transporte Internacional | Correlación de Pearson | -,135 | 1 | ,261 | ,327 |
| | Sig. (bilateral) | ,572 | | ,267 | ,160 |
| | N | 20 | 20 | 20 | 20 |
| Que su póliza cuente con Coberturas contra Todo Riesgo | Correlación de Pearson | -,163 | ,261 | 1 | ,131 |
| | Sig. (bilateral) | ,494 | ,267 | | ,581 |
| | N | 20 | 20 | 20 | 20 |
| Que su póliza cuente con Coberturas de Libre Avería Particular L.A.P | Correlación de Pearson | ,306 | ,327 | ,131 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,190 | ,160 | ,581 | |
| | N | 20 | 20 | 20 | 20 |

Nota: Muestra la correlación directa, así como su incidencia entre las mismas; es decir, su afectación en los procesos de Cobertura de pólizas, en los sistemas de seguros utilizados para la importación de vehículos, bajo la perspectiva de Tipo de información.

Tabla 16
Correlación del sistema del SAC; perspectiva de información.

| | | Precio y/o Costo de Pólizas | Ventas (Principales cuentas que maneja la aseguradora) | Sistema de Administración de pólizas (trámites, modificaciones, y renovaciones de pólizas) | Sistema de Facturación y recaudación (Gestionar cobros de pólizas) | Sistema de Rembolso inmediatos y ágiles | Servicio de Post Venta | Que la aseguradora cuente con el servicio Reaseguro – Coaseguro |
|--|------------------------|-----------------------------|--|--|--|---|------------------------|---|
| Precio y/o Costo de Pólizas | Correlación de Pearson | 1 | -,144 | ,145 | -,274 | ,091 | -,135 | -,104 |
| | Sig. (bilateral) | | ,545 | ,542 | ,243 | ,702 | ,571 | ,663 |
| | N | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| Ventas (Principales cuentas que maneja la aseguradora) | Correlación de Pearson | -,144 | 1 | -,039 | ,364 | ,586 | ,364 | ,416 |
| | Sig. (bilateral) | ,545 | | ,871 | ,114 | ,007 | ,115 | ,068 |
| | N | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| Sistema de Administración de pólizas (trámites, modificaciones, y renovaciones de pólizas) | Correlación de Pearson | ,145 | -,039 | 1 | ,465 | -,181 | ,016 | ,264 |
| | Sig. (bilateral) | ,542 | ,871 | | ,039 | ,446 | ,948 | ,261 |
| | N | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| Sistema de Facturación y recaudación (Gestionar cobros de pólizas) | Correlación de Pearson | -,274 | ,364 | ,465 | 1 | ,063 | -,022 | ,487 |
| | Sig. (bilateral) | ,243 | ,114 | ,039 | | ,793 | ,926 | ,029 |
| | N | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| Sistema de Rembolso inmediatos y ágiles | Correlación de Pearson | ,091 | ,586 | -,181 | ,063 | 1 | ,735 | -,019 |
| | Sig. (bilateral) | ,702 | ,007 | ,446 | ,793 | | ,000 | ,935 |
| | N | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| Servicio de Post Venta | Correlación de Pearson | -,135 | ,364 | ,016 | -,022 | ,735 | 1 | -,152 |
| | Sig. (bilateral) | ,571 | ,115 | ,948 | ,926 | ,000 | | ,522 |
| | N | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| Que la aseguradora cuente con el servicio Reaseguro – Coaseguro | Correlación de Pearson | -,104 | ,416 | ,264 | ,487 | -,019 | -,152 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,663 | ,068 | ,261 | ,029 | ,935 | ,522 | |
| | N | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |

Nota: Muestra la correlación directa, así como su incidencia entre las mismas; es decir, su afectación en los procesos del Servicio al cliente de la aseguradora y/o reaseguradora en los sistemas de seguros utilizados en la importación de vehículos, bajo la perspectiva de Tipo de información.

Tabla 17

Correlación global de los sistemas; perspectiva de información.

| | | Que su póliza cuente con Coberturas de Seguros de transporte Internacional | Que su póliza cuente con Coberturas contra Todo Riesgo | Que su póliza cuente con Coberturas de Libre Avería Particular L.A.P | Precio y/o Costo de Pólizas | Ventas (Principales cuentas que maneja la aseguradora) | Sistema de Administración de pólizas (trámites, modificaciones, y renovaciones de pólizas) |
|--|------------------------|--|--|--|-----------------------------|--|--|
| Que su póliza cuente con Coberturas de Seguros de transporte Internacional | Correlación de Pearson | 1 | ,261 | ,327 | -,031 | ,298 | ,236 |
| | Sig. (bilateral) | | ,267 | ,160 | ,897 | ,202 | ,316 |
| | N | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| Que su póliza cuente con Coberturas contra Todo Riesgo | Correlación de Pearson | ,261 | 1 | ,131 | ,274 | ,220 | ,000 |
| | Sig. (bilateral) | ,267 | | ,581 | ,242 | ,351 | 1,000 |
| | N | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| Que su póliza cuente con Coberturas de Libre Avería Particular L.A.P | Correlación de Pearson | ,327 | ,131 | 1 | ,305 | ,733 | ,208 |
| | Sig. (bilateral) | ,160 | ,581 | | ,191 | ,000 | ,378 |
| | N | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| Precio y/o Costo de Polizas | Correlación de Pearson | -,031 | ,274 | ,305 | 1 | -,144 | ,145 |
| | Sig. (bilateral) | ,897 | ,242 | ,191 | | ,545 | ,542 |
| | N | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| Ventas (Principales cuentas que maneja la aseguradora) | Correlación de Pearson | ,298 | ,220 | ,733 | -,144 | 1 | -,039 |
| | Sig. (bilateral) | ,202 | ,351 | ,000 | ,545 | | ,871 |
| | N | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |

Nota: Muestra la correlación global directa, y sus incidencias entre las mismas; es decir, la afectación en los procesos existentes en los sistemas de seguros utilizados para la importación de vehículos, bajo la perspectiva de Tipo de Información.

3.10 Diagrama MICMAC

3.10.1 Bajo la perspectiva de siniestro

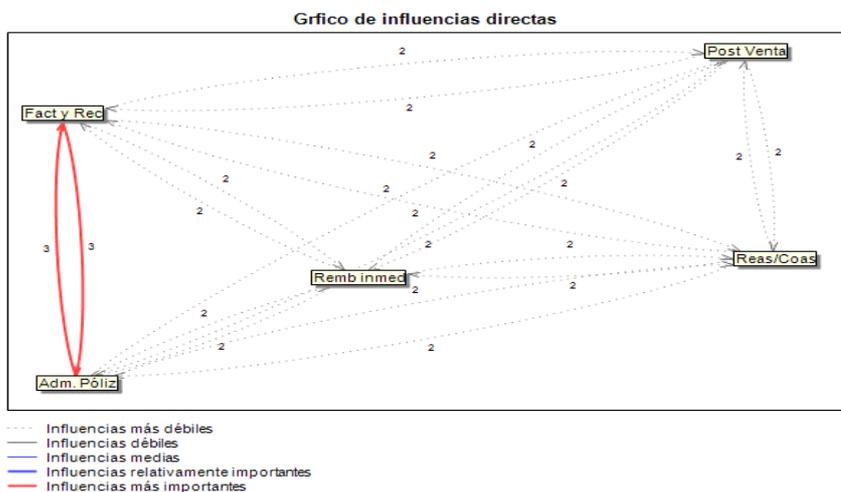


Figura 4. Matriz de influencias de SAC; perspectiva de Siniestros

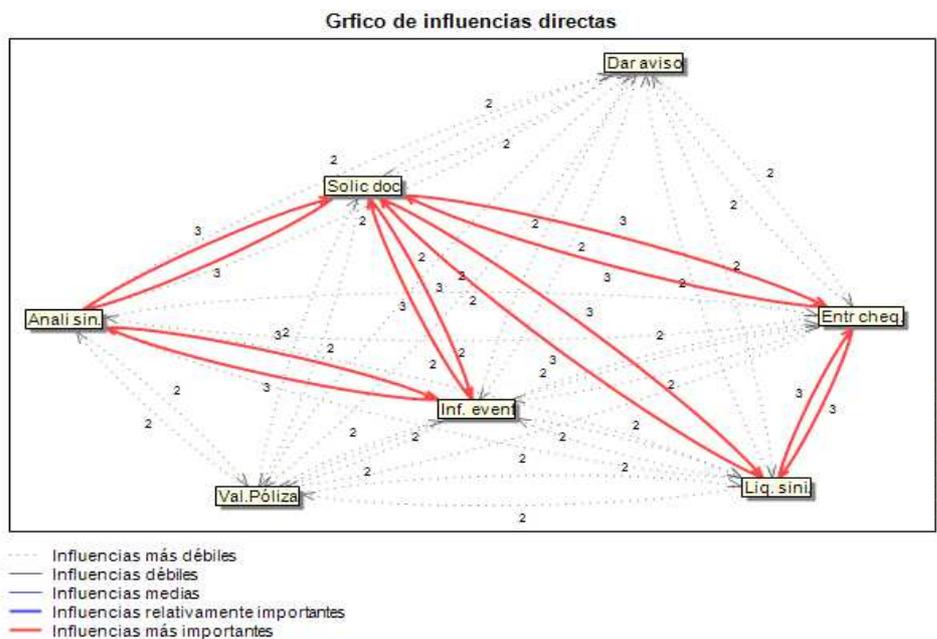


Figura 5. Matriz de influencias de los SDMN; perspectiva de los Siniestros

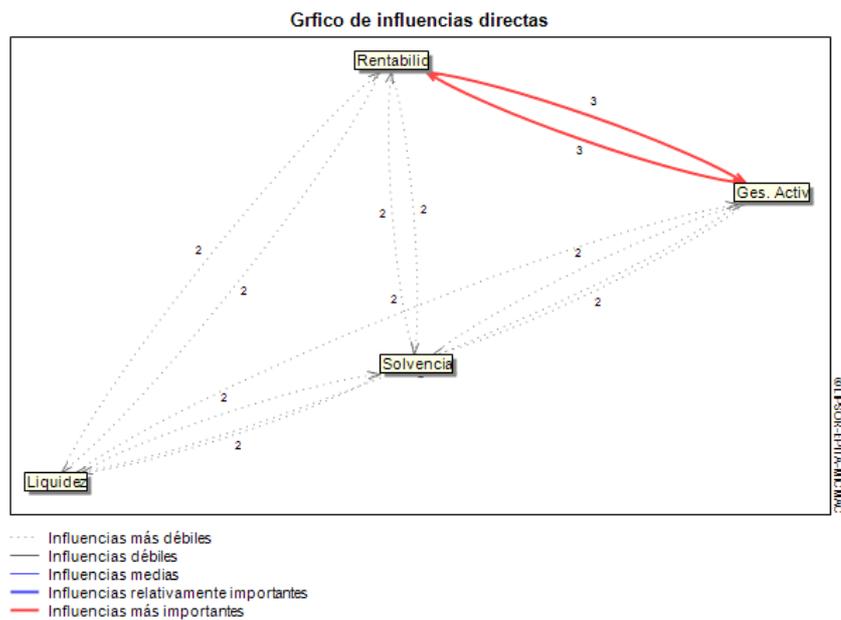


FIGURA 6. Matriz de influencias del SEC; perspectiva de Siniestros

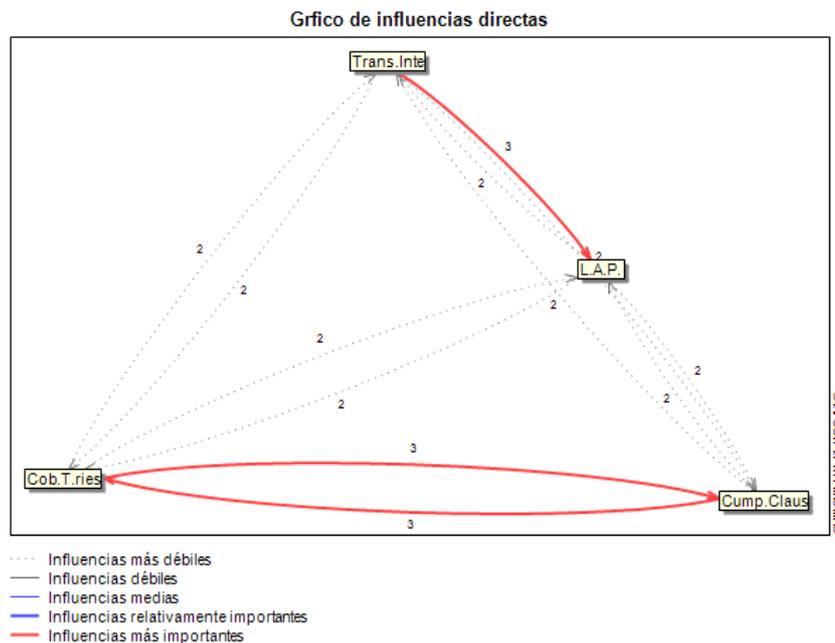


Figura 7. Matriz de influencias de los SCP; perspectiva de Siniestros

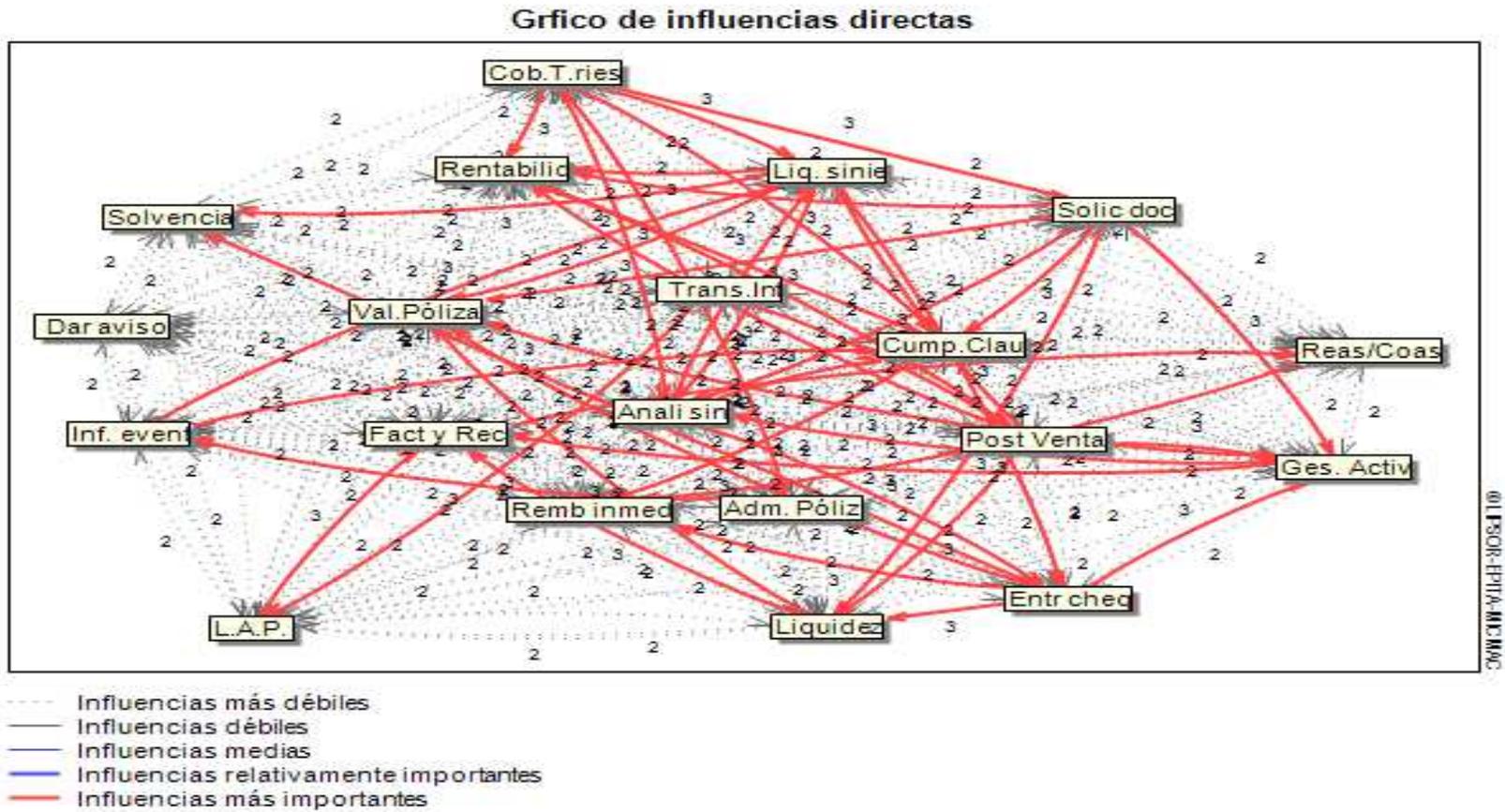


Figura 8: Global Matriz de influencias; la perspectiva de siniestros.

3.10.2 Bajo la perspectiva de tipo de información

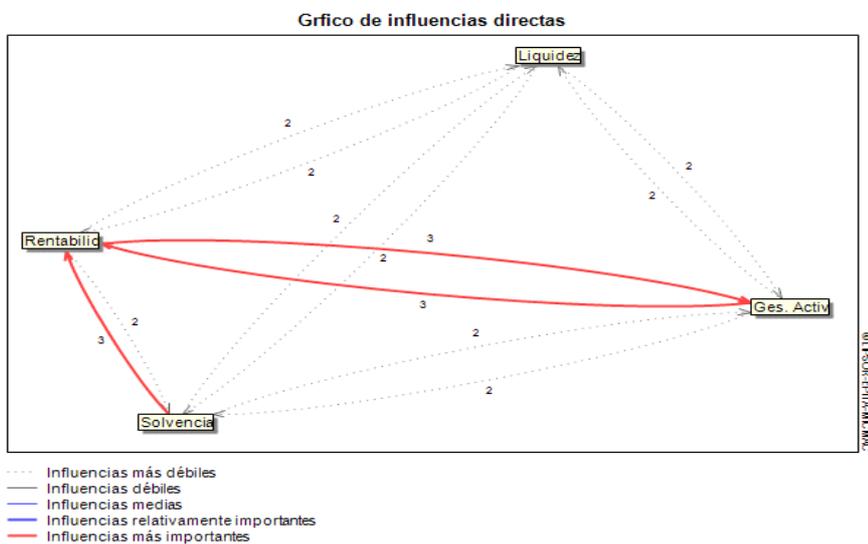


Figura 9: Matriz de influencias de SAC; perspectiva de Información

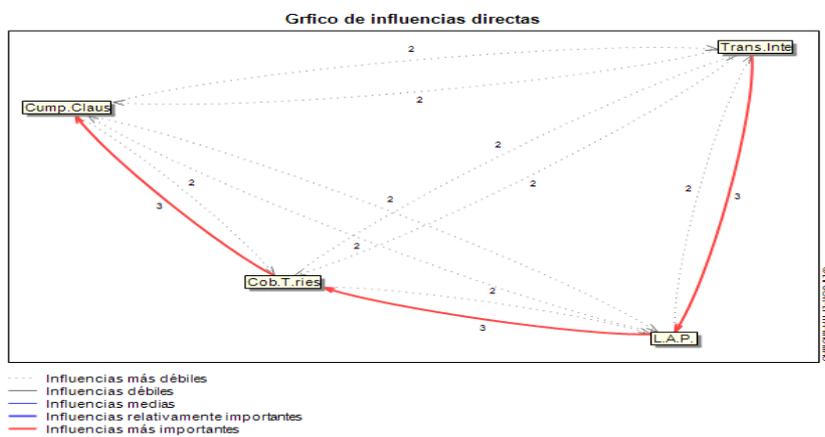


Figura 10: Matriz de influencias SCP; perspectiva de Información

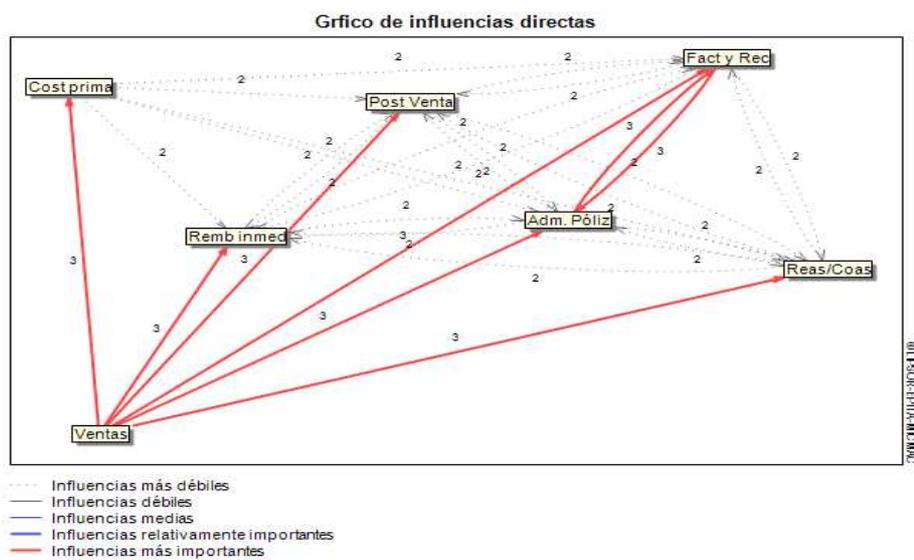


Figura 11: Matriz de influencias de SAC; perspectiva de Información

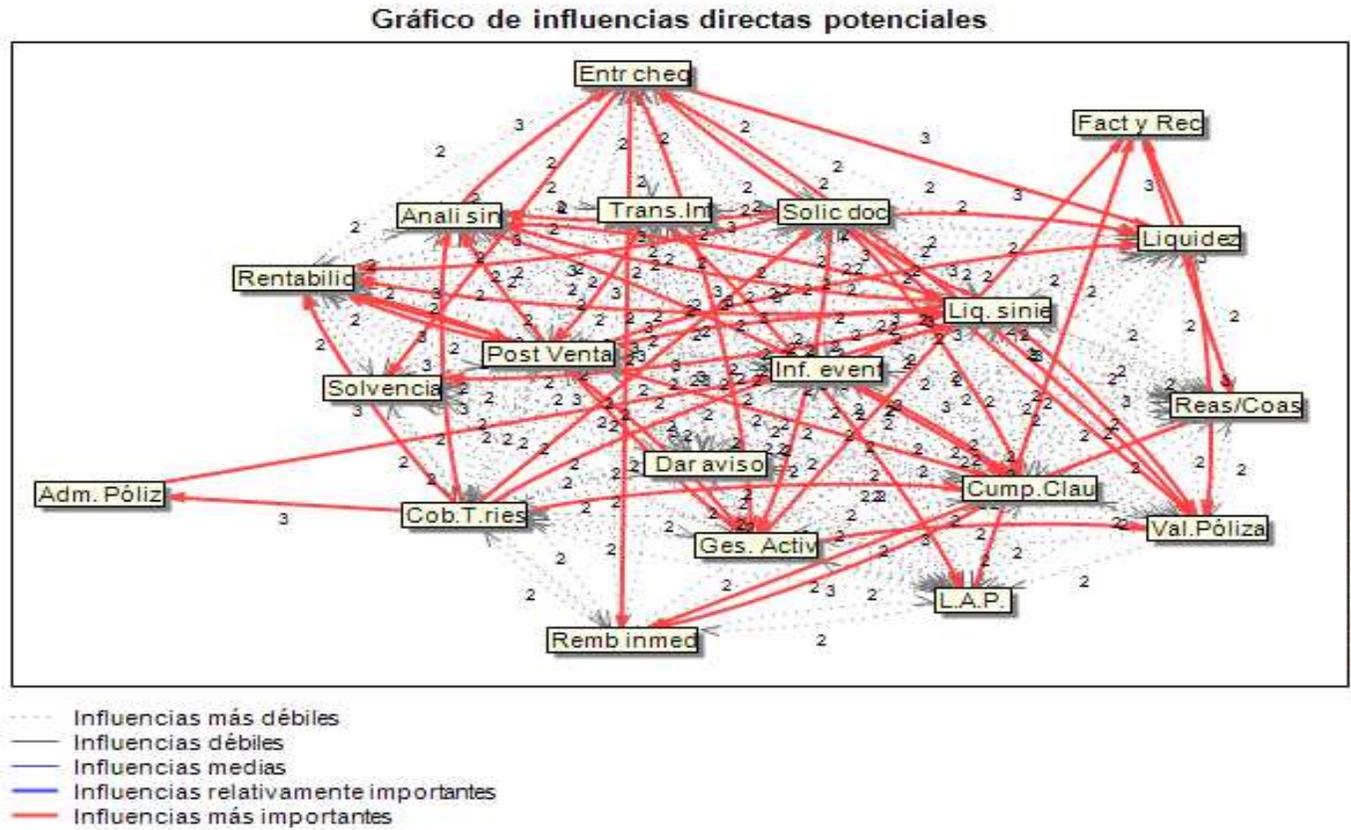


Figura 12: Global Matriz de influencias; perspectiva de información

CAPITULO 4

Discusión

4.1 Análisis de discusión

Según mi percepción, y previo a un estudio exhaustivo sobre los Sistemas de Seguros, basados en el contingente valioso de los autores que han sido objeto de información para el desarrollo del proyecto de investigación; de ellos, se puede sintetizar que los Sistemas de Seguros se presentan en constante innovación científica; y, esto contribuye al desarrollo de los diferentes problemas que se presentan en cada campo, especialmente en el área del comercio.

Sin embargo, uno de los sectores que se ha visto afectado por la contracción económica que vive el país en los actuales momentos (2016), es el sector de importación de vehículos, debido a nuevas reglas de importación, como las restricciones en los cupos autorizados trimestralmente, ya que, alteran negativamente las relaciones comerciales nacionales e internacionales en el sistema asegurador.

Como el sistema asegurador se ve muy afectado, la demanda de las empresas de seguros tienden a innovarse y utilizar mejores estrategias para ganar confiabilidad hacia sus clientes, ya que existe una alta competencia entre ellas. Por ese motivo los importadores buscan mejores propuestas al momento de su contratación, pues para ellos es más importante que los procesos internos de las empresas de seguros sean ágiles e inmediatos ante un siniestro.

4.2 CONCLUSIONES

Gracias al trabajo de investigación, he llegado a las siguientes conclusiones:

- Los Sistemas de seguros utilizados para la importación de vehículos, se apoyan en varias dimensiones para su funcionamiento, los cuales están asociadas mutuamente entre sí; estas dimensiones tales como, servicio al cliente, Instituciones legalmente constituidas, riesgos, siniestros, cobertura de pólizas, y el costo de la prima, tienen influencias en sus procesos, directa e indirectamente, ya que todos los procesos influyen entre sí para cumplir responsabilidades y obligaciones con los importadores, mejorando las relaciones comerciales.
- Bajo la perspectiva de Siniestros, las empresas importadoras se inclinan a buscar un excelente servicio al cliente. Para los importadores es de trascendental importancia que las aseguradoras brinden un buen Sistema de Rembolsos inmediatos y ágiles para garantizar la cuantía en caso de un siniestro; pues, para que exista eficiencia en el servicio, necesariamente tiene que haber un buen Sistema de Administración de pólizas (trámites, modificaciones, y renovaciones de pólizas). Esta eficacia se logra dinamizando los procesos, por ser consecuentes, así mismo, las importadoras buscan aseguradoras que cuenten con el servicio de *Reaseguro – Coaseguro*, de esta manera atenuar los efectos de siniestralidad.
- Bajo la perspectiva de tipo de tipo de información las importadoras al momento de contratar las coberturas de sus pólizas, se aseguran en que estas, cumplan con las cláusulas del contrato y se ajusten a la demanda y requerimientos de las importadoras. Deben tener conciencia del tipo de póliza al momento del contrato, evitando ambigüedades y/o contratiempos debido a la existencia de numerosas pólizas. Por este motivo, los

importadores buscan en lo posible contratar pólizas contra todo riesgo, evitando aseguradoras con exclusiones y restricciones que afecten directamente a la cobertura de la póliza contratada y así estar cubiertos en su totalidad.

- Bajo la perspectiva de Siniestro, las empresas aseguradoras e importadoras, deben estar preparadas en cada una de sus funciones; puesto que, son responsabilidades esenciales. Las aseguradoras tienen el compromiso de brindar la información necesaria respecto a un evento y/o siniestro; pues, ambos a su vez, deben estar capacitadas para tomar acciones de responsabilidad y toma de dediciones ante este caso. Una vez ocurrido el siniestro, es de competencia obligatoria que el importador dé aviso oportuno del evento en un determinado tiempo; y, de esta forma, cumplir con las normas que establece dicho contrato, para luego, la empresa de seguros, después de realizar un minucioso estudio, inicie la validación de vigencia de póliza, coberturas, y objeto asegurado, y proceder a la Liquidación del siniestro.
- Bajo la perspectiva de Siniestro, los importadores buscan empresas solventes; esto es, con patrimonio consolidado no comprometido, suficiente para cubrir la suma de las exigencias legales de solvencia aplicables a cada una de sus clientes, pues ellos se afianzan en las aseguradoras, cuando evidencian su total capacidad de indemnizaciones, pagos y coberturas.

4.3 RECOMENDACIONES

- Se recomienda que las importadoras, adopten una estrategia profesional, previo a la elección de una aseguradora, a fin de verificar que las misma, tengan bien definida las funciones y responsabilidades respecto a las **dimensiones** de los Sistemas de Seguros, utilizados para la importación de vehículos, a fin de tener respaldo a futuro en el caso de un siniestro.
- En cuanto al Servicio al Cliente, de igual manera es recomendable que las empresas de seguros, mejoren el servicio de reembolsos siendo ágiles e inmediatos, pues la perspectiva por parte de los importadores es que son trámites burocráticos y tediosos, mejorar la calidad de servicio en esta área, para esto se necesita que exista un servicio personalizado en la administración de pólizas, dinamizando sus procesos al máximo.
- Las importadoras de vehículos, deben estar precavidos de que las aseguradoras cumplan con las cláusulas del contrato y ajustadas a sus demandas, respecto a la cobertura de sus pólizas; tener conciencia del tipo de póliza al momento del contrato, para evitar contratiempos, debido a la desinformación. En lo posible contratar pólizas contra todo riesgo.
- Las importadoras deben estar capacitadas y preparadas al momento de producirse un evento fortuito, estar en condiciones de tomar medidas rápidas y una buena toma de acciones oportunas, saber con exactitud los procesos a seguir al instante, eso ayudara a que las aseguradoras tengan la suficiente información del reclamo.
- Todo importador debe asegurarse en contratar empresas solventes, que cuenten con el capital necesario y el respaldo jurídico; adquirir información fidedigna de su legalidad y constitución, que cuente con liquidez necesaria para cubrir los gastos y de esta manera, satisfacer con las demandas y necesidades de las importadoras.

4.4 Proyectos propuestos para el fortalecimiento de la línea de investigación.

- Estudio de la influencia de los costos de Seguros y su incidencia en el comercio exterior.
- Análisis del Impacto de las empresas de seguros en el Ecuador frente a la crisis económica dentro de los periodos 2011 – 2016.
- Estudio de los Sistemas de Seguros utilizados en el transporte de mercancías.
- Estudio de las alianzas estratégicas de las empresas de seguros en la CAN Y MERCOSUR.
- Análisis del impacto de las empresas de seguros en el Ecuador y su influencia internacionalmente.

Bibliografía

- Dra. Aquiles Bedriñana Ascarza. (s.f.). *Toría General de Sistemas*. Obtenido de Toría General de Sistemas: <http://es.slideshare.net/asesprodusoft/teoria-de-sistemas-en-las-organizaciones>
- ACE SEGUROS. (2011). *La solvencia de las aseguradoras: un estudio*. Obtenido de http://www.unagaliciamoderna.com/eawp/coldata/upload/solvencia_aseguradoras.pdf
- ACE SEGUROS. (2015). *Documentación Requerida Para Trámite De Siniestro*. Obtenido de <http://www.acegroup.com/co-es/servicios/documentacion-requerida-para-tramite-de-siniestro.aspx>
- Acord, corredor de seguros. (s.f.). *Cobranzas y Recaudación*. Obtenido de <http://www.clave.cl/es/soluciones-operacionales/10-cobranzas-y-recaudacion.html>
- ACS Advice, corredores de seguros. (s.f.). *Los Seguro mas seguros a traves de un corredor*. Obtenido de <http://www.acscorredores.com/corredor-de-seguros.html>
- Aduana del Ecuador. (s.f.).
- ADUANA DEL ECUADOR. (s.f.). Obtenido de http://www.aduana.gob.ec/contents/nov/news_letters_view.jsp?pg=74&anio=2011&codigo=63&proceso=&estado=&boletinNum=&ano=&desc=&fromFecha=&toFecha=
- Araya, L. G. (2012). *“El CONTRATO DE SEGURO DE TRANSPORTE”*. Costa Rica.
- Arnold, M. (1998). Introducción a los Conceptos básicos de la Teoría General de Sistemas. En M. Arnold, *Conceptos básicos de la Teoría General de Sistemas* (pág. 40). Chile: Librimundi.
- Aseguradora del Sur. (s.f.). *Google*. Obtenido de Aseguradora del Sur: <http://p.aseguradoradelsur.com.ec/wp-content/uploads/Transparencia/Asegurados/folletos/Folleto%20poliza%20seguro%20de%20transporte.pdf>
- Ashley, S. (s.f.). *Cómo funcionan los seguros*. Obtenido de *Cómo funcionan los seguros*: http://www.ehowenespanol.com/funcionan-seguros-como_334135/

- Banesco Seguros. (s.f.). *Seguros de Transporte*. Obtenido de Seguros de Transporte : <http://www.banescoseguros.com/seguros-empresas-transporte/>
- BBVA Con Tu Empresa. (16 de 01 de 2013). *Pymes*. Obtenido de La importancia del seguro de crédito de exportación : <http://www.bbvacontuempresa.es/a/la-importancia-del-seguro-credito-a-la-exportacion>
- Bertalanffy, L. v. (1976). *TEORIA GENERAL DE SISTEMAS*. MEXICO: PRIMERA EDICION EN ESPAÑOL.
- Bertalanffy. (2001). *Teoria General del Sistemas* .
- Bertalanffy. (2011). *Teoria General de Sistemas* .
- Braga, R. L. (1999). *Cómo expandir la exportaciones de los países dentro de una economía globalizada* . Argentina: BID - INTAL.
- Carrasco, I. (2009). *Diccionario de la Economía Social*. España (Madrid): Editorial del Economista.
- CIIFEN. (s.f.). *El riesgo*. Obtenido de http://www.ciifen.org/index.php?option=com_content&view=category&id=84&layout=blog&Itemid=111&lang=es
- Comex. (s.f.). *Destinación suspensiva de tránsito de exportación*. Obtenido de Destinación suspensiva de tránsito de exportación: <http://www.aeana.org.ar/codigoaduanero/codigo/s04t01c04.htm>
- COPCI. (2010).
- Dankhe. (1991). En R. Sampieri, C. Fernandez, & P. Baptista, *Metodología de la Investigación*. México.
- Definicion ABC. (s.f.). *Importaciones*. Obtenido de <http://www.definicionabc.com/economia/importacion.php>
- Definiciones. (s.f.). Obtenido de <http://definicion.de/poliza-de-seguro/>
- Diario Exterior, C. D. (s.f.). *¿Qué es el libre comercio? ¿Qué es el libre comercio?*, pág. 1.
- Diccionario de las Naciones Unidas. (13 de 04 de 2013). Estudios de Perspectivas.
- Dra. Aquiles Bedriñana Ascarza. (s.f.). *Toría General de Sistemas*. Obtenido de Toría General de Sistemas: <http://es.slideshare.net/asesprodusoft/teoria-de-sistemas-en-las-organizaciones>

- Educando al Asegurado. (2014). Obtenido de <https://www.svs.cl/sitio/discapacidad/asegurado/liquidacion.php>
- El oficial, información que construye. (s.f.). Obtenido de <http://eloficial.com.ec/seguro-de-transporte-y-su-aplicacion-en-el-sector-de-la-construccion/>
- El Riesgo. (s.f.). Obtenido de <http://www.unisdr.org/2004/campaign/booklet-spa/page9-spa.pdf>
- Euroresidentes. (2013). *Reaseguro y Coaseguro*. Obtenido de <https://www.euroresidentes.com/seguros/reaseguro-coaseguro.htm>
- Exportación, Definiciones y Aplicaciones. (s.f.). *Definiciones y Aplicaciones*. Obtenido de <http://emprendedor.unitec.edu/exportaciones/Concepto.htm>
- Fernandk Gonzalez Terron . (s.f.). *Gestion Administrativa del Comercio Internacional*.
- Ferreiro, S. (2000). *Transporte Internacional*. Obtenido de <http://transporteinternacional.blogspot.com/2006/11/seguro-maritimo.html>
- FUNDACIÓN MAFRE. (s.f.). Obtenido de <https://segurosypensioneparatodos.fundacionmapfre.org/syp/es/seguros/definicion-seguro-asegurar/proceso-compra-seguro/>
- Fundación MAFRE. (s.f.). *Ley de los Grandes Números. Ley de los Grandes Números*.
- Fundación MAFRE. (s.f.). *Seguros*. Obtenido de <https://segurosypensioneparatodos.fundacionmapfre.org/syp/es/seguros/definicion-seguro-asegurar/>
- FUNDACIÓN MAFRE. (s.f.). *SEGUROS*. Obtenido de https://www.fundacionmapfre.org/documentacion/publico/i18n/catalogo_imagenes/grupo.cmd?path=1082952
- FUNDACIÓN MAFRE. (s.f.). *sSeguros y pensiones para todos*. Obtenido de https://www.fundacionmapfre.org/documentacion/publico/i18n/catalogo_imagenes/grupo.cmd?path=1082952
- G.N.P. (s.f.). *Los siniestros*. Obtenido de <http://www.seguros-seguros.com/siniestros.html>

- Galicia, T. G. (s.f.). Ley sobre el Contrato del Seguro. *El Contrato del Seguro*, pág. 03.
- Gestiópolis. (s.f.).
- Glosario de Terminos del Seguro. (s.f.). *Google*. Obtenido de Google:
<http://www.ssn.gov.ar/storage/Orientacion/Guias/GLOSARIO.htm>
- González, G. A. (2000). *Manual Básico del Seguro*. Madrid: Mafre.
- Guevara, I. (2010). Trámites Administrativos del Comercio Exterior. *MU-GE-Tikiwiki-taldea*.
- Guía de contratación de seguros . (s.f.). Obtenido de
<http://www.dgsfp.mineco.es/gaspar/SEtiposTransportes.asp>
- Gustavo , F., & Castagnolo, F. (2012). Insurance, crisis, regulation and market. *Insurance, crisis, regulation and market*, 4.
- Helm corredor de seguros. (s.f.). *Intermediación y administración de las pólizas de seguros contratadas por el cliente a través de Helm Corredor de Seguros*. . Obtenido de <https://www.grupohelm.com/personal/grupo/helm-corredor-de-seguros/intermediacion-y-administracion-de-las-polizas-de-seguros-co/>
- Hernandez, F. J. (18 de 01 de 2013). *El libre comercio*. Obtenido de Blog:
<http://comercioyderechointernacional.blogspot.com/2013/01/el-libre-comercio.html>
- Hernandez, F. J. (12 de Enero de 2013). *El libre Comercio*. Obtenido de Blog:
<http://comercioyderechointernacional.blogspot.com/2013/01/el-libre-comercio.html>
- Herrera, J. (2008). *Wordpress*. Obtenido de <https://juanherrera.files.wordpress.com>
- Ideas de Negocios. (28 de Abril de 2011). *5 Estrategias para Vender Más y Rápido*. Obtenido de <http://www.100negocios.com/estrategias-para-vender>
- Ignacio A. Gueña. (s.f.). Los seguros en el Comercio Internacional. *Marco Trade News*, págs. <http://marcotradenews.com/noticias/los-seguros-en-el-comercio-internacional-companeros-necesarios-de-nuestras-exportaciones-20272>. Obtenido de <http://marcotradenews.com/noticias/los-seguros-en-el-comercio-internacional-companeros-necesarios-de-nuestras-exportaciones-20272>

- Indicadores del mercado asegurador. (s.f.). Obtenido de http://www.ssn.gob.ar/storage/Info-estadistica/Aseguradoras/Indicadores/portal_indicadores.htm
- La Universidad EAFIT. (30 de Mayo de 2007). *Seguro de transporte*. Obtenido de Boletín 57: <http://www.eafit.edu.co/escuelas/administracion/consultorio-contable/Documents/Boletin%2057%20seguro%20de%20transportes.pdf>
- Lawrence, P. (Barcelona). *A jugar con las matemáticas*. 1992: Ediciones Robinbook.
- Ley de Contratos de Seguros. (s.f.).
- Ley de Navegación de Aérea de España. (s.f.). *El seguro Aereo*. Obtenido de El seguro Aereo: http://sitios2.poder-judicial.go.cr/escuelajudicial/documentos/revs_juds/rev_jud_89/09EL%20SEGURO%20A%C3%89REO.htm
- Ley General de los seguros . (s.f.). Obtenido de http://www.superbancos.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/reglamento_a_la_ley_general_segros.pdf
- Lozano, I. A. (30 de 01 de 2008). La actividad aseguradora: importancia, revisión e integración de conceptos fundamentales. *La actividad aseguradora*. España.
- Luhmann, N. (2003). *TEORIA DE SISTEMAS*. Universidad Iberoamericana: 2003.
- Masot, A. O. (16 de Marzo de 2016). *Trascendiendo, difundiendo la cultura del éxito*. Obtenido de <http://trascendiendo.net/prospectar-clientes-para-vender-seguros-2/>
- Mejía Delgado, H. (2002). *Gestión integral de riesgos y seguros: para empresas de servicio*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Ministerio de Hacienda. (s.f.). *Transito Aduanero*. Obtenido de http://www.mh.gob.sv/portal/page/portal/PMH/Temas/Operaciones_Aduaneras/Proceso_Despacho/Proceso_Aduanero/Proceso_de_Transito
- Monografias.com. (s.f.). Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos82/administracion-riesgos-empresarial/administracion-riesgos-empresarial2.shtml>
- Noticias clic. (14 de abril de 2016). Obtenido de <http://clicdenoticias.com/crece-la-rentabilidad-de-las-aseguradoras/>

- Olivera, N. R. (2006). *Curso de Derecho Comercial*. Obtenido de Curso del Derecho Comercial: <http://www.derechocomercial.edu.uy/CVNRO.htm>
- Opdyke, J. D. (2006). *Finanzas Personales*. España: Profit Editorial.
- Palisade. (s.f.). *Analisis del Riesgo*. Obtenido de http://www.palisadelta.com/risk/analisis_de_riesgo.asp
- Plan Cameral de las Exportaciones. (s.f.). Obtenido de <http://www.plancameral.org/web/portal-internacional/preguntas-comercio-exterior/-/preguntas-comercio-exterior/815565a6-1248-4fe7-b4ce-363b3b59fe51>
- Promise PPL. (2015). *Promise PPL*. Obtenido de <http://kovachi.sel.inf.uc3m.es/@api/deki/files/141/=correlacion.pdf>
- Ramírez, A. A. (2000). *Boletín Anual AIA*. Mexico: Asociación Mexicana de Actuarios.
- Repositorio UISECK. (s.f.). *seguros*. Obtenido de <http://repositorio.uisek.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/50/3/Tesis%20Empresas%20de%20Seguros%20en%20el%20Ecuador.pdf>
- Rosenzweig, J. E. (2009). *La Teoría Organizacional*.
- Safe Asesores. (16 de Noviembre de 2012). *Seguro*. Obtenido de Seguro: <http://safeasesores.com.mx/2012/11/que-significa-la-palabra-seguro/>
- Safe Cargo Transport Insurance Services. (Septiembre de 2014). *Seguros de Transporte Marítimo*. Obtenido de Seguros de Transporte Marítimo: <http://www.segurodetransporte.mx/seguros-transporte-maritimo.php>
- Salazar, N. (2010). Perspectivas de la Industria Aseguradora. *IDEAS*, 1.
- Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (1991). Metodología de la investigación. México, Atlacomulco, México.
- Santamaría, G. (s.f.). La Logística Internacional. Obtenido de <http://es.slideshare.net/Guillermo1032/la-logstica-internacional>
- Seguros y Pensiones Para todos. (s.f.). Seguros y Pensiones Para todos. *Seguros y Pensiones Para todos*. Obtenido de <https://segurosypensioneparatodos.fundacionmapfre.org/syp/es/seguros/definicion-seguro-asegurar/funcionamiento-mercado-seguros-asegurar/>

- Seguros, D. d. (s.f.). Obtenido de
http://www.segurb2b.com/informacion/dicc_seguros_b.cfm?letra=S
- Seguros, S. (s.f.). *Sancor Seguros*. Obtenido de Sancor Seguros:
<https://www.gruposancorseguros.com/ar/es/novedades/seguro-parametro-desarrollo?AspxAutoDetectCookieSupport=1>
- Seguros.es . (2012). *Comparador de Seguros*. Obtenido de
<http://www.seguros.es/guias/contrato-de-seguro/clausulas.html>
- Soberón, F. S. (1991). *El Sector Asegurador ante el Tratado de* . Mexico: Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.
- Superintendencia de Bancos Y Seguros . (s.f.). *Portal de los Negocios* . Obtenido de
<http://www.ekosnegocios.com/negocios/verArticuloContenido.aspx?idArt=3031>
- Superintendencia de Bancos y Seguros. (s.f.). *Definiciones*. Obtenido de
http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/nueva_codificacion/todos/L2_IV_cap_I.pdf
- Superintendencia de Valores y Seguros. (s.f.). ¿Qué son los seguros? ¿Para qué me sirven? *Educa Portal de Educación Financiera*.
- Table, Million Dollar Round. (s.f.). *Million Dollar Round Table*.
- Tamayo, L. F. (2012). *TEORIA GENERAL DE SISTEMAS*. Medellín.
- Todo Comercio Exterior. (23 de Mayo de 2015). *Póliza de seguro de transporte de mercancías de importación*. Obtenido de
<http://comunidad.todocomercioexterior.com.ec/profiles/blogs/p-liza-de-seguro-de-transporte-de-mercanc-as-de-importaci-n>
- Torres, A. I. (2013). El transporte internacional como factor de competitividad en el comercio exterior. *Journal of Economics, Finance*, 2.
- Wikipedia. (2012). *La Perspectiva*.
- World Health Organization, . (2009). *Aplicación del pensamiento sistémico al fortalecimiento de los sistemas de salud*. USA: Copyright © 2009. World Health Organization (WHO).