

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO



VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y VINCULACIÓN

UNIDAD DE GESTIÓN DE POSTGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE EMPRESAS MENCIÓN PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS

PYMES III PROMOCIÓN

PROYECTO 2

**ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS SERVICIOS QUE OFERTAN
LAS ASEGURADORAS Y BROKERS DE SEGUROS DE VIDA EN
LOS ESTUDIANTES DE PRIMARIA, SECUNDARIA Y SUPERIOR EN
LA CIUDAD DE LATACUNGA**

ELABORADO POR:

ING. SONIA FABIOLA CHALUISA CHALUISA

DIRECTOR : Dr. Gonzalo Fiallos
CODIRECTOR : Ing. Galo Vásquez

Latacunga, Octubre del 2010

DEDICATORIA

**Ayer es historia
Mañana un misterio
Hoy es un regalo de Dios**

La mejor prueba que Dios es amor son mis padres es por ello que todos mis logros y éxitos los dedico a ellos, por su esfuerzo incondicional, su amor y su entrega total para que sea la persona y profesional que soy hoy, y que Dios me permita tenerlos a mi lado en las nuevas etapas de mi vida.

SONIAFACH

AGRADECIMIENTO

A mi Dios por su amor, misericordia y fidelidad quien me dio el privilegio de vivir y poder culminar con un proyecto más de mi vida. Por haberme concedido uno de los mayores tesoros del mundo que son mis padres Victoria y Francisco a quienes ofrezco un profundo agradecimiento por su apoyo, comprensión y amor.

A mis queridos hermanos y hermanas en especial a Raúl quien ha sido mi apoyo incondicional en todo momento.

Mi agradecimiento especial al Ing. Galo Vásquez.

Gracias

ÍNDICE GENERAL

| ÍNDICE | PAG |
|---|-------|
| PRELIMINARES | i |
| Carátula | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iiii |
| Índice general | iiii |
| Índice de tablas | iiiii |
| ASPECTOS GENERALES | |
| Tema | 1 |
| Justificación e Importancia | 1 |
| Objetivo General | 2 |
| Objetivo Específico | 3 |
| Hipótesis | 3 |
| CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN | |
| 1.1 Análisis del Sector | 4 |
| 1.2 Marco Teórico | 5 |
| 1.3 Descripción del Proyecto | 25 |
| 1.4 Consideraciones generales de un brokers de seguro | 25 |
| CAPÍTULO II: INVESTIGACIÓN DE MERCADO | |
| 2.1 Segmentación | 27 |
| 2.2 Variables de Segmentación | 27 |
| 2.3 Tamaño del Universo | 28 |
| 2.4 Cálculo de la muestra | 30 |
| 2.5 Elaboración de Cuestionario | 33 |
| 2.6 Procesamiento de datos | 33 |
| 2.7 Explicación y análisis de resultados | 33 |
| CAPÍTULO III: ANÁLISIS COMPARATIVO ENTRE ASEGURADORA Y/O BROKERS DE SEGURO | |
| 3.1 Análisis de detalle de cobertura, tiempo de cobertura, pago de prima y beneficiarios. | 40 |
| 3.2 Análisis de la encuesta por Aseguradora o Brokers de seguro | 42 |
| 3.3 Análisis de seguro de vida por educación primaria, media y superior | 44 |
| 3.4 Propuesta de mejoramiento en el servicio | 46 |
| CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | |
| 5.1 Conclusiones | 50 |
| 5.2 Recomendaciones | 50 |
| BIBLIOGRAFÍA | 52 |
| ANEXOS | 53 |

| TABLAS Y GRÁFICOS | N. | Pág. |
|---|-----------|-------------|
| CAPITULO I: INTRODUCCIÓN | | |
| TABLAS | | |
| Aseguradoras en el Ecuador | 1 | 4 |
| Diferencia entre Coaseguro y Reaseguro | 2 | 24 |
| CAPÍTULO II: INVESTIGACIÓN DE MERCADO | | |
| Instituciones de Nivel Primario que tienen seguro de vida | 3 | 28 |
| Instituciones de Nivel Secundario que tienen seguro de vida | 4 | 29 |
| Instituciones de Nivel Superior que tienen seguro de vida | 5 | 29 |
| Muestra-Nivel Primario | 6 | 31 |
| Muestra-Nivel Secundario | 7 | 31 |
| Muestra-Nivel Superior | 8 | 31 |
| CAPÍTULO III: ANÁLISIS COMPARATIVO ENTRE ASEGURADORA Y/O BROKERS DE SEGURO | | |
| Análisis de las aseguradoras | 9 | 40 |
| Análisis de la Encuesta | 10 | 43 |
| Análisis de educación primaria | 11 | 44 |
| Análisis de educación media | 12 | 45 |
| Análisis de educación superior | 13 | 45 |
| Tabulación de Propuesta de Mejoramiento | 14 | 46 |
| Tabulación del tipo de seguros | 15 | 48 |
| GRÁFICOS | | |
| Esquema de posición de brokers | 1 | 26 |
| Nivel primario que tienen seguro de vida | 2 | 28 |
| Nivel secundario que tienen seguro de vida | 3 | 29 |
| Nivel superior que tienen seguro de vida | 4 | 30 |
| Análisis de Educación Primaria | 5 | 44 |
| Análisis de Educación Secundaria | 6 | 45 |
| Tabulación de Atención al Cliente | 7 | 46 |
| Tabulación de Asesoramiento confiable | 8 | 47 |
| Tabulación de Experiencia | 9 | 47 |
| Tabulación de Tiempo de entrega | 10 | 47 |
| Tabulación de Mercado | 11 | 48 |
| Tabulación de Personas conocidas | 12 | 48 |
| Tabulación de Tipos de seguro | 13 | 49 |

ASPECTOS GENERALES

TEMA:

Análisis Comparativo de los servicios que ofertan las aseguradoras y brokers de seguros de vida en los estudiantes de educación primaria, secundaria y superior en la ciudad de Latacunga

• JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

La importancia de los seguros en las economías modernas es incuestionable y ha sido reconocido desde hace siglos. El seguro es “prácticamente, una necesidad inherente a las actividades de negocios y empresas”. Pero el seguro también sirve a un interés público mucho más amplio, más allá de su papel en los temas de negocios y es parte de la protección de una buena parte de la riqueza de un país. Es el medio esencial por el cual “el desastre que ocurra a un individuo es compartido por muchos, el desastre que ocurra a una comunidad es compartida por otras comunidades, y así, las grandes catástrofes se reducen y pueden ser, tal vez, reparadas.”

El seguro permite que los negocios operen de una manera efectiva al proveer mecanismos de transferencia de riesgos donde aquellos asociados a los negocios son asumidos por terceros. Permite a los negocios conseguir créditos que de otra manera los bancos y otras instituciones crediticias no les otorgarían, por temor a perder su capital, y provee asimismo protección contra los riesgos que significa expandir los negocios en territorios desconocidos, tales como nuevas ubicaciones, productos o servicios, lo cual es de vital importancia para alentar la toma de riesgos y la creación y aseguramiento de crecimiento

Más allá del mundo comercial, el seguro es vital para los individuos. La falta de cobertura dejaría a los individuos y las familias sin protección ante las incertidumbres de la vida diaria. La vida, la salud, las propiedades y otros bienes asegurables son esenciales para la estabilidad financiera, el bienestar y la paz mental del individuo promedio.

El seguro es un producto financiero que legalmente compromete a la compañía aseguradora a pagar por las pérdidas que el asegurado sufra cuando ocurran eventos específicos. La aseguradora acepta el riesgo de que tales eventos puedan ocurrir, a cambio del pago de un honorario o prima. La Aseguradora, por su parte, puede trasladar ese riesgo, en todo o en parte, a otras aseguradoras o reaseguradoras. El seguro hace posible asumir riesgos que de otra manera serían prohibitivamente caros si sólo una parte tuviera que absorber la totalidad del riesgo.

En la ciudad de Latacunga no existe aseguradoras sin embargo existe brokers de seguro; Es importante mencionar las ventajas y desventajas de dichos brokers, como ventaja tenemos: la simplificación de los procesos administrativos y como desventajas: la falta del servicio, acceso para los clientes en cuanto a descuentos especiales y cursos, limitación en el servicio a ofertar, limitación en la búsqueda permanente de los clientes o de nuevos nichos de mercado, falta de diversidad en el servicio lo que conlleva a que los clientes acuden a ciudades aledañas como Ambato y Quito.

Para determinar las coberturas que tienen los 2 brokers y las aseguradoras es necesario una investigación de campo y de mercado puesto que existe restricción en la información y no se puede determinar con exactitud las coberturas que ofertan en cuanto al seguro de vida, sin embargo mediante sondeos se determinó que cubren riesgos comunes y/o cotidianos en algunas de las instituciones de educación. Precisamente en la investigación de mercados se determinará con exactitud el tipo de seguro de vida, las respectivas coberturas y las instituciones de educación que cuentan con el respectivo seguro

- **OBJETIVO GENERAL**

Realizar un análisis comparativo de los servicios que ofertan las aseguradoras y brokers de seguros de vida en los estudiantes de educación primaria, secundaria y superior en la ciudad de Latacunga

- **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ✓ Realizar un análisis del sector de las aseguradoras y brokers de seguro así como también el estudio del respectivo marco teórico para tener conocimiento del campo a investigar.
- ✓ Realizar una investigación de mercado en las instituciones de educación para determinar las aseguradoras y los brokers de seguros que ofertan los servicios en dichas instituciones.
- ✓ Efectuar una investigación de mercado y determinar las instituciones de educación que cuentan con el seguro de vida para el respectivo análisis.
- ✓ Realizar el análisis comparativo entre aseguradoras y brokers de seguro para determinar el detalle de la cobertura, tiempo de cobertura, monto de cobertura, pago de prima y beneficiarios.
- ✓ Realizar una propuesta de mejoramiento en el servicio de las aseguradoras y brokers de seguro para mejorar en la calidad del servicio.

- **HIPÓTESIS**

- ✓ **Hipótesis de la investigación de mercado.**

Un sondeo de opinión mediante encuestas revelará el número de instituciones de educación de nivel primario, medio y superior de la ciudad de Latacunga que cuentan con el seguro de vida.

La investigación de campo permitirá conocer el número de aseguradoras y brokers de seguro que ofertan los seguros de vida en las instituciones educación de la ciudad de Latacunga

- ✓ **Hipótesis del análisis comparativo**

El análisis comparativo permitirá determinar el detalle de las cubiertas, tiempo de cobertura, monto de cobertura, pago de prima y beneficiarios entre las aseguradoras y brokers de seguro

- ✓ **Hipótesis de la propuesta de mejoramiento**

Un sondeo de opinión mediante encuestas revelará la mejor propuesta de mejoramiento de los servicios que ofertan las aseguradoras y brokers de seguro en las instituciones de educación de la ciudad de Latacunga.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 Análisis del sector

Situación Actual de los Seguros en el Ecuador

El mercado de seguros en el Ecuador se inicia a partir del año 1937, el mercado ecuatoriano contaba con 17 aseguradoras. Las tendencias del mercado muestran que las economías crecientes requieren más servicios de seguros y más aún cuando las familias y las compañías son más vulnerables a riesgos.

El incremento de compañías aseguradoras a lo largo de los años ha logrado generar tanto desafíos como oportunidades.

Hoy operan 43 empresas aseguradoras en el país, lo que significa que los mercados son más competitivos y los consumidores están mejor informados y protegidos.

A continuación se muestra la tabla No. 1 con las aseguradoras en el mercado y sus respectivos activos.

| ASEGURADORAS | ACTIVOS |
|-----------------------------|---------------|
| COLONIAL | 84,741,440.23 |
| EQUINOCCIAL | 55,155,115.75 |
| AIG METROPOLITANA | 33,434,870.40 |
| PANAMERICANA DEL ECUADOR | 33,331,128.51 |
| PAN AMERICAN LIFE INSURANCE | 33,113,675.83 |
| SUCRE | 33,026,721.78 |
| LATINA SEGUROS | 28,768,701.85 |
| CONDOR | 25,702,362.78 |
| PICHINCHA | 24,457,737.66 |
| UNIDOS | 22,923,311.41 |
| ATLAS | 21,509,122.50 |
| INTEROCEANICA | 21,388,641.07 |
| ACE | 20,917,297.17 |
| HISPANA | 20,768,636.79 |
| BOLIVAR | 20,490,187.34 |
| RIO GUAYAS | 20,020,928.25 |
| ECUATORIANO SUIZA | 19,796,916.42 |
| GENERALI | 19,780,948.11 |
| EQUIVIDA | 19,224,494.36 |
| ASEGURADORA DEL SUR | 16,679,140.76 |
| ALIANZA | 15,870,930.18 |
| LA UNION | 14,601,183.60 |
| ORIENTE | 14,205,276.76 |
| CONFIANZA | 13,473,400.02 |
| COOPSEGUROS | 12,478,169.71 |
| CERVANTES | 10,106,139.84 |
| MEMOSER | 9,795,132.45 |
| MAFRE | 8,991,261.21 |
| VAZ SEGUROS S.A. | 8,491,324.85 |
| CENTRO SEGUROS | 8,397,261.32 |
| ROCAFUERTE | 7,592,505.38 |
| TOPSEG | 7,072,786.18 |
| SWEADEN | 6,801,014.67 |
| OLYMPUS | 6,484,034.31 |
| PORVENIR | 4,798,867.61 |
| BALBOA | 4,009,447.12 |
| COLVIDA | 3,933,485.22 |
| COLON | 3,804,035.70 |

| | |
|-------------------|--------------|
| LATINA VIDA | 3,640,995.38 |
| BMI | 3,613,597.23 |
| PRIMMA | 2,572,353.92 |
| BUPA | 1,628,812.10 |
| LONG LIFE SEGUROS | 608,970.23 |

Fuente: <http://www.superban.gov.ec>
Elaborado por: autora

1.2 Marco teórico

Riesgo:

El concepto de riesgo esta íntimamente relacionado al de incertidumbre, o falta de certeza, de algo pueda acontecer y generar una pérdida del mismo.

La Ley del Contrato de Seguro define el Riesgo como el suceso futuro e incierto que no depende exclusivamente de la voluntad del tomador, del asegurado o del beneficiario, y cuya materialización da origen a la obligación de la empresa de seguros.

A nivel doctrinal el riesgo representa el elemento fundamental y más característico del seguro.

Desde el punto de vista técnico, puede decirse que el riesgo es la posibilidad de que por azar ocurra un evento, futuro e incierto, de consecuencias dañosas susceptibles de crear una necesidad patrimonial.

Se conocen diversidad de conceptos sobre el riesgo, entre ellos se pueden señalar los siguientes:

- Riesgo es un conjunto de circunstancias que representan una posibilidad de pérdida
- Riesgo es la incertidumbre de que ocurra una pérdida económica
- Riesgo es la posibilidad de que por azar ocurra un hecho que produzca una necesidad patrimonial
- Riesgo es la eventualidad del suceso cuya realización ha de obligar al asegurador a efectuar la prestación que le corresponde

Al analizar cada una de estas definiciones se puede constatar que aunque son de diferentes autores, todas coinciden cuando expresan que el riesgo es la incertidumbre asociada con la posibilidad de que se produzca una pérdida económica, por lo cual el patrimonio del asegurado se vería afectado.

Se puede afirmar que la necesidad de asegurarse surge cuando se está frente a la posibilidad de que ocurra un evento dañoso, pudiendo decir que el riesgo actúa como móvil.

El autor Prieto Pérez discierne sobre los conceptos de riesgo e incertidumbre en la siguiente forma:

"La palabra riesgo lleva en si idea de Posibilidad de pérdida. Se puede hablar de posibilidades de pérdida y de ganancia. Podríamos referirnos con pleno sentido al riesgo de pérdida, pero nunca lo tendría la frase "Riesgo de ganancia". La palabra riesgo utilizada en su sentido correcto significa posibilidad de sufrir pérdida. La naturaleza de la pérdida física o monetaria es indiferente, pero tiene que darse su Posibilidad, sin ninguna seguridad de que va a Producirse, puesto que allí donde la pérdida es segura no hay riesgo de pérdida, sino certeza.

"En resumen, el riesgo implica posibilidades de pérdidas no compensadas con posibilidades de ganancias".

"La incertidumbre consiste en la certeza de tener que enfrentarse a una situación absolutamente Incierta respecto a la dirección hacia la cual puede desviarse".

Características de la esencia del Riesgo:

De éstas las dos primeras son reales y la tercera es potencial pudiendo llegar a convertirse en real lo que no es necesario para que exista el riesgo y son:

- La existencia de un objeto expuesto a sufrir un daño o pérdida, determinado por: la propiedad y su uso, la salud o la capacidad de generar ingresos de una persona, y la responsabilidad ante terceros.
- La presencia de la causa o causas posibles que ocasionan el daño o la pérdida al objeto, que pueden ser de origen natural, como los terremotos; de origen humano, como los robos; y de origen económico, los cambios sociales.
- El perjuicio o pérdida resultante que sufre el objeto que ocurre la causa, el cual generalmente se mide en términos económicos, como ser el costo de la pérdida de un Inmueble debido a un incendio, o el generado por una hospitalización.

En conclusión existen hechos que no constituyen riesgos y por lo tanto son inasegurables estos son los hechos ciertos, salvo la muerte, y los físicamente imposibles.

Y tampoco constituye riesgo la incertidumbre subjetiva respecto a determinado hecho que se haya cumplido o no.

Clasificación de Riesgos

Tenemos la clasificación de riesgos según la Superintendencia de Bancos y compañías del Ecuador:

- **VIDA**

Vida individual

Coberturas contratadas a nombre de una sola persona, mediante las cuales se garantiza que el pago por la compañía de seguros de la cantidad estipulada en el contrato dependa del fallecimiento o supervivencia del asegurado en una época determinada, incluye seguro de vida individual, desgravamen, renta vitalicia o temporal, renta de jubilación, educación, entre otras.

Vida colectiva

Coberturas contratadas en nombre de un grupo de personas durante un período específico.

Asistencia médica

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

Accidentes personales

Tiene por objeto la prestación de indemnizaciones en caso de accidentes que motiven la muerte o incapacidad del asegurado a consecuencia de actividades previstas en la póliza. Se incluirá accidentes de trabajo

- **INCENDIO Y LINEAS ALIADAS**

Incendio y líneas aliadas

Incendio, rayo, explosión, autoexplosión, motín, alborotos populares, huelgas, disturbios laborales, acto malicioso, vandalismo, tempestad, ventarrón, daños por humo, riesgo de aeronaves, artefactos aéreos u otros objetos que caigan de ellos, impacto de vehículos, combustión espontánea de carbón e incendio producido como consecuencia directa o indirecta de incendio de bosques, selvas, montes bajos, praderas, pampas,

malezas o del fuego empleado para el despeje de terrenos, daños por agua, años en los aparatos, accesorios e instalaciones eléctricas, daños por lluvia e inundación, pérdida de arrendamiento, remoción de escombros, combustión espontánea, daños por falta de funcionamiento de aparatos frigoríficos, daños ocasionados por material fundido, riesgo de refrigeración, daños por inundaciones para plantas de harina de pescado, daños por derrame de extintores, traslado temporal, daños a los hornos a consecuencia de incendio no originado en el mismo, daño causado en la ropa dejada para lavar, honorarios de ingenieros, arquitectos y topógrafos, materiales importados, muelles, vidrios y cristales, entre otros.

Riesgos catastróficos

Terremoto, temblor, erupción volcánica, fuego subterráneo, maremoto, tsunami, salida de mar, marejada y oleaje.

- **LUCRO CESANTE A CONSECUENCIA DE INCENDIO Y LINEAS ALIADAS**

Lucro cesante a consecuencia de incendio y líneas aliadas

Lucro cesante, interrupción de negocios o pérdida de beneficios a consecuencia de la ocurrencia de los riesgos cubiertos en incendio y líneas aliadas

Lucro cesante a consecuencia de riesgos catastróficos

Pérdidas de beneficios que resulten de una interrupción del negocio a consecuencia de terremoto, temblor, erupción volcánica, fuego subterráneo, maremoto, tsunami, salida de mar, marejada y oleaje.

Vehículos

Daño propio, al vehículo como consecuencia directa de choque, volcadura, incendio, robo, hurto o cualquier otro suceso originado por una fuerza externa, repentina y violenta; responsabilidad civil, a terceros por lesiones corporales o daños causados a personas o bienes que se encuentren fuera del vehículo; a ocupantes por lesiones corporales que sufran las personas que viajan dentro del vehículo asegurado; y como coberturas adicionales asistencia en viajes, equipos de sonido y de comunicación, entre otras.

SOAT (Seguro Obligatorio para accidentes de tránsito)

El SOAT ampara a cualquier persona que sufra lesiones corporales, funcionales u orgánicas, o falleciere a causa o como consecuencia de un accidente de tránsito.

Transporte

Pérdida total o parcial de la mercadería y bienes transportados a consecuencia de los riesgos ocasionados al medio de transporte, ya sea marítimo, aéreo o terrestre

Marítimo

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

Aviación

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

Robo

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

Dinero y valores

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

Agropecuario

Seguro agrícola y ganadero, es decir los riesgos que afectan a los cultivos y a los animales.

- **RIESGOS TECNICOS**

Todo riesgo contratistas

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

Como coberturas adicionales en este seguro tenemos, terremoto, temblor, erupción volcánica, maremoto, ciclón (viento, huracán, tempestad, lluvia), avenida e inundación, remoción de escombros, estructuras existentes y/o propiedad adyacente, huelga, motín y conmoción civil, responsabilidad civil cruzada, mantenimiento, gastos extraordinarios por horas extra, trabajo nocturno, trabajo en días feriados, flete expreso, gastos por flete aéreo, entre otras.

Montaje de maquinaria

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

Rotura de maquinaria

Daños y averías a las maquinarias de carácter accidental o manejo.

Pérdida de beneficio por rotura de maquinaria

Lucro cesante o pérdida de beneficios que resulte de una interrupción del negocio por rotura de maquinaria.

Equipo y maquinaria de contratistas

Cubre sólo el equipo y maquinaria del contratista, ampara los mismos riesgos del seguro contra todo riesgo de contratistas.

Obras civiles terminadas

Daños o pérdidas materiales sufridas en forma accidental, súbita e imprevista a los bienes asegurados, siempre que se encuentren terminados, entregados a sus propietarios o a sus representantes y en plena operación.

Todo riesgo petrolero

Pérdida o destrucción de o el daño físico, repentino y accidental a la propiedad utilizada en la actividad petrolera.

Equipo electrónico

Daños a los equipos electrónicos, coberturas de daños materiales, de portadores externos de datos e incremento en el costo de operación y como coberturas adicionales terremoto, golpes de mar, erupción volcánica, huracán, ciclón y tifón, huelga, motín y conmoción civil, gastos extraordinarios por horas extra, trabajo nocturno, trabajo en días feriados, flete expreso, flete aéreo, hurto, equipos móviles o portátiles fuera de los predios asegurados, entre otras.

Otros riesgos técnicos

Riesgos técnicos que no se cubren en los señalados anteriormente.

Responsabilidad civil

Pérdidas pecuniarias que sufra el asegurado en virtud de la responsabilidad civil que incurra frente a terceras personas como consecuencia de accidentes producidos en el desarrollo regular de sus actividades y que ocasionen daños ya sea corporales o materiales.

Fidelidad

Pérdidas que pueda sufrir el asegurado por la apropiación indebida realizada por abuso de confianza de los empleados y dependientes a su servicio

- **FIANZAS**

Seriedad de oferta

Garantiza al asegurado el mantenimiento de la propuesta por parte del afianzado durante el plazo fijado en la licitación o concurso y en caso de resultar adjudicatario concurrir a firmar el respectivo contrato para su celebración, en los términos acordados entre las partes.

Cumplimiento de contrato

Garantiza al asegurado por el incumplimiento de las obligaciones que contrajere el afianzado proveniente del contrato suscrito entre las partes, siempre que ese incumplimiento sea imputable alafianzado o bien provenga de causas que afecten directamente su responsabilidad.

Buen uso de anticipo

Garantiza al asegurado contra el uso o apropiación indebida que el afianzado haga de los anticipos de cualquier naturaleza, sea en dinero, giros a la vista u otra forma de pago convenida, que se le hayan otorgado para la ejecución del contrato.

Buen uso de carta de crédito, garantiza el buen uso de la carta de crédito en la adquisición de los bienes u obras que representan el objeto del contrato suscrito entre el asegurado y el afianzado; el embarque y entrega de los bienes a proveerse en idénticas características y especificaciones técnicas de las contratadas; y, en caso de que se prevea embarques parciales, la garantía se reducirá en la medida que se vayan recibiendo provisionalmente los bienes, materia del contrato.

Ejecución de obra y buena calidad de materiales

Garantiza al asegurado el pago de los daños que le ocasione el afianzado por el incumplimiento de las especificaciones técnicas y mala calidad de los materiales en la ejecución de la obra establecida en el contrato celebrado entre ellos.

Garantías aduaneras

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

Otras garantías

Fianzas que no se encuentren cubiertas en las señaladas anteriormente; por ejemplo, garantía judicial, garantía legal, garantía de arrendamiento, entre otras.

- **CREDITO**

Crédito interno

Garantiza el pago de los créditos que tenga a su favor cuando se produzca la insolvencia de sus respectivos deudores.

Crédito a las exportaciones

Cubre los créditos otorgados por instituciones financieras y bancarias para financiar las exportaciones, así como los otorgados por los exportadores por los riesgos comerciales y políticos.

Bancos e instituciones financieras (BBB)

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

Multiriesgo

Se establecen de acuerdo con los programas de cada compañía de seguros, puede comprender dos o más riesgos, como por ejemplo los riesgos del hogar, industria o comercio.

La prima que se genere en este seguro será cargada a los diferentes riesgos que lo conforman, solo en aquellos casos en los que no se pueda desagregar la prima será registrada en este seguro.

Previo a la autorización legal para operar en este ramo, la compañía deberá obtener, de manera individual, el permiso de operación en los diferentes riesgos que lo conforman.

Riesgos especiales

Riesgos que no cubren los señalados anteriormente.

Seguro

Puede definirse el seguro, y siguiendo la acepción de Donati, de la siguiente manera: una operación económica con la cual, mediante la contribución de muchos sujetos igualmente expuestos a eventos económicamente desfavorables, se acumula la riqueza para quedar a disposición de aquellos a quienes se presente la necesidad.

De esta definición, o de cualquier otra, se desprenden las dos ideas o principios sobre los que se sustenta la institución aseguradora: el principio mutual y la organización empresarial.

El principio mutual, o de compensación entre sujetos expuestos al mismo riesgo, al que se llega a través de la idea de contribución y solidaridad.

La organización empresarial, bajo la cual debe necesariamente llevarse a cabo la acumulación de las aportaciones en común, por ser la única organización capaz de desarrollar la actividad con las suficientes garantías de solvencia y estabilidad. La consecución de tales garantías tendrá lugar mediante la aplicación por la organización empresarial de una serie de normas técnicas que podemos sintetizar en:

Aplicación de la Ley de los grandes números, mediante la acumulación de la mayor masa posible de riesgos, con el objeto de procurar el acercamiento de las probabilidades teóricas a las reales.

Homogeneidad cualitativa de riesgos, con el objeto de compensar riesgos de la misma naturaleza. De ahí la especialización de la actividad por ramos.

Homogeneidad cuantitativa, de sumas aseguradas, que se consigue mediante la selección de riesgos y su fraccionamiento a través del coaseguro y del reaseguro, en sus distintas modalidades.

Constitución de reservas o provisiones técnicas, específicas de la actividad, que garanticen el cumplimiento de los contratos y en definitiva la estabilidad.

Constitución de reservas patrimoniales que permitan hacer frente a grandes desviaciones de siniestralidad, con las suficientes garantías de solvencia.

Seguro, contrato por el que el asegurador contrae el compromiso, mediante el cobro de una cantidad de dinero o prima para el caso de que se produzca el evento cuyo riesgo es objeto de cobertura (a indemnizar), dentro de los límites pactados de resarcir el daño producido al asegurado, o a satisfacer un capital, una renta u otras prestaciones convenidas..

Seguros, en Derecho, acuerdos contractuales para que el asegurador compense al asegurado por la pérdida debida a un acontecimiento fortuito. El asegurador obtiene recursos acumulando pequeñas contribuciones de quienes quieren protegerse del riesgo de sufrir un daño aleatorio, creando así un fondo que permite recompensar a aquellos que sufren el daño. Las contribuciones se denominan primas.

- **Contrato de seguros**

El contrato de seguros consiste en una póliza que especifica los términos estipulados entre las partes, por la cual el asegurador se compromete a indemnizar al asegurado una determinada cantidad en función de la prima desembolsada.

El contrato de seguro, es aquel contrato mediante el cual una persona llamada asegurador se obliga, a cambio de una suma de dinero, conocida como prima, a indemnizar a otra llamada asegurado o a la persona que este designe, beneficiario, de un perjuicio o daño que pueda causar un suceso incierto. De tal manera que la suma objeto de indemnización, que fue pactada expresamente, sea pagada cuando ocurra el suceso o riesgo cubierto por el seguro, sea pagada cuando ocurra el suceso o riesgo cubierto por el seguro.

El asegurador estará obligado al pago de la indemnización, al término de las encuestas y peritaciones precisas y pertinentes para establecer la existencia del siniestro y en su caso el importe de los daños que resulten del mismo. No procederá la indemnización cuando el siniestro haya sido causado por mala fe del asegurado.

- **Características de los contratos de seguros**

El contrato de seguro presenta las siguientes características:

Es un acto de comercio.- Efectivamente el contrato de seguro constituye un contrato mercantil, regulado en el Código de Comercio y en otros aspectos supletoriamente por la legislación civil.

Es un contrato solemne.- El contrato de seguro es solemne, ya que su perfeccionamiento se produce a partir del momento en que el asegurador suscribe la póliza, la firma del asegurador sirve para solemnizar el acuerdo previo de voluntades entre las partes contratantes, respecto a los elementos del seguro.

Es un contrato bilateral.- En razón de que genera derechos y obligaciones para cada uno de los sujetos contratantes.

Es un contrato oneroso.- Es oneroso, porque significa para las partes un enriquecimiento y empobrecimiento correlativos. "Por cuanto al asegurado se le impone la obligación de pagar la prima y al asegurador la asunción del riesgo de la que deriva la prestación del pago de la indemnización de la que queda liberado si no se ha pagado la prima antes del siniestro".

Es un contrato aleatorio.- Es aleatorio porque tanto el asegurado como el asegurador están sometidos a una contingencia que puede representar para uno una utilidad y para el otro una pérdida. Tal contingencia consiste en la posibilidad de que se produzca el siniestro. El carácter aleatorio del contrato no desaparece por el hecho de que las compañías aseguradoras dispongan de tablas estadísticas que les permite determinar el costo de los riesgos, en función de lo cual fijan el importe de las prima o sea que si bien la actividad aseguradora en si es cada vez menos riesgosa en la medida del perfeccionamiento de los medios para determinar la frecuencia de los riesgos, el contrato sigue siendo aleatorio tratándose de cada contrato aislado y respecto del asegurado.

Es un contrato de ejecución continuada.- Por cuanto los derechos de las partes o los deberes asignados a ellas se van desarrollando en forma continua, a partir de la celebración del contrato hasta su finalización por cualquier causa.

Es un contrato de adhesión.- El seguro no es un contrato de libre discusión sino de adhesión. Las cláusulas son establecidas por el asegurador, no pudiendo el asegurado discutir su contenido, tan sólo puede aceptar o rechazar el contrato impuesto por el asegurador. Sólo podrá escoger las cláusulas adicionales ofrecidas por el asegurador, pero de ninguna manera podrá variar el contenido del contrato. Pero todo esto dependerá de la voluntad y de la flexibilidad que tenga cada empresa aseguradora.

El contrato de seguro puede tener por objeto toda clase de riesgos si existe interés asegurable, salvo prohibición expresa de la ley. Por ejemplo:

Los riesgos de los incendios.

Los riesgos de las cosechas.

La duración de la vida de uno o más individuos.

Los riesgos del mar.

Los riesgos de los transportes por aire o tierra.

- **Elementos del contrato de seguros**

Los elementos del contrato de seguro son los siguientes:

El interés asegurable

El riesgo asegurable

La prima

La obligación del asegurador de indemnizar

a) El interés asegurable

"Por interés asegurable se entiende la relación lícita de valor económico sobre un bien.

Cuando esta relación se halla amenazada por un riesgo, es un interés asegurable"

El interés asegurable es un requisito que debe concurrir en quien desee la cobertura de algún riesgo, reflejado en su deseo verdadero de que el siniestro no se produzca, ya que a consecuencia de él se originaría un perjuicio para su patrimonio.

El principio del interés asegurable se entenderá fácilmente si se tiene en cuenta lo que se está asegurando, esto quiere decir, el objeto del contrato no es la cosa amenazada por un peligro incierto, sino el interés del asegurado en que el daño no se produzca. El interés asegurable no es solo un simple requisito que imponen los aseguradores, sino una necesidad para velar por la naturaleza de la institución aseguradora. En efecto si tomamos en cuenta estas premisas, tendríamos que la existencia de contratos sin interés asegurable, produciría necesariamente un aumento en la siniestralidad y esto motivaría una elevación de las primas y el verdadero asegurado tendría que pagar un precio superior al que realmente correspondería a su riesgo, perjudicándose así no sólo él, sino también la economía del país, que tendría que soportar una carga económica superior a la debida.

b) El riesgo asegurable

Es un evento posible, incierto y futuro, capaz de ocasionar un daño del cual surja una necesidad patrimonial. El acontecimiento debe ser posible, porque de otro modo no

existiría inseguridad. Lo imposible no origina riesgo. Debe ser cierto, porque si necesariamente va a ocurrir, nadie asumiría la obligación de repararlo. Constituye uno de los factores principales dentro de la actividad aseguradora. Es el objeto del seguro como medida de prevención de un acontecimiento incierto, que de producirse obliga al asegurador a pagar la indemnización convenida.

El carácter eventual del riesgo implica la exclusión de la certeza así como de la imposibilidad, abarcando el caso fortuito, sin descartar la voluntad de las partes, siempre y cuando el suceso no se encuentre sometido inevitable y exclusivamente a ella. La incertidumbre no debe tener carácter absoluto sino que debe ser visto desde una perspectiva económica, para lo cual resulta suficiente la incertidumbre del tiempo en que acontecerá, es decir, ya sea en lo que toca a la realización del evento o al momento en que este se producirá.

Tratándose de un acontecimiento incierto es indudable que no puede depender de la voluntad de asegurado dado que entonces no habría posibilidad de seguro. Los riesgos sobre las cosas también presentan una cierta regularidad que los hace materia de aseguramiento. La práctica aseguradora ha consagrado normas para medir dichos riesgos y calcular las normas que debe percibir el asegurador.

El riesgo determina la prima a cobrar, y en consecuencia, para los riesgos agravados con relación a los riesgos normales, la prima será más elevada. En la póliza de seguro el riesgo asumido por el asegurador debe definirse con mucha claridad, pues se trata de un elemento de capital importancia en este contrato.

En el contrato de seguro el asegurador no puede asumir el riesgo de una manera abstracta, sino que este deber ser debidamente individualizado, ya que no todos los riesgos son asegurables, es por ello que se deben limitarse e individualizarse, dentro de la relación contractual.

c) La prima

La prima es otro de los elementos indispensables del contrato de seguro, constituye la suma que debe pagar el asegurado a efecto de que el asegurador asuma la obligación de resarcir las pérdidas y daños que ocasione el siniestro, en caso de que se produzca. Este monto se fija proporcionalmente, tomando en cuenta la duración del seguro, el grado de probabilidad de que el siniestro ocurra y la indemnización pactada.

Es la cantidad que paga el asegurado como contrapartida de las obligaciones, resarcitivas e indemnizatorias del asegurador. Es el precio del seguro y un elemento

esencial de la institución. Es el precio del seguro que paga el asegurado al asegurador como contraprestación del riesgo que asume éste y del compromiso que es su consecuencia.

d) Obligación del asegurador de indemnizar

Esta obligación constituye otro de los elementos necesarios del contrato de seguro, ya que si no se indica el contrato no surte efecto, resultando ineficaz de pleno derecho.

Este elemento resulta trascendente porque representa la causa de la obligación que asume el asegurado de pagar la prima correspondiente. Debido a que este se obliga a pagar la prima porque aspira que el asegurador asuma el riesgo y cumpla con pagar la indemnización en caso de que el siniestro ocurra.

Esta obligación depende de la realización del riesgo asegurado. Esto no es sino consecuencia del deber del asegurador de asumir el riesgo asegurable. Y si bien puede no producirse el siniestro, ello no significa la falta del elemento esencial del seguro que ahora nos ocupa, por cuanto este se configura con la asunción del riesgo que hace el asegurador al celebrar el contrato, siendo exigible la prestación indemnizatoria sólo en caso de ocurrir el siniestro.

La indemnización, es la contraprestación a cargo del asegurador de pagar la cantidad correspondiente al daño causado por el siniestro, en virtud de haber recibido la prima

- **Sujetos del contrato de seguros**

Dentro de esta relación contractual encontramos a los siguientes sujetos :

El asegurador (Empresa de Seguros)

El asegurado

El beneficiario

El asegurador, es la persona jurídica que esta autorizada expresamente por ley a prestar servicios como tal y es además quien asume el riesgo y en virtud de ello se obliga a indemnizar al asegurado o al beneficiario del seguro por la producción de un evento previamente determinado e incierto, a cambio de percibir una retribución que es conocida como prima.

El asegurado, es la persona natural o jurídica que busca trasladar un determinado riesgo a un tercero (empresa aseguradora) a efecto de que le sean resarcidos a él o a un tercero los daños o pérdidas que puedan derivar del acaecimiento de un suceso incierto a la fecha del contrato de seguro. Con tal objeto deberá abonar una retribución (prima) al asegurador.

El beneficiario, es la persona que, sin ser asegurado, recibe el importe de la suma asegurada. En consecuencia, no está obligado a satisfacer las primas a la compañía.

Hay que tener en cuenta que si el asegurado obra por cuenta propia, se le llama por lo general asegurado o contratante, ya que es el titular del interés asegurable que se encuentra amenazado por el riesgo que traslada a través del contrato de seguro. En el caso de que no sea así, y por el contrario el asegurado obra por cuenta ajena (en beneficio de persona distinta) al tercero que tiene derecho a recibir la indemnización en virtud del seguro y que propiamente no forma parte de la relación contractual, se le conoce como beneficiario, y este no está obligado a abonar prima alguna, ni tampoco a cumplir con las obligaciones emanadas del seguro, las cuales corresponderán siempre al asegurado.

- **Clasificación de los seguros**

De diversos modos pueden clasificarse los seguros. En primer lugar, según se hallen a cargo del Estado, en su función de tutela o de la actividad aseguradora privada, se dividen en seguros sociales y seguros privados.

Los seguros sociales tienen por objeto amparar a la clase trabajadora contra ciertos riesgos, como la muerte, los accidentes, la invalidez, las enfermedades, la desocupación o la maternidad. Son obligatorios sus primas están a cargo de los asegurados y empleadores, y en algunos casos el Estado contribuye también con su aporte para la financiación de las indemnizaciones.

Otra de sus características es la falta de una póliza, con los derechos y obligaciones de las partes, dado que estos seguros son establecidos por leyes y reglamentados por decretos, en donde se precisan esos derechos y obligaciones.

El asegurado instituye al beneficiario del seguro, y si faltase esa designación serán beneficiarios sus herederos legales, como si fuera un bien ganancial, en el orden y en la proporción que establece el Código Civil. Por consiguiente, producido el fallecimiento del asegurado la Caja Nacional de Ahorro y Seguro abona el importe del seguro a los beneficiarios instituidos por aquél o a sus herederos.

Los seguros privados son los que el asegurado contrata voluntariamente para cubrirse de ciertos riesgos, mediante el pago de una prima que se halla a su cargo exclusivo.

Además de estas características podemos señalar que los seguros privados se concretan con la emisión de una póliza – el instrumento del contrato de seguro – en la que constan

los derechos y obligaciones del asegurado y asegurador. En nuestro país los seguros privados son explotados, en su mayoría por compañías privadas.

De acuerdo con su objeto los seguros privados pueden clasificarse en seguros sobre las personas y seguros sobre las cosas.

El seguro sobre las personas comprende los seguros sobre la vida, los seguros contra accidentes y los seguros contra enfermedades. En realidad, constituyen un solo grupo denominado seguro de vida, pues los seguros contra accidentes y enfermedades no son sino una variante de los seguros de vida. Pueden contratarse en forma individual o por medio de los seguros colectivos.

El seguro sobre las cosas comprende los seguros sobre los activos y demás pertenencias materiales del asegurado, los seguros contra daños, entre cuyas modalidades figuran los seguros de incendios y contra robo, de transportes terrestres, de lucro cesante, de caución, de crédito y de responsabilidad civil.

Existen distintas clases de seguros, a saber

Seguros de intereses, que pueden ser:

- Por el objeto.- el interés puede ser sobre un bien determinado, sobre un derecho determinado a un bien o derivado de un bien y sobre todo el patrimonio.
- Por la clase del interés asegurado.- puede ser sobre el interés del capital y el interés de la ganancia.

Seguros de personas, que pueden ser:

En sentido estricto, al seguro sobre la vida humana – seguros para el caso de muerte, supervivencia, etc.

En sentido amplio, a los seguros que cubren un acontecimiento que afecta la salud o integridad corporal.

Seguros Acumulativos.- aquel en el que dos o más entidades de seguros cubren independientemente y simultáneamente un riesgo.

Seguro a todo riesgo.- aquel en el que se han incluido todas las garantías normalmente aplicables a determinado riesgo.

Seguro colectivo.- aquel contrato de seguro sobre personas, que se caracteriza por cubrir mediante un solo contrato múltiples asegurados que integran una colectividad homogénea.

Seguro complementario.- aquel que se incorpora a otra con objeto de prestar a la persona asegurada en ambos una nueva garantía o ampliar la cobertura preexistente.

Seguro de accidentes.- aquel que tiene por objeto la prestación de indemnizaciones en caso de accidentes que motiven la muerte o incapacidad del asegurado, a causa de actividades previstas en la póliza.

Seguro de asistencia de viajes .- aquel seguro conducente a resolver las incidencias de diversa naturaleza que le hayan surgido durante un viaje.

Seguro de automóviles.- aquel que tiene por objeto la prestación de indemnizaciones derivadas de accidentes producidos a consecuencia de la circulación de vehículos.

Seguro de enfermedad.- es aquel en virtud, en caso de enfermedad del asegurado, se le entrega una indemnización prevista previamente en la póliza.

Seguro contra incendio.- aquel que garantiza al asegurado la entrega de la indemnización en caso de incendio de sus bienes determinados en la póliza o la reparación o resarcimiento de los mismos.

Seguro de personas.- aquel que se caracteriza porque el objeto asegurado es la persona humana, tomando en cuenta su existencia, salud e integridad al pago de la prestación.

Seguro contra robos.- aquel en el que el asegurador se compromete a indemnizar al asegurado por las pérdidas sufridas a consecuencia de la desaparición de los objetos asegurados.

Seguro de transportes.- aquel por el que una entidad aseguradora se compromete al pago de determinadas indemnizaciones a consecuencia de los daños sobrevenidos durante el transporte de mercancías.

Seguro de vida.- es aquel en el que el pago por el asegurador de la cantidad estipulada en el contrato se hace dependiendo del fallecimiento o supervivencia del asegurado en una época determinada.

Las pólizas de seguro suelen cubrir el riesgo de robo, accidente de automóviles y espionaje industrial. Algunos seguros especializados, como el seguro de vida o el seguro marítimo, son tan específicos que constituyen un área independiente, con sus propias reglas.

También pueden cubrir el pago de un crédito o garantizar la posesión de una propiedad, y otros más específicos cubren los daños a cristales, maquinaria y calderas, ascensores, animales y otras propiedades, así como los daños a la propiedad causados por rayos, vendavales, tornados, granizadas, tormentas, plagas, pestes, bombardeos, explosiones e inundaciones.

Muchas pólizas de seguros son mixtas, es decir, que cubren al mismo tiempo varios tipos de riesgos

Sistema Privado de Seguro

Según la codificación de la ley general de seguros integran el sistema privado de seguros:

- Todas las empresas que realizan que realizan operaciones de seguros
- Las compañías de reaseguros
- Los intermediarios de reaseguros
- Los peritos de seguros
- Los asesores productores de seguros

Son empresas que realicen **operaciones de seguros** las compañías anónimas constituidas en el territorio nacional y las sucursales de empresas extranjeras, establecidas en el país, en concordancia con lo dispuesto en la presente Ley y cuyo objeto exclusivo es el negocio de asumir directa o indirectamente o aceptar y ceder riesgos en base a primas

Son **compañías de reaseguros** las compañías anónimas constituidas en el territorio nacional y las sucursales de empresas extranjeras establecidas en el país de conformidad con la ley

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

Son peritos de seguros:

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

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

Nuestro estudio también va enfocado a los **asesores productores de seguro** (brókeres) por lo que según el art 7 de la ley general de seguros dice que son asesores y productores de seguros:

- a) Los agentes de seguros, personas naturales que a nombre de una empresa de seguros se dedican a gestionar y obtener contratos de seguros, se registrarán por el contrato de trabajo suscrito entre las partes y no podrán prestar tales servicios en más de una entidad aseguradora por clase de seguros; y, los agentes de seguros, personas naturales que a nombre de una o varias empresas de seguros se dedican a obtener contratos de seguros, se registrarán por el contrato mercantil de agenciamientos suscrito entre las partes;
- b) Las agencias asesoras productoras de seguros, personas jurídicas con organización cuya única actividad es la de gestionar y obtener contratos de seguros para una o varias empresas de seguros o de medicina prepagada autorizada a operar en el país.

Las empresas de seguros serán solidariamente responsables por los actos ordenados o ejecutados por los agentes de seguros y las agencias asesoras productoras de seguros dentro de las facultades contenidas en los respectivos contratos.

Los asesores productores de seguros, intermediarios de reaseguros y peritos de seguros, deben tener intachables antecedentes, poseer los conocimientos necesarios por cada rama de seguros, para el correcto desempeño de sus funciones, obtener, mantener su credencial y registro ante la Superintendencia de Bancos y Seguros.

El Superintendente de Bancos y Seguros normará el ejercicio de las actividades de los asesores productores de seguros, señalando sus derechos y obligaciones como intermediarios entre el público y las empresas de seguros.

Reaseguro

Es el instrumento técnico del que se vale una entidad aseguradora para conseguir una compensación y homogeneización de los riesgos asegurados, mediante la cesión de parte de ellos a otros aseguradores. El reaseguro sirve para distribuir entre otros aseguradores los excesos de riesgos de más volumen, permitiendo al asegurador directo operar sobre una masa de riesgos aproximadamente iguales.

Clases de Reaseguro.

1. Por su obligatoriedad

1.1.- Facultativo: No están obligados ni el cedente ni el reasegurador, siendo preciso negociar operación por operación.

1.2.- Obligatorio: La forma de contratación obliga a ambas partes, a través de un tratado de reaseguro se establecen los límites y las condiciones.

1.3.- Facultativo - Obligatorio (Mixto): La compañía cedente no se compromete a ceder, pero el reasegurador si está obligado a aceptar.

2. Por su contenido

2.1.- Reaseguro de riesgos: Repartición de los riesgos tomando como base la suma asegurada. Se aplica a las primas y a los siniestros, también recibe el nombre de Reaseguro. Proporcional.

2.1.1.- Reaseguro de Participación o Cuota Parte: El asegurador retiene un porcentaje fijo de todos los riesgos, obligándose a reasegurar una cuota fija de todas las operaciones contratadas.

2.1.2.- Reaseguro de Excedente: La retención o pleno de conservación es fijado considerando cada riesgo de forma individualizada, mientras que el Reaseguro de Participación obliga a ceder un porcentaje de todos los riesgos, en el Reaseguro de Excedente solamente deben reasegurarse aquellas operaciones cuya suma excede al pleno de retención.

2.2.- Reaseguro de Siniestros: La distribución o reparto de responsabilidades se realiza a través del siniestro en lugar de la suma asegurada.

Coaseguro

Se da este nombre a la concurrencia de dos o más entidades aseguradoras en la cobertura de un mismo riesgo.

- Desde un punto de vista técnico, el coaseguro es uno de los sistemas empleados por los aseguradores para homogeneizar cuantitativamente la composición de su cartera, puesto que a través de él sólo participan respecto a determinados riesgos en proporciones técnicamente aconsejables.
- Desde un punto de vista jurídico, la ventaja del coaseguro frente al reaseguro, que técnicamente le reportaría la misma utilidad (dispersión o distribución de riesgos), estriba en que en aquél cada coaseguradora sólo responde por la participación que ha asumido, mientras que en el caso del reaseguro el asegurador responde por todo el riesgo, aunque, ocurrido el siniestro, puede recobrar la participación correspondiente de sus reaseguradores.
- Administrativamente, el coaseguro puede ser de póliza única, en cuyo caso en la misma póliza firman todos los coaseguradores, fijándose en ella el porcentaje de

participación de cada uno sobre el total del riesgo, o de pólizas separadas si cada coasegurador emite su propia póliza, garantizando en ella su participación individual en el riesgo.

- Desde un punto de vista comercial, es frecuente que la entidad que consiguió la operación (denominada abridora) abone al gestor de la misma la totalidad de la comisión, obteniendo ella otras comisiones de los respectivos coaseguradores a quienes ofrece la participación en el riesgo, a fin de compensar sus gastos de producción. También es frecuente que sea tal entidad la que se encargue de cobrar todas las primas y de liquidar la totalidad de los siniestros, abonando o cargando, respectivamente, a continuación, las cantidades correspondientes a los demás coaseguradores

| Tabla 2: Diferencia entre reaseguro y coaseguro | | |
|--|---------------------|------------------|
| CONCEPTO | COASEGURO | REASEGURO |
| Número de aseguradoras | varias aseguradoras | un asegurador |
| ¿Quién distribuye el riesgo? | el asegurado | el asegurador |
| ¿A cargo de quién es la pérdida? | varias aseguradoras | un asegurador |
| Entre quienes se da la relación de Coaseguradoras y Reaseguradoras | Coaseguradoras | Reaseguradoras |
| Como es la labor Administrativa | Costosa | Sencilla |

Fuente: <http://www.google.com>
Elaborado por: autora

1.3 Descripción del proyecto

El presente proyecto realizará un análisis comparativo de los servicios que ofertan las aseguradoras y el brokers de seguro de vida que operan en la ciudad de Latacunga: Asesores y Productores de Seguros y las aseguradoras: Seguros del Pichincha, Salud S.A, Colvida y Seguros Sucre, a través de este análisis se realizará una propuesta de un modelo de mejoramiento en el servicio de SEGURO DE VIDA en el nivel primario, medio y superior de educación, mediante las herramientas de investigación de mercado y de campo.

Mediante estas herramientas se determinará las coberturas que tienen las aseguradoras y los brokers, puesto que es necesario una investigación de campo por que existe restricción en la información y no se puede determinar con exactitud las coberturas que ofertan, sin embargo mediante sondeos se determinó que cubren riesgos comunes y/o cotidianos que según la clasificación de la Superintendencia de Bancos y compañías del

Ecuador tenemos los seguros de vida en el sector de estudio que la educación en el nivel primario, medio y superior en la ciudad de Latacunga.

1.4 Consideraciones generales un de bróker de seguro

Bróker de Seguro

El Bróker actúa como intermediario de negociación entre Compradores y Vendedores. Por esto el bróker tiene como objetivo la de agrupar o contactarse entre ambas partes e interactuar en dichas negociaciones.

Un poco para entender la funcionalidad del Bróker, nos remitiremos hacia lo que realiza su pariente cercano que es el corredor de bienes y raíces. Las funciones de un agente de bienes y raíces es la de situar Vendedores de casas y Compradores y al ser efectiva su gestión percibe una comisión.

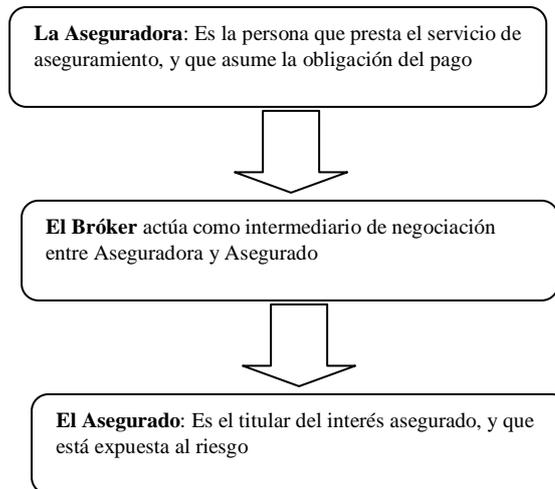
Otro ejemplo es el Bróker de Negocios, hace exactamente el mismo trabajo que un Agente de Bienes Raíces, con la particularidad de que vende empresas. Los Brókeres de Negocios frecuentan a propietarios de empresas para preparar su negocio en venta, mostrar los negocios a posibles compradores que contacta, preparar y entregar todos los documentos necesarios para cerrar el trato, y asistir en el cierre de la venta.

Funciones generales de un bróker

- Asesoramiento para otorga el servicio.
- Recopilar toda la información del sector al cual se va atender
- Promocionar los posibles mercados para posteriormente explotarlos.
 - ✓ Evaluar los mercados objetivos y segmentación por tipo de clientes
 - ✓ Planificación estratégica del proceso de servicio a otorga
 - ✓ Búsqueda y negociación con todo tipo de clientes
- Atender, orientar, calificar y registrar a clientes potenciales.
- Mediar en las negociaciones entre Vendedores y Compradores.
- Orientar Vendedores y Compradores para lograr el cierre de la operación.
- Los brokers deben desarrollar nuevos productos y nuevas líneas de negocios

Esquema de posición del bróker

Gráfico N1: Esquema de Posición del Brokers



Análisis de los requerimientos iniciales de un bróker

Es necesario los siguientes elementos para determinar los requerimientos iniciales de un bróker

- ✓ Ubicación (instalaciones y/o infraestructura)
- ✓ Requerimiento de talento humano (mano de obra directa e indirecta)
- ✓ Equipos, herramientas e insumos
- ✓ Suministros y servicios
- ✓ Cronograma de trabajo
- ✓ Marco legal de la compañía

CAPÍTULO II:

INVESTIGACIÓN DE MERCADO

La investigación de mercado se la define como el diseño, la recopilación, el análisis y el informe sistemático de datos y descubrimientos pertinentes para una situación de mercadotecnia específica a la cuál se enfrente una organización.¹

La investigación de mercados es importante ya que permite relacionar a las empresas con el medio ambiente del mercado que les rodea, mediante la interpretación de la información considerada para el estudio de mercado, las mismas que son obtenidas por fuentes primarias y secundarias.

2.1 Segmentación

La segmentación de mercados es un proceso mediante el cual se identifica o se toma un grupo de compradores con características similares, es decir, se divide el mercado en varios segmentos, de acuerdo con los diferentes deseos de compra y requerimientos de los clientes, con esto se pretende identificar al grupo de consumidores potenciales a quienes se puede ofrecer el servicio y/o producto.

La segmentación es también un esfuerzo por mejorar la precisión del marketing de una empresa.

El segmento al cual está enfocado el proyecto son todas aquellas personas que se encuentran inmersas en las variables de segmentación.

2.2 Variables de Segmentación

Las variables de segmentación son parámetros que permiten definir de manera correcta el mercado al cual se va a enfocar. Para poder establecer el mercado meta del proyecto, se ha considerado las siguientes variables:

Segmentación Demográfica:

Edad: de 6 hasta 50

Sexo: hombres y mujeres

Estudiantes: primaria, secundaria y superior

¹ PHILIP KOTLER Gary., "Fundamentos de Mercadotecnia", Editorial Prentice Hall, Cuarta edición. 2002. Pág.320

Segmentación Socio-económica:

Nivel de Ingreso: bajo, medio, alto

Ocupación: todo tipo

Segmentación Geográfica

Área: se ha considerado al cantón Latacunga zona urbana

2.3 Tamaño del universo

El Universo son todas las unidades sobre las cuales se busca información. Se define como un conjunto finito o infinito de elementos, seres o cosas que presentan características comunes entre sí.²

El universo constituyen en este caso los estudiantes de universidades, colegios y escuelas de la ciudad de Latacunga que adquieren los seguros de vida por múltiples razones, teniendo la siguiente población por niveles:

- Estudiantes de nivel primario de la ciudad de Latacunga que tienen seguro de vida.

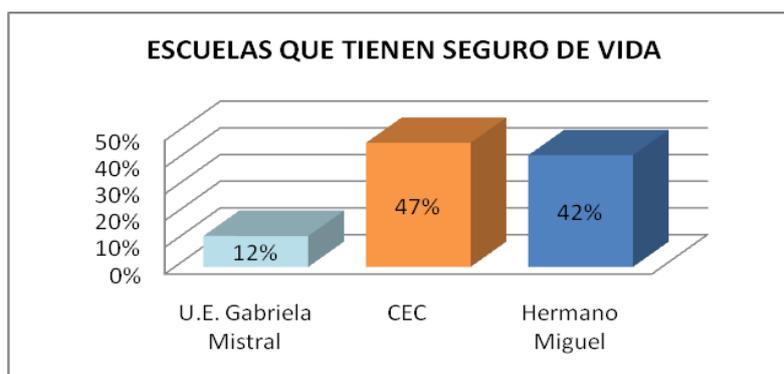
Tabla 3: Instituciones de nivel primario que tienen seguro de vida

| DETALLE | N. ESTUDIANTES | DETALLE DE COBERTURA | COSTO DE LA PRIMA |
|--|----------------|-----------------------------------|-------------------|
| Unidad Educativa Gabriela Mistral (décimo de básica) | 100 | Muerte accidental, gastos médicos | 10 |
| Centro Educativo Cotopaxi | 400 | | 10 |
| Hermano Miguel(hasta cuarto de básica) | 360 | | 10 |
| TOTAL | 860 | | |

Fuente: Aseguradoras y brokers

Elaborado por: Autora

Gráfico 2: Nivel primario que tienen seguros de vida



² LEVIN Richard, "Estadística para Administradores", Editorial Prentice Hall, Sexta Edición. 2001. Pág. 315

- Estudiantes de nivel secundario de la ciudad de Latacunga que tienen seguro de vida.

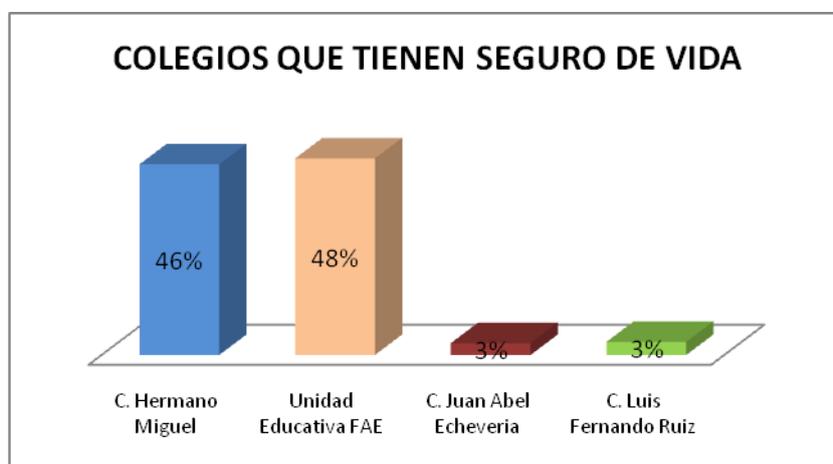
Tabla 4: Instituciones de nivel medio que tienen seguro de vida

| DETALLE | N. ESTUDIANTES | DETALLE DE COBERTURA | COSTO DE LA PRIMA POR ALUMNO |
|---|----------------|---|------------------------------|
| Colegio Técnico Particular Hermano Miguel | 1455 | Muerte accidental, desmembración y gastos médicos | 15 |
| Colegio Técnico Unidad Educativa la FAE | 1500 | | 15 |
| Colegio Técnico Juan Abel Echeverría (tercer año de bachillerato) | 90 | | 15 |
| Colegio Técnico Luis Fernando Ruiz (tercer año de bachillerato) | 100 | | 15 |
| TOTAL | 3145 | | |

Fuente: Aseguradoras y brokers

Elaborado por: Autora

Grafico 3: Nivel secundario que tienen seguros de vida



- Estudiantes de nivel superior de la ciudad de Latacunga que tienen seguro de vida.

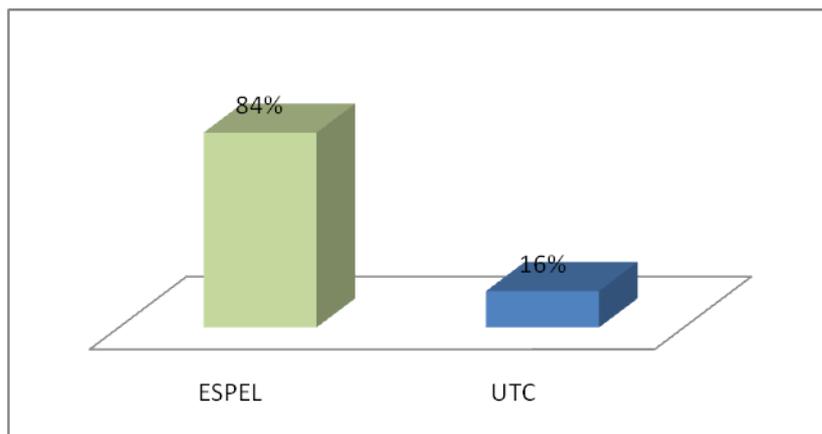
Tabla 5: Instituciones de nivel superior que tienen seguro de vida

| DETALLE | N. ESTUDIANTES | DETALLE DE COBERTURA | COSTO DE PRIMA POR ALUMNO |
|--|----------------|--|---------------------------|
| ESPEL | 2200 | Seguro por accidente, desmembración, invalidez parcial o total y fallecimiento | 20 |
| UTC (estudiantes que viajan al exterior) | 411 | Muerte por cualquier causa, gasto de sepelio y repatriación de cadáver | \$30-\$60 |
| TOTAL | 2611 | | |

Fuente: aseguradoras y brokers

Elaborado por: autora

Grafico 4: Nivel superior que tienen seguros de vida



2.4 Cálculo de la muestra

Diseño de la muestra

La muestra se obtiene con la intención de inferir propiedades de la totalidad de la población, para lo cual deben ser representativas de la misma.

Mediante investigaciones de campo se ha determinado que las instituciones de educación primaria, secundaria y superior (ESPE) han adquirido la póliza de seguro de vida directamente las autoridades de la institución por lo el estudiante no estuvo relacionado directamente en el proceso de adquisición de la prima, caso particular que no sucedió con la UTC que los estudiantes adquieren directamente la póliza para el viaje al exterior por lo que la aplicación de la muestra se realizará directamente a los que ha sido beneficiados por el seguro es decir a los estudiantes que han tramitado para el desembolso correspondiente. Que según investigaciones de campo se determino que de la total de la población de educación primaria, medio y superior del 10% al 50% han sido beneficiados.

a) Tamaño de la muestra

La población objeto del estudio serán los estudiantes de nivel medio y superior de la ciudad de Latacunga siendo públicas y privadas;

Para calcular el tamaño de la muestra de los estudiantes de nivel medio y superior se considera el porcentaje de los estudiantes que han tramitado el proceso de prestación de servicios de las coberturas en las aseguradoras teniendo de la siguiente forma:

Tabal 6: Muestra instituciones de nivel primario

| DETALLE | N. ESTUDIANTES | % | BENEFICIARIOS |
|--|----------------|-----|---------------|
| Unidad Educativa Gabriela Mistral (décimo de básica) | 100 | 20% | 20 |
| Centro Educativo Cotopaxi | 400 | 30% | 120 |
| Hermano Miguel(hasta cuarto de básica) | 360 | 50% | 180 |
| TOTAL | 860 | | 320 |

Fuente: Estadística de la Dirección Provincial de Educación
Elaborado por: autora

Tabla 7: Muestra instituciones de nivel medio

| DETALLE | N. ESTUDIANTES | % | BENEFICIARIOS |
|--|----------------|-----|---------------|
| Colegio Técnico Particular Hermano Miguel | 1455 | 50% | 728 |
| Colegio Técnico Unidad Educativa la FAE | 1500 | 50% | 750 |
| Colegio Técnico Juan Abel Echeverría(tercer año de bachillerato) | 90 | 30% | 27 |
| Colegio Técnico Luis Fernando Ruiz (tercer año de bachillerato) | 100 | 30% | 30 |
| TOTAL | 3145 | | 1535 |

Fuente: Estadística de la Dirección Provincial de Educación
Elaborado por: autora

Tabla 8: Muestra instituciones de nivel superior

| DETALLE | N. ESTUDIANTES | % | BENEFICIARIOS |
|---|----------------|-----|---------------|
| ESPEL | 2200 | 10% | 220 |
| UTC(estudiantes que viajan al exterior) | 411 | 0% | 411 |
| TOTAL | 2611 | | 631 |

Fuente: Estadística de la Dirección Provincial de Educación
Elaborado por: autora

Para determinar el tamaño de la muestra se realiza al nivel medio y superior en cambio para los de nivel primario se hace una entrevista a las autoridades de las instituciones puesto que ellos tramitan los respectivos seguros.

Para determinar el tamaño de la muestra del nivel medio y superior se realiza de la siguiente forma:

SIMBOLOGÍA:

n = muestra

N = universo

PQ = (0,25) probabilidades

E = error

K = constante

FÓRMULA PARA LA MUESTRA DE LOS ESTUDIANTES DE NIVEL MEDIO

$$n = \frac{NPQ}{N-1 \left(\left(\frac{E}{k} \right)^2 + PQ \right)}$$

$$n = \frac{1535 \times 0.25}{1535 - 1 \left(\left(\frac{0.10}{2} \right)^2 + 0.25 \right)}$$

$$n = \frac{383.75}{4.085}$$

$$n = 94$$

FÓRMULA PARA LA MUESTRA DE LOS ESTUDIANTES DE NIVEL SUPERIOR

$$n = \frac{NPQ}{N-1 \left(\left(\frac{E}{k} \right)^2 + PQ \right)}$$

$$n = \frac{631 \times 0.25}{631 - 1 \left(\left(\frac{0.10}{2} \right)^2 + 0.25 \right)}$$

$$n = \frac{157.75}{1.825}$$

$$n = 86$$

El tamaño de la muestra para los estudiantes del nivel medio de educación es 94 encuestas y para los estudiantes de nivel superior de educación es de 86 encuestas, es decir en un total de 180 encuestas aplicarse.

2.5 Elaboración del Cuestionario

El cuestionario permite conocer directamente lo que el cliente desea, como: su opinión sobre el producto o servicio, el precio que está dispuesto a pagar y, en general, las expectativas que éste tiene.³

Para conocer lo anterior, es necesario aplicar una encuesta en la que es muy importante que los datos que se desean conocer, sean preguntados breve y claramente para que obtenga la información requerida. (En el anexo N: 1 se presenta el formato de la encuesta).

2.6 Procesamiento de datos: Codificación y Tabulación

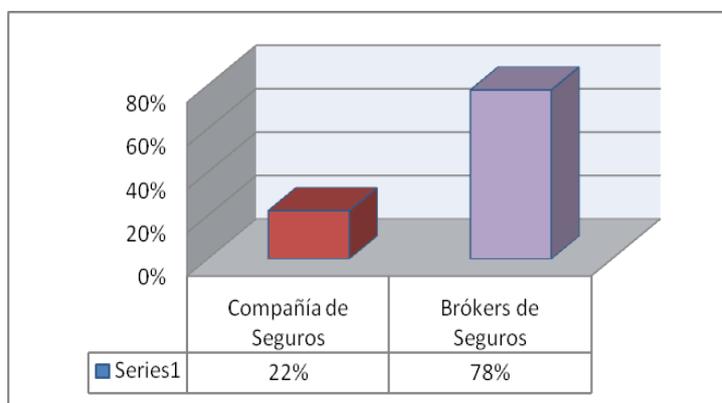
Se realiza la recopilación de la información por medio del cuestionario que se diseñó previamente para obtener información. La codificación y tabulación se lo realizó a través de cuadros, los mismos que fueron procesados en el programa Microsoft Excel

2.7 Explicación y Análisis de los Resultados

A continuación se presenta el análisis de cada pregunta basándose en los resultados obtenidos en la encuesta aplicada:

1¿Cómo contrató la póliza de seguros?

| Descripción | Número | Porcentaje |
|---|------------|-------------|
| Mediante una compañía de seguro | 40 | 22% |
| Mediante un Asesor Productor de Seguros (Bróker de Seguros) | 140 | 78% |
| TOTAL | 180 | 100% |

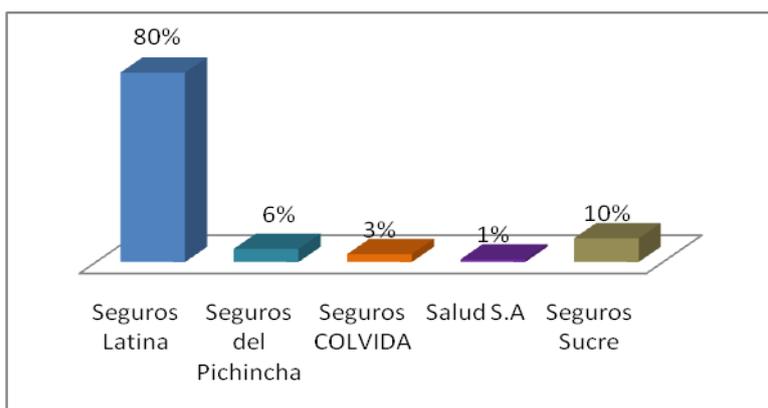


El 78% de los encuestados que adquirieron la póliza de seguro de vida en un brokers de Seguro en la ciudad de Latacunga y la diferencia lo hicieron directamente en una compañía de seguros.

³ [http:// www.contactopyme.gob.mx/investigación de mercados/](http://www.contactopyme.gob.mx/investigación%20de%20mercados/) Abril 2004

2 ¿La póliza de seguro de vida que usted adquirió en cual de las aseguradoras o brokers de seguro lo hizo?

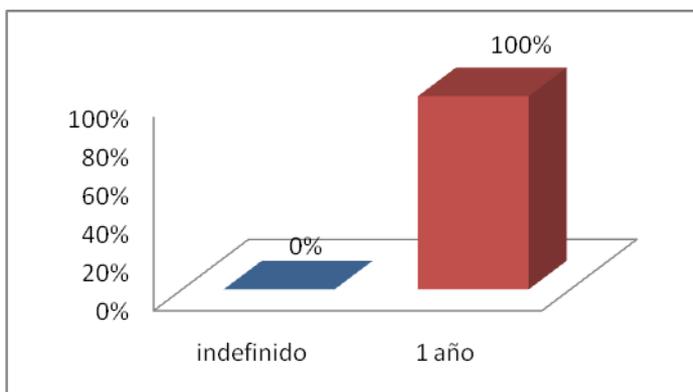
| Descripción | Número | Porcentaje |
|--|------------|-------------|
| Seguros Latina Vidas Compañía de Seguros C.A (Asesores Productores de Seguros) | 144 | 80% |
| Seguros del Pichincha S.A (Banco del Pichincha) | 10 | 6% |
| Seguros COLVIDA (Cacpeco) | 6 | 3% |
| Salud S.A | 2 | 1% |
| Seguros Sucre | 18 | 10% |
| TOTAL | 180 | 100% |



El 80% de los encuestados adquirieron la póliza de seguro en el bróker Asesores Productores de Seguros, seguida del 10% en los seguros del Sucre y la diferencia en otras aseguradoras

3¿La póliza de seguro que usted contrato; para cuanto tiempo de cobertura lo realizó?

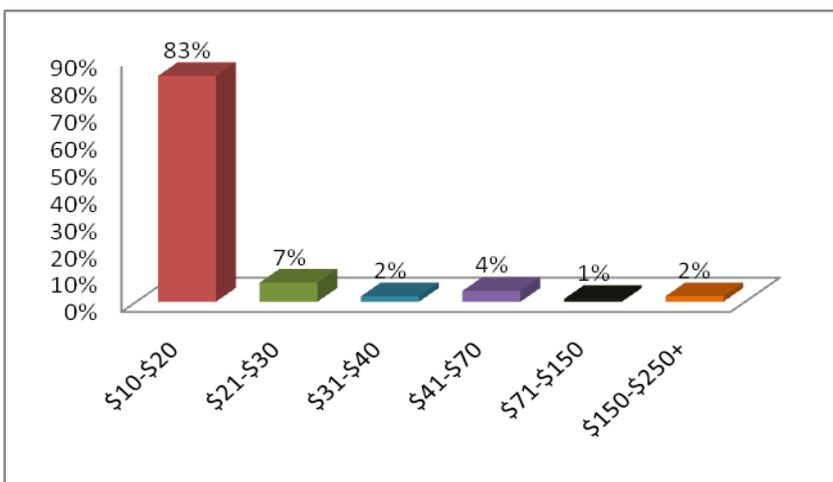
| Descripción | Número | Porcentaje |
|-------------|--------|------------|
| Indefinido | 0 | 0% |
| 1 año | 180 | 100% |
| Total | 180 | 100% |



El 100% de los encuestados contrataron por un año la póliza de seguro de vida puesto que las instituciones son las que se encargan de contratar dichos seguros y cada año pueden cambiar de institución.

4; Indique el costo que pago por adquirir la póliza de seguro de vida?

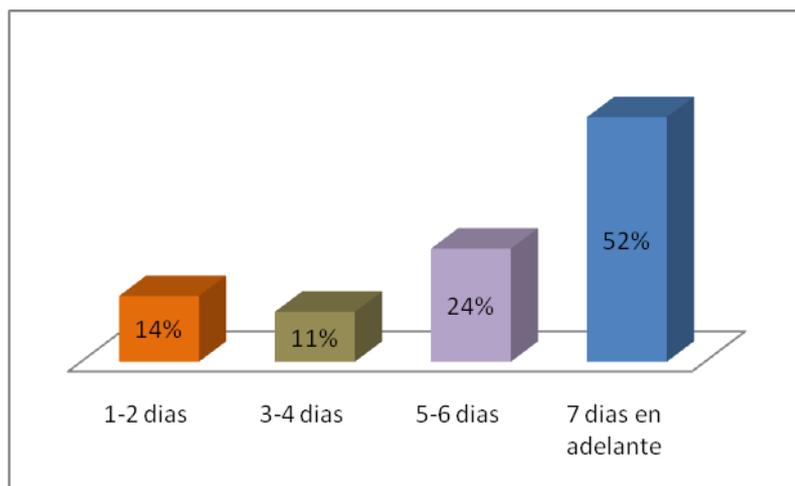
| Descripción | Número | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| \$10-\$20 | 150 | 83% |
| \$21-\$30 | 13 | 7% |
| \$31-\$40 | 3 | 2% |
| \$41-\$70 | 8 | 4% |
| \$71-\$150 | 2 | 1% |
| \$150-\$250+ | 4 | 2% |
| Total | 180 | 100% |



El 83% de los encuestados adquirieron la póliza de seguro a un costo de rango de \$10-\$20, seguido del 7% que lo hicieron de 21-30 y las diferencias en los distintos rangos que se puede apreciar.

5; Señale el tiempo que se demoro la aseguradora o el bróker de seguro al tramitar la compra de la póliza de vida?

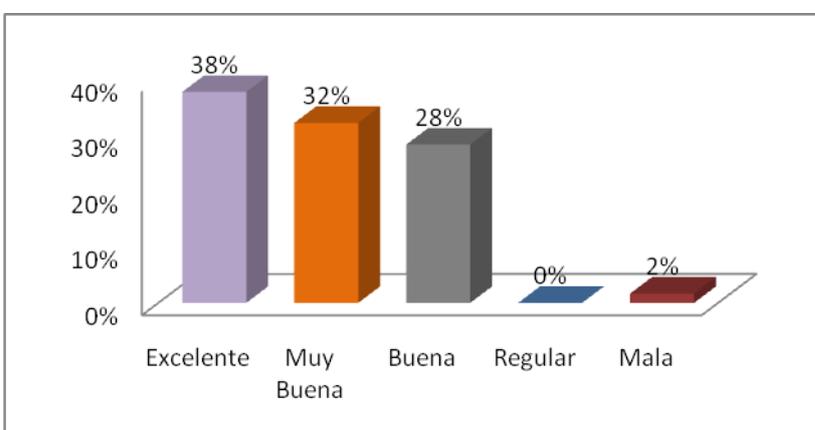
| Descripción | Número | Porcentaje |
|--------------------|------------|-------------|
| 1-2 días | 25 | 14% |
| 3-4 días | 19 | 11% |
| 5-6 días | 43 | 24% |
| 7 días en adelante | 93 | 52% |
| TOTAL | 180 | 100% |



El 52% de los encuestados manifestaron que el tiempo de demora para tramitar la póliza de seguro es de 7 días en adelante, seguido del 24% que lo tramitaron en de 5 a 6 días y la diferencia en los distintos rangos de días.

6¿Indique la calidad del servicio de la aseguradora o brokers de seguro al otorgar el servicio de cobertura de la póliza de vida?

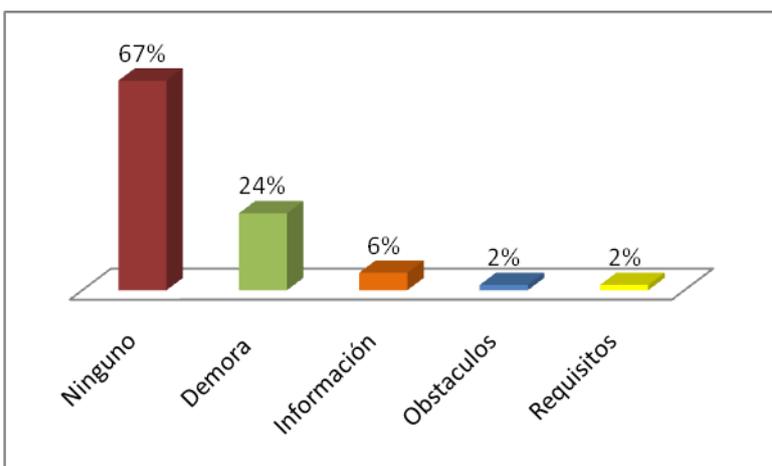
| Descripción | Número | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Excelente | 68 | 38% |
| Muy Buena | 58 | 32% |
| Buena | 51 | 28% |
| Regular | 0 | 0% |
| Mala | 3 | 2% |
| Total | 180 | 100% |



El 38% de los encuestados manifiestan que el servicio de las aseguradoras y brokers de seguro es excelente, el 32% dice que es muy buena, seguida del 28% que es buena y tan solo el 2% dice que es mala.

7. ¿Indique el principal inconveniente que tuvo al tramitar el otorgamiento del servicio de cobertura de la póliza de seguro de vida?

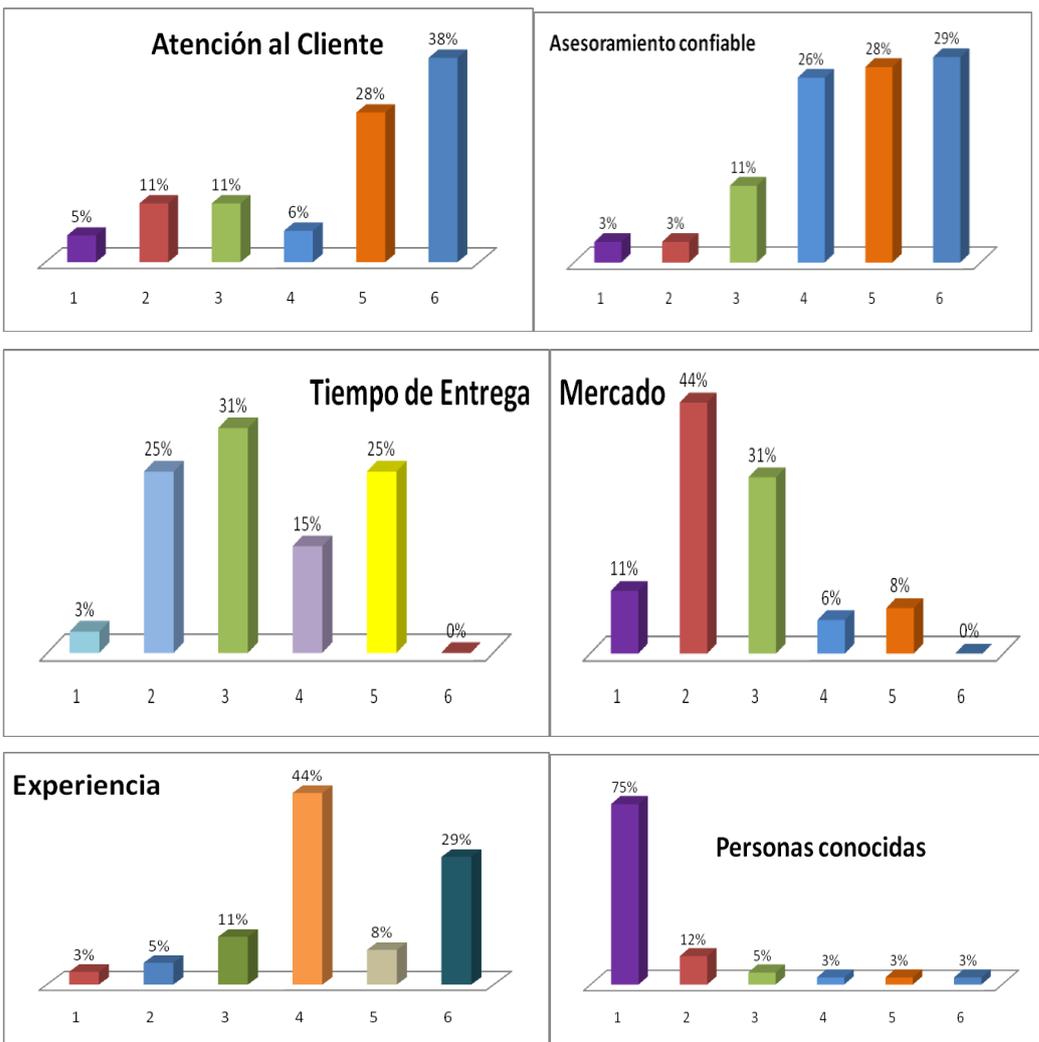
| Descripción | Número | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Ninguno | 120 | 67% |
| Demora | 44 | 24% |
| Información | 10 | 6% |
| Obstáculos | 3 | 2% |
| Requisitos | 3 | 2% |
| Total | 180 | 100% |



El 67% de los encuestados dice que no tuvo ningún inconveniente al tramitar la póliza de seguro, mientras que el 25% tuvo problemas en la demora y la diferencia en otros factores como información, obstáculos y requisitos.

8. Señale en orden de importancia (siendo 1 la mas baja y 6 la mas alta), ¿Cuales de las siguientes características debería proporcionar una Aseguradora o un Asesor Productor de Seguros (BROKER)?

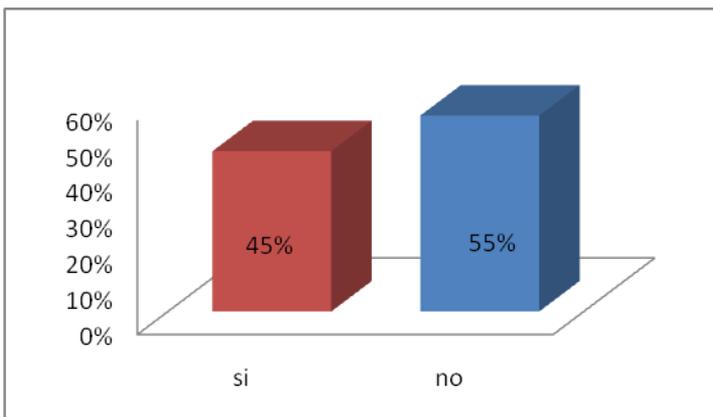
| Descripción | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Atención al cliente | 10 | 9 | 8 | 7 | 28 | 136 |
| Asesoramiento confiable | 19 | 6 | 11 | 50 | 82 | 30 |
| Experiencia-solidez-respaldo | 19 | 20 | 21 | 66 | 54 | 18 |
| Tiempo de entrega de documentos | 11 | 52 | 82 | 29 | 19 | 5 |
| Conocimiento del mercado | 50 | 61 | 23 | 43 | 16 | 5 |
| Personas conocidas | 89 | 52 | 49 | 1 | 1 | 6 |
| Total | 198 | 200 | 194 | 196 | 200 | 200 |



Los encuestados indican a la atención al cliente como la primera de las características de mayor importancia que debe proporcionar una aseguradora y/o brokers de seguro en un rango de 6, seguida del asesoramiento confiable en la escala de 5, Posteriormente la experiencia en escala de 4, el tiempo de entrega en la escala de 3, conocimiento del mercado en la escala de 2 y la menor importancia personas conocidas en la escala de 1.

9¿Si necesitaría una póliza de seguro, estaría usted dispuesto a contratar por medio de una nueva Aseguradora de Seguros o brokers de seguro. Si la respuesta es no termina la encuesta.

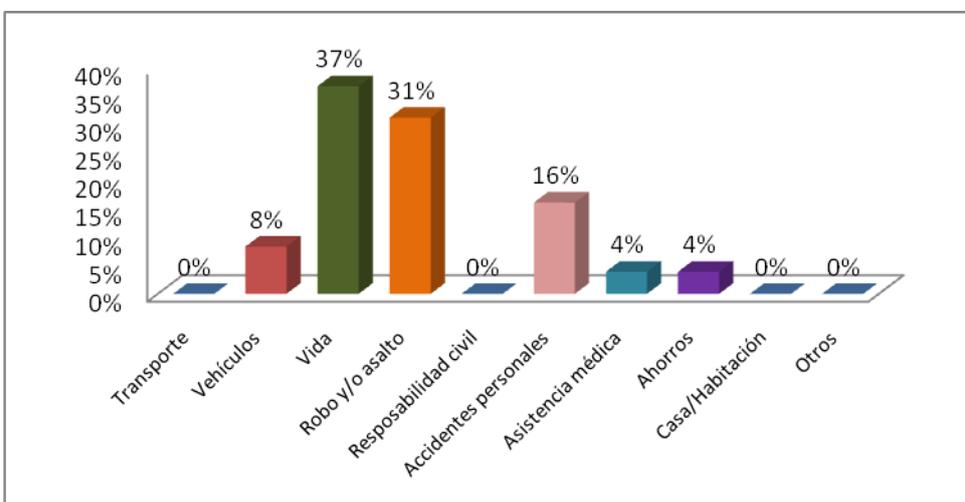
| Descripción | Número | Porcentaje |
|-------------|--------|------------|
| si | 81 | 45% |
| no | 99 | 55% |
| | 180 | 100% |



El 55% de los encuestados manifiestan que no desean adquirir una nueva póliza de seguro y el 45% dicen que si lo harían.

9¿Qué tipo de póliza estaría usted dispuesto a contratar?

| Descripción | Número | Porcentaje |
|-----------------------|------------|-------------|
| Transporte | 0 | 0% |
| Vehículos | 15 | 8% |
| Vida | 66 | 37% |
| Robo y/o asalto | 56 | 31% |
| Responsabilidad civil | 0 | 0% |
| Accidentes personales | 29 | 16% |
| Asistencia médica | 7 | 4% |
| Ahorros | 7 | 4% |
| Casa/Habitación | 0 | 0% |
| Otros | 0 | 0% |
| Total | 180 | 100% |



El 37% de los encuestados están dispuestos a contratar el seguro de vida, el 31% el seguro de robo y asalto, el 15% en accidentes personales y la diferencia en otros tipos de seguro.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS COMPARATIVO ENTRE ASEGURADORAS Y/O BROKERS DE SEGUROS

3.1 Análisis de detalle de cobertura, tiempo de cobertura, pago de prima y beneficiarios.

Esta técnica de análisis consiste en comparar en este caso las aseguradoras y/o brokers de seguro y determinar las ventajas y desventajas de cada una, con el objetivo de detectar la calidad de los servicios que ofertan dichas instituciones.

En el estudio de mercado se determinó las aseguradoras y/o brokers de seguro que otorgan el seguro de vida en la ciudad de Latacunga, teniendo los siguientes:

- Seguros Latina Vida Compañía de Seguros C.A (Asesores Productores de Seguro)
- Seguros del Pichincha S.A (Banco del Pichincha)
- Seguros COLVIDA (Cacpeco)
- Salud S.A
- Seguros Sucre

Una vez determinado los tipos de seguro es necesario realizar el análisis comparativo en varios parámetros detallados mediante información recopilada en las aseguradoras que se mencionó anteriormente, teniendo los siguientes datos:

Tabla 9: Análisis de las aseguradoras

| PARAMETROS | SEGUROS | | | | |
|------------------------------|--|---|--|---|---|
| | LATINA | PICHINCHA | COLVIDA | SALUD S.A | SUCRE S.A |
| DETALLE DE COBERTURAS | Muerte por cualquier causa, gastos médicos, gasto de sepelio y repatriación de cadáver | Muerte por cualquier causa, incapacidad total y permanente, asistencia en viaje, asistencia exequial mas nicho de propiedad | Muerte por cualquier causa, asistencia exequial y gasto de sepelio | Muerte accidental, asistencia médica nacional e internacional, seguro exequial memorial | Seguro por accidente , desmembración, invalidez parcial o total y fallecimiento |
| MONTO DE COBERTURA | \$10.200 | \$24.040 | \$15.000 | \$ 43.300 | \$1.500 |

| | | | | | |
|----------------------------|---|--|---|---|--|
| TIEMPO DE COBERTURA | 365 días, 24 horas en cualquier parte del mundo | 1 año | 1 año | 1 año | 1 año |
| PRIMA | Rango de edad mediante un sistema de valoración que se encuentra en el rango de \$30-\$60 anual | según rango de edad: \$256 rango de 20-25 años; \$260 rango de 26-30 años; \$265 rango de 31 a 35 años de edad | según rango de edad: \$66 rango de 20-30 años; \$100 rango de 31-40 años; \$144 rango de 40 a 50 años de edad | Valor del plan \$37,75 mas servicios adicionales \$1,15, subtotal \$36,89 mensuales | Valor del plan \$20 por cada alumno independiente de la edad |
| ASEGURADOS | Para el asegurado | Para el asegurado y 4 familiares | Para el asegurado | Para el asegurado | Para el asegurado |

Fuente: Aseguradoras y brokers
Elaborado por: Autora

Ventajas y Desventajas del la aseguradora y el brokers de seguro mediante el análisis comparativo:

Seguros Latina:

Ventaja

- El costo de la prima es bajo, el asegurado paga en un rango de \$10-\$60 depende de la edad del asegurado.
- Es la única aseguradora que les otorga el seguro de vida a menores de edad es decir al nivel primario y medio.

Desventaja

- El tiempo que se demora en tramitar la póliza que es de 7 días en adelante

Seguros Pichincha

Ventaja

- Abarca mayor cobertura
- Otorga a 5 beneficiarios la cobertura incluido el asegurado
- El tiempo de tramite de la póliza es de un día

Desventaja

- El costo de la prima es alto esta en un rango de \$256-\$265 anuales.

Seguros Colvida

Ventaja

- El tiempo de tramite de la póliza es de un día
- El costo de la prima es menor al de las 2 aseguradoras

Seguros Salud

Ventaja

- Abarca mayor cobertura

Desventaja

- El costo de la prima es alto esta en un promedio de \$443 anuales, es el costo mas alto en relación a las otras aseguradoras.
- Hay que movilizarse a la ciudad de Quito para realizar la mayoría de los trámites.

Seguros Sucre

Ventaja

- El costo de la póliza de seguro es menor al de las otras aseguradoras encontrándose en \$20 por alumno.

Desventaja

- Abarca coberturas básicas solamente el de accidentes.
- Se demorar en otorgar el valor de pago del asegurado

3.2 Análisis de la encuesta por Aseguradora o Brokers de seguro

Este análisis se lo realiza en base a las encuestas realizadas a los estudiantes que adquirieron el seguro de vida en las aseguradoras y/o brokers de seguro, el análisis de resultados determinó lo siguiente:

Tabla 10: Análisis de la encuesta

| PARAMETROS | ASEGRADORAS Y/O BROKERS | | | | |
|--|-------------------------|-------------|----------|-----------|----------|
| | LATINA | PICHINCHA | COLVIDA | SALUD S.A | SUCRE |
| Tiempo de cobertura | 1 año | 1 año | 1 año | 1 año | 1 año |
| Costo por adquirir la póliza por año | \$10-\$70 | \$260-\$270 | \$66 | \$443 | \$20 |
| Días que se demora en tramitar la compra de póliza de seguro de vida | (+)7 días | 1-2 días | 1-2 días | 3-4 días | 3-4 días |
| Calidad de Servicio | MB,B | EXC,MB,B | EXC,MB,B | EXC,MB,B | MB,B |
| Principal inconveniente al tramitar el servicio de las coberturas de la póliza | Demora (UTC) | ninguno | ninguno | ninguno | Demora |

Fuente: Investigación de Campo (encuestas)
Elaborado por: Autora

1. Tiempo de Cobertura de la Póliza

En este parámetro todas las aseguradoras que se indican en la tabla otorgan una cobertura de un año.

2. Costo por adquirir la póliza por año

En este parámetro el costo de seguro de vida de los estudiantes varía por la cobertura y servicio que cada uno otorga teniendo el análisis de cada una de las aseguradoras; en Latina seguros varían de \$10 a \$70 dólares esto depende de las edades y enfermedades que tiene el asegurado, en el Seguro Pichincha el costo de mas de \$250 dólares esto se debe al tipo de cobertura y la por la cantidad de beneficiarios, en el Seguro COLVIDA el costo general es de \$66 dólares trabaja especialmente con estudiantes universitarios y depende del rango de edades, los seguros Salud S.A el costo general es de \$443 ; y finalmente seguro Sucre el costo es \$20, es así que en costo el de mayor aceptación lo tiene son los seguros Latina y Sucre pero no existe muchos beneficios como las otras aseguradoras.

3. Días que se demoran las aseguradoras en tramitar la póliza:

La aseguradora que mas se ha demorado en tramitar los seguros de vida de los estudiantes es Latina Seguros y Seguros Sucre con un promedio de 7 días en adelante esto se debe en seguros Latina como tiene un brokers en Latacunga tienen que enviar la información a la ciudad de Quito y en seguros Sucre las instalaciones se encuentran en

Quito, seguida de Salud S.A que se demora de 3 a 4 días esto se debe a que la aseguradora se ubica en la ciudad de Quito y tienen que ir a tramitar directamente allá el estudiante, las aseguradoras Seguros del Pichincha y Colvida se demoran 1 hasta 2 días puesto que tienen las oficinas directamente en la ciudad de Latacunga y cuentan con un sistema que les permita registrar los datos de forma inmediata.

4. Calidad de Servicio al tramitar el servicio de las coberturas de la póliza de vida :

En cuanto a este parámetro las aseguradoras prestan en general un servicio al cliente de excelente, muy bueno y bueno.

5. Principal inconveniente al tramitar el servicio de la cobertura de la póliza de vida.

En este parámetro las aseguradoras que han tenido convenio directo con las instituciones son las que se encargan de tramitar directamente el servicio sin embargo el principal inconveniente lo tiene la aseguradora Sucre con los estudiantes de la ESPEL es la demora, también la aseguradora Latina con los estudiantes de la UTC puesto que es otro tipo de cobertura.

3.3 Análisis de seguro de vida por educación primaria, media y superior

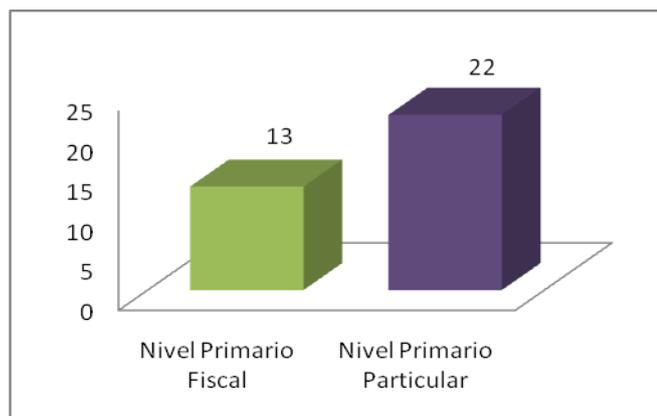
Según investigaciones de campo se ha determinado que en la ciudad de Latacunga existen los siguientes números de educación primaria, secundaria y superior.

Tabla 11: Análisis de Educación Primaria

| Detalle | N |
|---------------------------|-----------|
| Nivel Primario Fiscal | 13 |
| Nivel Primario Particular | 22 |
| Total | 35 |

Fuente: Dirección de Educación de Cotopaxi

Grafico 5: Análisis de Educación Primaria



De las 35 instituciones de educación primaria incluida fiscal y particular tan solo 3 instituciones (Hermano Miguel, CEC, Gabriela Mistral) tienen seguro de vida, es decir el 9% del total de la población de nivel primario.

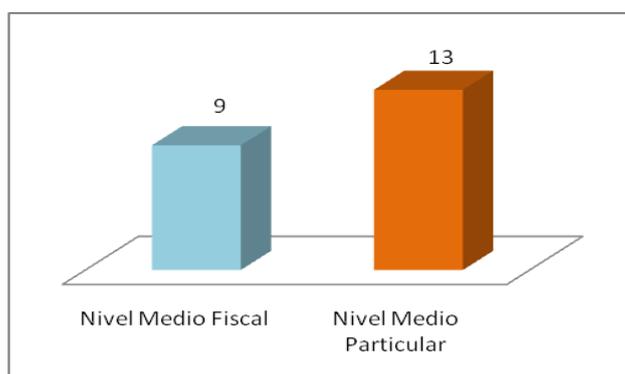
Tabla 12: Análisis de Educación Secundaria

| Detalle | N |
|------------------------|------------------|
| Nivel Medio Fiscal | 9 |
| Nivel Medio Particular | 13 |
| Total | <u>22</u> |

Fuente: Dirección de Educación de Cotopaxi

Elaborado por: autora

Gráfico 6: Análisis de Educación Secundaria



De las 22 instituciones de educación media incluida fiscal y particular (Colegio Hermano Miguel, Unidad Educativa FAE, Colegio Juan Abel Echeverría, Colegio Luis Fernando Ruiz, cabe mencionar que en ciertos casos son algunos de los cursos que cuentan con el seguro de vida como se indica en la investigación de mercado) tan solo 4

instituciones tienen seguro de vida, es decir el 18% del total de la población de nivel media.

Tabla 13: Análisis de Educación Superior

| Detalle | N |
|---------------------------|----------|
| Nivel Superior Fiscal | 1 |
| Nivel Superior Particular | 1 |
| Total | 2 |

Fuente: Dirección de Educación de Cotopaxi

Elaborado por: autora

De las 2 instituciones de educación superior (ESPEL, UTC) incluida fiscal y particular las 2 instituciones tienen seguro de vida. Cabe recalcar que en la UTC solamente es para estudiantes que viajan al exterior.

Las instituciones de nivel primario y secundario lo tramitan directamente con las aseguradoras y/o brokers y les cobran en la matrícula al igual que el caso del nivel superior la ESPEL lo que no sucede con los estudiantes de la UTC el estudiante lo tramita directamente ya que son para estudiantes que viajan al exterior para la realización de pasantías y tesis

3.4 Propuesta de mejoramiento en el servicio

- Una vez realizada la investigación de campo mediante encuestas se ha determinado que los estudiantes encuestados piden las siguientes características según orden de importancia que deben tener las aseguradoras y los brokers de seguro, siendo 1 la más alta y 6 la más baja.

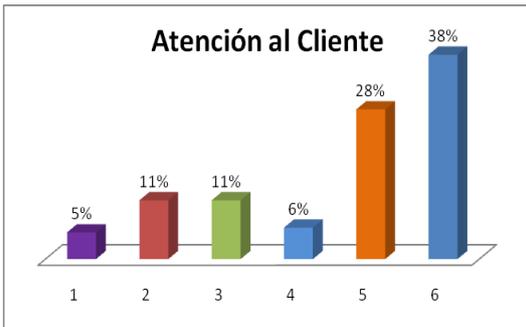
TABLA 14: Tabulación de Propuesta de Mejoramiento

| Descripción | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---------------------------------|----|----|----|----|----|-----|
| Atención al cliente | 10 | 9 | 8 | 7 | 28 | 136 |
| Asesoramiento confiable | 19 | 6 | 11 | 50 | 82 | 30 |
| Experiencia-solidez-respaldo | 19 | 20 | 21 | 66 | 54 | 18 |
| Tiempo de entrega de documentos | 11 | 52 | 82 | 29 | 19 | 5 |
| Conocimiento del mercado | 50 | 61 | 23 | 43 | 16 | 5 |
| Personas conocidas | 89 | 52 | 49 | 1 | 1 | 6 |

Fuente: Investigación de campo

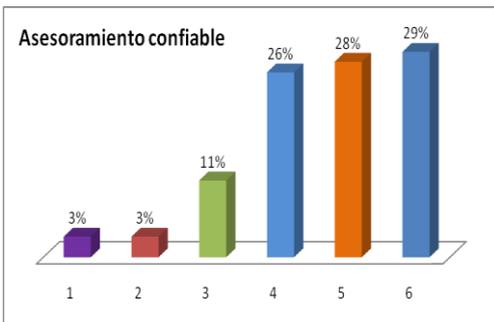
Elaborado por: autora

Grafico 7: Tabulación de Atención al cliente



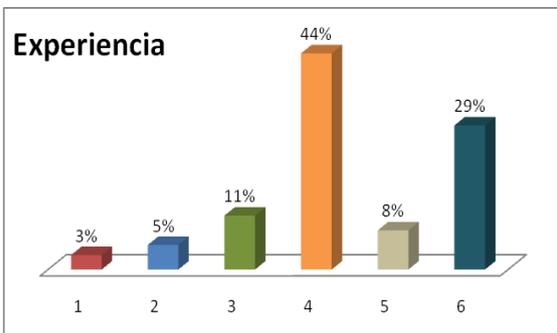
La primera característica de mayor importancia de las que las aseguradoras y brokers de seguro deben tener según los encuestados es la **Atención al Cliente**.

Grafico 8: Tabulación de Asesoramiento Confiable



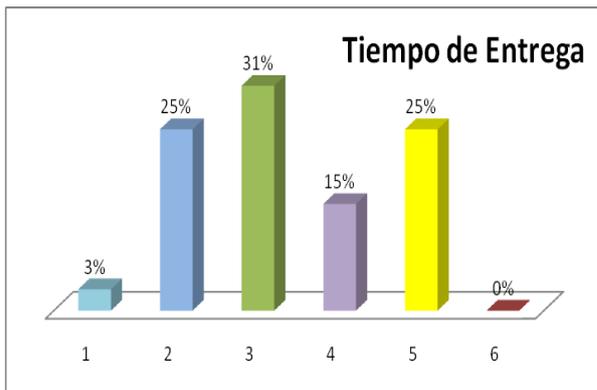
La segunda característica de mayor importancia de las que las aseguradoras y brokers de seguro deben tener según los encuestados es el **Asesoramiento Confiable**.

Grafico 9: Tabulación de Experiencia



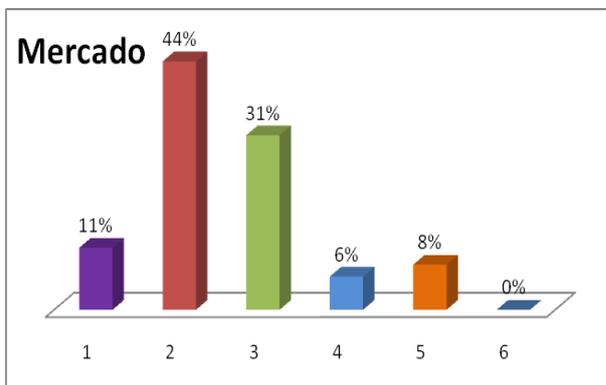
La tercera característica de mayor importancia de las que las aseguradoras y brokers de seguro deben tener según los encuestados es la **Experiencia**.

Grafico 10: Tabulación de Tiempo de Entrega



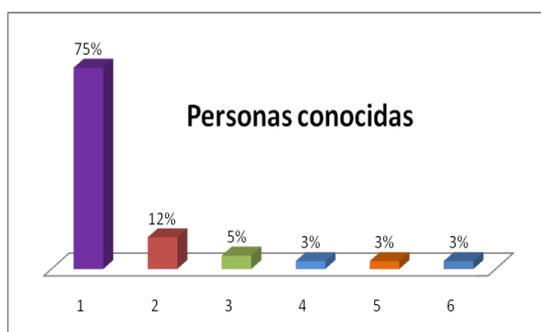
La cuarta característica de mayor importancia de las que las aseguradoras y brokers de seguro deben tener según los encuestados es el **Tiempo de Entrega**.

Grafico 11: Tabulación de Mercado



La quinta característica de mayor importancia de las que las aseguradoras y brokers de seguro deben tener según los encuestados es el **Mercado**.

Grafico 12: Tabulación de Personas Conocidas



La sexta y la última característica de mayor importancia de las que las aseguradoras y brokers de seguro deben tener según los encuestados es son **Personas Conocidas**.

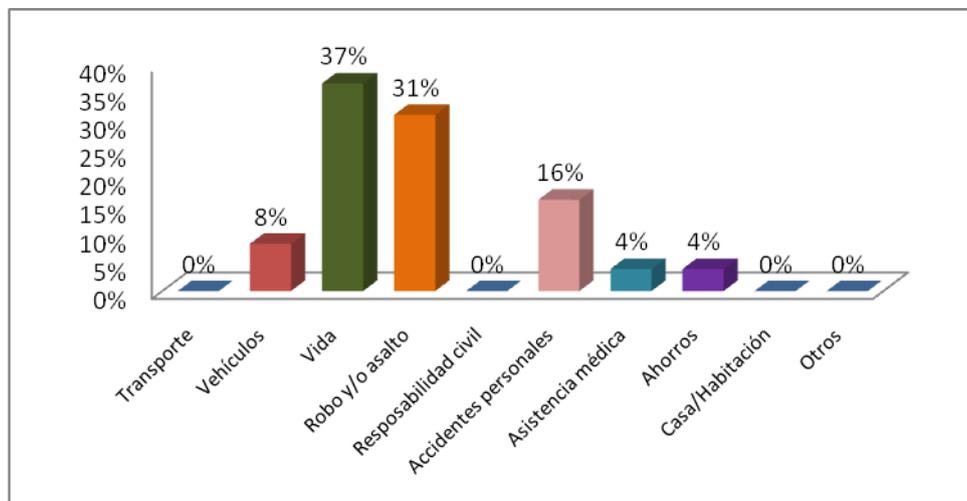
- La Investigación de mercado permitió determinar el tipo de seguros que los estudiantes les gustaría renovar o contratar a más del seguro de vida que ya lo tienen.

Tabla 15: tabulación del tipo de seguros

| Descripción | Número | Porcentaje |
|-----------------------|------------|-------------|
| Transporte | 0 | 0% |
| Vehículos | 15 | 8% |
| Vida | 66 | 37% |
| Robo y/o asalto | 56 | 31% |
| Responsabilidad civil | 0 | 0% |
| Accidentes personales | 29 | 16% |
| Asistencia médica | 7 | 4% |
| Ahorros | 7 | 4% |
| Casa/Habitación | 0 | 0% |
| Otros | 0 | 0% |
| Total | 180 | 100% |

Fuente: Investigación de mercado
Elaborado por: autora

Grafico 13: Tipos de Seguro



El 37% de los encuestados están dispuestos a contratar el seguro de vida, el 31% el seguro de robo y asalto, el 15% en accidentes personales y la diferencia en otros tipos de seguro.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- **Investigación de Mercado**

Conclusión:

- ✓ Se determinó que de las instituciones de educación de la ciudad de Latacunga, las siguientes existen 3 instituciones de nivel primario, 4 instituciones de nivel medio y 2 instituciones que cuentan con el seguro de vida.
- ✓ Se determinó 4 aseguradoras y 1 brokers de seguros que ofertan el servicio de seguro de vida a las instituciones de educación en la ciudad de Latacunga de los cuales 2 se ubican en la ciudad de Quito y 3 tienen sucursales en la ciudad de Latacunga.

Recomendación:

- ✓ Conocer y publicar las investigaciones realizadas de los seguros de vida para tener como referencia en datos estadísticos e investigaciones que servirán para las instituciones de educación y para las aseguradoras.

- **Análisis Comparativo**

Conclusión:

- ✓ Se determinó el detalle de las coberturas, monto de las coberturas, tiempo de cobertura, pago de prima y beneficiarios de cada una de las aseguradoras y brokers de seguro
- ✓ Se determinó las ventajas y desventajas de cada una de las aseguradoras según encuestas realizadas a los estudiantes que han adquirido este servicio.

Recomendación:

- ✓ Conocer la mejor propuesta en base al análisis comparativo de las aseguradoras para que las instituciones y/o personas naturales puedan optar por la de mayor beneficio.

- **Mejoramiento en el servicio**

Conclusión:

- ✓ Se determinó que los estudiantes requieren que las aseguradoras cumplan con las siguientes características de acuerdo al orden de importancia teniendo así: atención al cliente, asesoramiento confiable, experiencia, tiempo de entrega, mercado y personas conocidas.

Recomendación:

- ✓ Para mantener y conservar los clientes las aseguradoras deben cumplir con las características antes mencionadas para mejorar el servicio que ofertan cada una de ellas.

BIBLIOGRAFÍA

- PHILIP KOTLER Gary., “Fundamentos de Mercadotecnia”, Editorial Prentice Hall, Cuarta edición. 2002.
- LEVIN Richard, “Estadística para Administradores”, Editorial Prentice Hall, Sexta Edición. 2001.
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y CENSO, Censo Nacional de Población y Vivienda 2001-2002.
- DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICA DE DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN PROVINCIAL 2010
- <http://www.superban.gov.ec>
- <http://seguros-asegurar.com.es>
- <http://www.riskmexico.com>
- <http://diccionario.babylon.com>
- <http://www.monografias.com>

ANEXO 1

OBJETIVO: Determinar la calidad de servicios que ofertan las aseguradoras o los brókers de seguro a los estudiantes de nivel primario, secundario y superior de la ciudad de Latacunga.

INSTRUCCIONES: Sírvase leer cada una de las preguntas y conteste con la mayor veracidad del caso.

CUESTIONARIO

1¿Cómo contrató la póliza de seguros?

Mediante una Compañía de Seguros ()

Mediante un Asesor Productor de Seguros (Bróker de Seguros) ()

2¿La póliza de seguro de vida que usted adquirió en cual de las aseguradoras o brokers de seguro lo hizo?

Seguros Latina Vida Compañía de Seguros C.A (Asesores Productores de Seguro) ()

Seguros del Pichincha S.A (Banco del Pichincha) ()

Seguros COLVIDA (Cacpeco) ()

Salud S.A ()

Otro.....

3¿La póliza de seguro que usted contrato para cuanto tiempo de cobertura lo realizó?

6 meses ()

1 año ()

4¿Indique el costo que pago por adquirir la póliza de seguro de vida?

5¿Señale el tiempo que se demoro la aseguradora o el bróker de seguro en tramitar la compra de póliza de vida?

1-2 días ()

3-4 días ()

5-6 días ()

7 días en adelante ()

6¿Indique la calidad del servicio de la aseguradora o brokers de seguro al otorgar el servicio de cobertura póliza de seguro de vida?

- Excelente ()
Muy Buena ()
Buena ()
Regular ()
Mala ()

7¿Indique el principal inconveniente que tuvo al tramitar el otorgamiento del servicio de cobertura de la póliza de seguro?

8. Señale en orden de importancia (siendo 1 la mas baja y 6 la mas alta), ¿Cuales de las siguientes características debería proporcionar una Aseguradora o un Asesor Productor de Seguros (BROKER)?

| DESCRIPCIÓN | ASEGURADORA O BROKER |
|----------------------------------|----------------------|
| Atención al Cliente | |
| Asesoramiento Confiable | |
| Experiencia – Solidez – Respaldo | |
| Tiempo de Entrega de Documentos | |
| Conocimiento del mercado | |
| Personas conocidas | |

9¿Si necesitaría una póliza de seguro, estaría Usted dispuesto a contratar por medio de una nueva aseguradora o asesor productor de seguros (BROKER)?. Si la respuesta es no termina la encuesta.

SI ()

NO ()

9¿Qué tipo de póliza estaría usted dispuesto a contratar?

- | | | | |
|---------------------------|-----|--------------------------|-----|
| a. Transporte (Exp./Imp.) | ___ | f. Accidentes Personales | ___ |
| b. Vehículos | ___ | g. Asistencia Medica | ___ |
| c. Vida | ___ | h. Ahorros | ___ |
| d. Robo y/o Asalto | ___ | i. Casa/Habitación | ___ |
| e. Responsabilidad Civil | ___ | j. Otros _____ | |

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO: 2

DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICA NÓMINA DE LOS ESTABLECIMIENTOS URBANOS DE EDUCACIÓN PRIMARIA Y MEDIAL DEL CANTÓN LATACUNGA 2009-2010

| NºORDEN | NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO | PARROQUIA | DIRECCIÓN/CASERÍO |
|---------|--|-----------------------|---|
| | NIVEL PREPRIMARIO FISCAL URBANO | | |
| 1 | Luis Fernando Ruiz | Ignacio Flores | Susana Donoso R.Cdla. Municipal |
| 2 | San José CDI | Ignacio Flores | AV.Sánchez de Orellana 5751 y Luis F.Ruiz |
| 3 | María Montessori | La Matriz | Tarqui Nº101 y Antonia Vela |
| | NIVEL PRIMARIO FISCAL URBANO | | |
| 4 | Ana Páez | Eloy Alfaro | Simón Rodríguez (San Felipe) |
| 5 | Club Rotario | Eloy Alfaro | Calle Alberto Varea Q. (Rumipamba) |
| 6 | Jorge Icaza Coronel | Eloy Alfaro | Cdla. Maldonado Toledo |
| 7 | Lic Jaime Andrade Fabara | Eloy Alfaro | Av.Río Yanayacu (Cdla.Las Fuentes) |
| 8 | Manuel Salcedo | Eloy Alfaro | Av. Cinco de Junio (San Felipe) |
| 9 | Dr. José María Velasco Ibarra | Ignacio Flores | Calle Quito y Av.Atahualpa |
| 10 | Once de Noviembre | Ignacio Flores | Santiago Zamora(La Laguna) |
| 11 | Luis Fernando Vivero | Juan Montalvo | Calle Isla Seymour(San Sebastián) |
| 12 | Elvira Ortega | La Matriz | S.de Orellana 18-25 |
| 13 | Isidro Ayora | La Matriz | Quijano y Ordoñez y Tarqui |
| 14 | Otto Arosemena Gómez | La Matriz | Avenida Amazonas |
| 15 | Simón Bolívar | La Matriz | Calixto Pino # 6-49 |
| 16 | Vicente Anda Aguirre(NOCTURNA) | La Matriz | Sánchez de Orellana 18-25 |
| | NIVEL PREPRIMARIO PARTICULAR URBANO | | |
| 17 | Gotita de Gente | Eloy Alfaro | Rumipamba |
| 18 | Patito Clon School | Eloy Alfaro | Cdla. El Chofer |
| 19 | Pequeños Traviesos | Eloy Alfaro | Pangua sur 1-161 |
| 20 | Eco Vida | La Matriz | Quijano y Ordoñez 462 Tarqui |
| 21 | Mary Corilè | La Matriz | Calle Gquil.y Antonia Vela |
| 22 | Parvulitos | La Matriz | Calle Quito18-55 y J.A.Echeverría |
| 23 | Tzu-Hsi Centro Ed.Intercultural | La Matriz | Quijano y Ordoñez 19-80 |
| | NIVEL PRIMARIO PARTICULAR URBANO | | |
| 24 | Dirigentes del mundo futuro | Ignacio Flores | Av.Atahualpa y Roosevelt |
| 25 | Gabriela Mistral Unidad Educativa | Ignacio Flores | Av.República del Ecuador |
| 26 | Gral. Carlomagno Andrade Paredes | Ignacio Flores | La laguna |
| 27 | Jean Piaget | Ignacio Flores | Calle Alejandro Sandoval |
| 28 | Nueva Generación | Ignacio Flores | Sector Niágara |
| 29 | Reforma Integral CERIT | Ignacio Flores | Calle Sánchez de Orellana |
| 30 | Casita de Sueños Centro Educativo | Juan Montalvo | Barrio La Cocha |
| 31 | C.E.C. | Juan Montalvo | Sector Locoá |
| 32 | Gral. De Policía Bolívar Cisneros | Juan Montalvo | San Martín |
| 33 | Stephen Hawking | Juan Montalvo | San Sebastián |

| | | | |
|----|------------------------------------|------------------|---------------------------------|
| 34 | Ernest Hemingway | La Matriz | Av. Amazonas |
| 35 | Gral .Miguel Iturralde | La Matriz | Av. Amazonas |
| 36 | Génesis Centro Educativo | La Matriz | Calle Quito y L. Pino |
| 37 | Hno. Miguel | La Matriz | Av.Velasco Ibarra y J.Roldós A. |
| 38 | Liceo Internacional Cotopaxi CELIC | La Matriz | Antonia Vela |
| 39 | La Inmculada | La Matriz | Calle Antonia Vela |
| 40 | Querubines | La Matriz | Quijano y Ordoñez |
| 41 | Sagrado Corazón de Jesús | La Matriz | Calle Sánchez de Orellana |
| 42 | San José La Salle | La Matriz | Calle Quijano y Ordoñez |
| 43 | Semillas de Vida | La Matriz | Calle General Proaño |
| 44 | Estrella de la mañana | San Buenaventura | A.Miguel Iturralde |
| 45 | FAE # 5 Unidad Educativa | San Buenaventura | Av.Gral.Miguel Iturralde |

NIVEL MEDIO

| | | | |
|----|-------------------------------------|------------------|--------------------------------------|
| | FISCAL URBANO | | |
| 46 | Juan Abel Echeverría | Eloy Alfaro | Av.Simón Rodríguez |
| 47 | Camilo GallegosDomínguez | Eloy Alfaro | Panamericana Norte |
| 48 | Luis Fernando Ruíz | Ignacio Flores | Av. Cívica y Once de N. |
| 49 | Ramón Barba Naranjo Instituto Tecn. | Ignacio Flores | El Niágara |
| 50 | Dr. Trajano Naranjo Iturralde | Juan Montalvo | Av.Trajano Iturralde |
| 51 | César Viera | Juan Montalvo | Calle Guayaquil |
| 52 | Primero de Abril | La Matriz | Hnas.Páez y Oriente |
| 53 | Vicente León Intituto Tecnológico | La Matriz | C. Belisario Quevedo |
| 54 | Victoria Vásconez Inst. Tecn. | La Matriz | Felix Valencia |
| | PARTICULAR URBANO | | |
| 55 | Continental | Eloy Alfaro | Napo y General Maldonado |
| 56 | Lennin School | Eloy Alfaro | San Felipe |
| 57 | Jean Piaget | Ignacio Flores | Emilio Sandoval y Ayacucho |
| 58 | CERIT (Reforma Integral) | Ignacio Flores | Sánchez de Orellana y Luis F. Ruíz |
| 59 | C.E.C. Unidad educativa | Juan Montalvo | Locoa |
| 60 | Gral. Bolívar Cisneros | Juan Montalvo | La Cocha |
| 61 | Gral. Miguel Iturralde | La Matriz | |
| 62 | Jan Amós Comenius | La Matriz | Once de Nvbre.y Laguna |
| 63 | Hermano Miguel | La Matriz | Av.Velasco Ibarra 885 y Jaime Roldós |
| 64 | La Inmaculada | La Matriz | Antonia Vela 70-41 |
| 65 | Sagrado Corazón de Jesús | La Matriz | Sto. Domingo |
| 66 | San José-La Salle | La Matriz | San Francisco |
| 67 | F.A.E. # 5 Unidad Educativa | San Buenaventura | Cdla. Nueva Vida |

FUENTE DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICA

TELF. 032811170

LUISA AMORES ENRÍQUEZ