



**ESPE**  
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE POSTGRADO**

**MAESTRIA INTERNACIONAL EN  
ADMINISTRACION DE EMPRESAS,  
PROGRAMA INTEGRAL DE HABILIDADES  
MÚLTIPLES**

**PROYECTO I**

**“INCREMENTO DE LA SINIESTRALIDAD DEL  
RAMO DE FIANZAS EN LA INDUSTRIA DE  
SEGUROS DEL ECUADOR”**

**AUTOR: ING. CORREA MONTUFAR ROBERTO ALEXANDER**

**TUTOR: ING. VICTOR CUENCA  
SANGOLQUI-ECUADOR**

**2014**

## **CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR**

Yo, Ing. Víctor Cuenca en condición de Director, certifico que el ingeniero Roberto Alexander Correa Montúfar, ha desarrollado los proyectos de consultoría previo a la obtención del título de Magister en Administración de Empresas, Programa Integral de Habilidades Múltiples, titulado “Incremento de la Siniestralidad de los Seguros de Fianzas en el Ecuador”, observando las disposiciones institucionales, metodológicas y técnicas, que regula esta actividad académica.

Ing. Víctor Cuenca  
DIRECTOR DE TESIS

## **DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, Roberto Alexander Correa Montúfar declaro que el proyecto de consultoría “Incremento de la Siniestralidad de los Seguros de Fianza en el Ecuador”, ha sido desarrollado con base en una investigación respetando los derechos intelectuales de terceros, conforme las citas que constan en cada párrafo y cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía, consecuentemente este trabajo es de mi autoría.

Ing. Roberto Alexander Correa Montúfar; MSGR.

GRADUADO

## **AUTORIZACIÓN**

Yo, Roberto Alexander Correa Montúfar autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, la publicación en la biblioteca de la Institución el proyecto de consultoría titulado “Incremento de la Siniestralidad de los Seguros de Fianza en el Ecuador”; cuyo contenido ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Ing. Roberto Alexander Correa Montúfar; MSGR.  
GRADUADO

## **AGRADECIMIENTO**

*En primer lugar quisiera agradecer a Dios y a mis padres Roberto y Rocío, por guiarme, cuidarme, procurar lo mejor para mi e inspirarme durante mi vida; sin su apoyo y comprensión no estaría aquí en este momento crucial de mi vida. A ustedes les debo todo lo que soy ahora.*

*A mi esposa Helena, quién ha sido todo este tiempo luz en mi vida y quien se ha convertido en el pilar fundamental de la misma; quién con su amor me está ayudado a forjar mis debilidades y convertirlos en fortalezas. A ti mi amor te entrego toda mi vida.*

*A mi hija Rafaela que desde ya es mi fuente de inspiración y fortaleza para seguir adelante, aunque estés en la pancita de mami te amamos, te esperamos muy felices y te agradezco por hacerme feliz todos los días desde que sabíamos que venías a este mundo.*

*Quienes han confiado en mí, durante estos arduos meses de trabajo, con la finalidad de hacerme un profesional de éxito como el Ing. Víctor Cuenca director de tesis y el Ing. Marcelo Terán como oponente. Para ustedes, muchas gracias y no los defraudaré.*

*A la industria de seguros que desde que me inicié en la misma no he parado de amar los seguros.*

## **DEDICATORIA**

*Este esfuerzo no es solamente de mi autoría, mucha gente, como mis padres Roberto, Rocío y mi esposa Helena, me han ayudado a cumplirlo y llegar a estar donde estoy ahora.*

*A todas estas personas les dedico mi trabajo.*

*Sin embargo, nunca puedo olvidarme de Dios; gracias a su bendición he logrado superar las pruebas más difíciles en mi vida y me ha dado la valentía, la inteligencia, sabiduría y vida para seguir adelante, a ti Padre Celestial te dedico mi trabajo y te pido que cada día que permitas pulirme con el fin de ser un mejor hijo para ti y mis padres, un mejor esposo, un mejor padre, un mejor ser humano y amigo.*

*A mi chiquita Rafaela que desde ya te amamos con mamá y te dedicamos todos nuestros éxitos.*

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CAPITULO I.....	<b>1</b>
GENERALIDADES .....	<b>1</b>
1.2.- Justificación e Importancia .....	2
1.3.- Planteamiento del problema.....	4
1.4.- Formulación del problema .....	8
Caso Asegurador O. ....	<b>11</b>
Incorrecto proceso de suscripción.-.....	16
Obsoleto recurso tecnológico empleado para la suscripción.-.....	16
Inadecuado personal para suscripción.- .....	17
1.5.- Objetivo general .....	18
1.6.- Objetivos específicos .....	18
CAPITULO II .....	<b>19</b>
MARCO TEÓRICO Y MARCO CONCEPTUAL.....	<b>19</b>
2.1.- Marco teórico .....	19
Riesgo.....	19
Gestión de riesgos .....	19
Factores externos e internos .....	20
Valoración de riesgos .....	22
Identificación de riesgos .....	23
Estimación de riesgos.....	24
Perfil de riesgos.....	25
Evaluación de riesgos.....	25
Tratamiento de riesgos .....	26
Población y Grupo de Estudio .....	28
Intervalo.. .....	29
Razón.- .....	29
Estadística Descriptiva .....	30
Estadística Inferencial .....	31
CHI cuadrado .....	32

Investigación de Mercado .....	33
1.- Antecedentes del mercado .....	35
2.- Definir el propósito de la investigación .....	35
3.- Objetivos de Investigación .....	36
4.- Tipos de investigación .....	36
5.- Selección del tipo de investigación .....	37
Selección del Procedimiento de Muestreo. ....	38
Las 5 C del Crédito .....	<b>41</b>
1.- Carácter o Reputación. ....	41
2.- Capacidad .....	42
3.- El capital o Solvencia.....	43
4.- Colateral o Garantía. ....	44
5.- Condiciones económicas. ....	45
2.2.- Marco conceptual.....	<b>45</b>
CAPITULO III.....	<b>54</b>
DESARROLLO DE LA PROPUESTA .....	54
3.1 Propuesta.....	54
Fuente: Código Civil.....	<b>57</b>
3.1.1.2.- Evaluar proceso de Suscripción.....	<b>125</b>
3.1.1.3.- Evaluar el Recurso Tecnológico. ....	<b>132</b>
3.1.1.4.- Evaluar a los Suscriptores.....	<b>135</b>
3.1.1.6.- Encuestas a Suscriptores CORRELACIONES.....	<b>180</b>
3.2.- Preguntas Planteadas.....	<b>190</b>
CAPÍTULO IV.....	<b>196</b>
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	<b>196</b>
4.1.- Conclusiones.....	<b>196</b>
4.2.- Recomendaciones .....	<b>197</b>
Bibliografía .....	<b>198</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1, ANOVA Misión vs. Variables de Suscripción. ....	146
Tabla 2, ANOVA Misión vs. Conocimientos de suscriptores. ....	148
Tabla 3, ANOVA Misión vs. Competencias y destrezas. ....	150
Tabla 4, ANOVA Función vs. Variables de Suscripción. ....	152
Tabla 5, ANOVA Función vs. Conocimientos. ....	154
Tabla 6, ANOVA Función vs. Competencias. ....	156
Tabla 7, ANOVA Políticas vs. Variables. ....	158
Tabla 8, ANOVA Políticas vs. Presupuesto de Tecnología. ....	160
Tabla 9, ANOVA Políticas vs. Conocimiento. ....	162
Tabla 10, ANOVA Políticas vs. Competencias. ....	164
Tabla 11, CORRELACIÓN Solvencia Legal vs. Conocimientos. ....	166
Tabla 12, CORRELACIÓN Solvencia Financiera vs. Conocimientos. ....	168
Tabla 13, CORRELACIÓN Solvencia Técnica vs. Conocimientos. ....	170
Tabla 14, CORRELACIÓN Solvencia Financiera vs. Competencias. ....	172
Tabla 15, CORRELACIÓN Solvencia Legal vs. Competencias. ....	174
Tabla 16, CORRELACIÓN Solvencia Técnica vs. Conocimientos. ....	176
Tabla 17, CHI Misión vs. Función. ....	177
Tabla 18, CHI Misión vs. Políticas. ....	178
Tabla 19, CHI Misión vs. Políticas. ....	179
Tabla 20, CORRELACIÓN Encuesta Suscriptores Políticas de Suscripción. ....	180
Tabla 21, CORRELACIÓN Encuesta Suscriptores Proceso de Suscripción. ....	182
Tabla 22, CORRELACIÓN Encuesta Suscriptores Software Suscripción. ....	184
Tabla 23, CORRELACIÓN Encuesta Suscriptores Software Suscripción. ....	186
Tabla 24, CORRELACIÓN Encuesta Suscriptores Software Suscripción. ....	188

## ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1: Prima Neta Pagada de la Industria de Seguros .....	6
Gráfico 2: Costo de Siniestros de la Industria de Seguros .....	6
Gráfico 4: Resultado Técnico de la Industria de Seguros .....	7
Gráfico 5, Prima Neta Pagada Ramo de Fianzas. ....	10
Gráfico 6, Ingreso Devengado Ramo de Fianzas.....	12
Gráfico 7, Costo de Siniestros Ramo de Fianzas. ....	13
Gráfico 8, Margen de Contribución Ramo de Fianzas.....	13
Gráfico 9, Participación de Mercado principales Aseguradoras de Fianzas.....	68
Gráfico 10, Evolución Prima Neta Emitida Buen Uso del Anticipo.....	70
Gráfico 11, Participación Prima Neta Emitida Buen Uso del Anticipo.....	71
Gráfico 12, Evolución Prima Neta Emitida Fiel Cumplimiento del Contrato .....	72
Gráfico 13, Participación Prima Neta Emitida Fiel Cumplimiento del Contrato .....	73
Gráfico 14, Evolución Prima Neta Emitida Seriedad de Oferta .....	74
Gráfico 15, Participación Prima Neta Emitida Seriedad de Oferta.....	75
Gráfico 16, Evolución Prima Neta Emitida Garantías Aduaneras .....	76
Gráfico 17, Participación Prima Neta Garantías Aduaneras .....	77
Gráfico 18, Evolución Prima Neta Emitida Ejecución de la obra y calidad de materiales .....	78
Gráfico 19, Participación Prima Neta Ejecución de la obra y calidad de materiales .....	79
Gráfico 20, Producción de Aseguradora E.....	81
Gráfico 21, Evolución Prima Neta Emitida de Buen Uso del Anticipo de Aseguradora E.....	82
Gráfico 22, Evolución Prima Neta Emitida de Buen Uso del Anticipo de Aseguradora E.....	83

Gráfico 23, Políticas consistentes con la realidad de la suscripción.....	87
Gráfico 24, Variables de suscripción son las adecuadas.....	88
Gráfico 25, Software para suscripción es óptimo. ....	89
Gráfico 26, Sus pares tienen el conocimiento para ejecutar su trabajo.....	90
Gráfico 27, Sus pares son imparciales con los clientes.....	91
Gráfico 28, Producción de Aseguradora C .....	92
Gráfico 29, Evolución Prima Neta Emitida de Buen Uso del Anticipo Aseguradora C.....	93
Gráfico 30, Evolución Prima Neta Emitida de Fiel Cumplimiento del Contrato de Aseguradora C.....	93
Gráfico 31, Políticas consistentes con la realidad de la suscripción.....	94
Gráfico 32, Variables de suscripción son las adecuadas .....	95
Gráfico 33, Software para suscripción es óptimo. ....	96
Gráfico 34, Sus pares tienen el conocimiento para ejecutar su trabajo .....	97
Gráfico 35, Sus pares son imparciales con los clientes.....	98
Gráfico 36, Producción de Aseguradora A .....	99
Gráfico 37, Evolución Prima Neta Emitida de Buen Uso de Anticipo de Aseguradora A .....	100
Gráfico 38, Evolución Prima Neta Emitida de Cumplimiento de Contrato de Aseguradora A .....	101
Gráfico 39, Políticas consistentes con la realidad de la suscripción .....	102
Gráfico 40, Variables de suscripción son las adecuadas.....	103
Gráfico 41, Software para suscripción es óptimo. ....	104
Gráfico 42, Sus pares tienen el conocimiento para ejecutar su trabajo .....	105
Gráfico 43, Sus pares son imparciales con los clientes.....	106
Gráfico 44, Producción de Aseguradora B .....	107
Gráfico 45, Evolución Prima Neta Emitida de Buen Uso de Anticipo de Aseguradora B.....	108
Gráfico 46, Evolución Prima Neta Emitida de Fiel Cumplimiento del Contrato de Aseguradora B.....	108
Gráfico 47, Políticas consistentes con la realidad de la suscripción .....	109
Gráfico 48, Variables de suscripción son las adecuadas.....	110
Gráfico 49, Software para suscripción es óptimo. ....	111
Gráfico 50, Sus pares tienen el conocimiento para ejecutar su trabajo.....	112

Gráfico 51, Sus pares son imparciales con los clientes.....	113
Gráfico 52, Producción de Aseguradora D .....	115
Gráfico 53, Evolución Prima Neta Emitida de Buen Uso del Anticipo de Aseguradora D .....	116
Gráfico 54, Evolución Prima Neta Emitida de Fiel Cumplimiento del Contrato de Aseguradora D.....	116
Gráfico 55, Políticas consistentes con la realidad de la suscripción. ....	117
Gráfico 56, Variables de suscripción son las adecuadas.....	118
Gráfico 57, Software para suscripción es óptimo. ....	119
Gráfico 58, Sus pares tienen el conocimiento para ejecutar su trabajo.....	120
Gráfico 59, Sus pares son imparciales con los clientes.....	121
Gráfico 60, Misión del departamento de Fianzas.....	124
Gráfico 61, Función del Gerente de Fianzas. ....	125
Gráfico 62, Políticas departamento de Fianzas .....	126
Gráfico 63, Variable de Suscripción Solvencia Personal.....	127
Gráfico 64, Variable de suscripción Solvencia Legal. ....	128
Gráfico 65, Variable de Suscripción Solvencia Financiera .....	129
Gráfico 66, Variable de Suscripción Solvencia Técnica.....	130
Gráfico 67, Políticas consistentes con la realidad de la suscripción. ....	131
Gráfico 68, Variables de suscripción son las adecuadas.....	132
Gráfico 69, Presupuesto para Tecnología. ....	133
Gráfico 70, Software para scoring .....	134
Gráfico 71, Software para suscripción es óptimo. ....	135
Gráfico 72, Conocimientos Suscriptores Seguros.....	136
Gráfico 73, Conocimientos Suscriptores Análisis de Crédito.....	137
Gráfico 74, Conocimientos de la LOSNCP. ....	138
Gráfico 75, Sus pares tienen el conocimiento para ejecutar su trabajo.....	139
Gráfico 76, Competencias Resolución de Conflictos .....	140
Gráfico 77, Competencias Pensamiento Analítico.....	141
Gráfico 78, Competencias Orientación a Resultados.....	142
Gráfico 79, Prioridad a los Clientes. ....	143
Gráfico 80, Sus pares son imparciales con los clientes.....	144

## ÍNDICE DE DIAGRAMAS

Diagrama 1: Proceso de Gestión de Riesgos.....	3
Diagrama 2: Estructura de Enterprise Risk Management .....	4
Diagrama 3: Sistema de Seguros.....	5
Diagrama 4, Causa-Efecto .....	15
Diagrama 5, Factores Externos e Internos .....	21
Diagrama 6, Proceso de gerencia de riesgos .....	22
Diagrama 7, Metodología de la Investigación .....	26
Diagrama 8, Las 5 c del crédito .....	41
Diagrama 9, Relación Tripartita Seguro de Fianzas .....	57
Diagrama 10, Proceso de Adjudicación de Contrato y Contratación de Pólizas de Fianzas. ....	58
Diagrama 11, Características del Riesgo. ....	60
Diagrama 12, Modelo de Unidad de Negocio del Departamento de Fianzas.....	62
Diagrama 13, Modelo de Suscripción de Riesgos. ....	63
Diagrama 14, Solvencia Legal .....	64
Diagrama 15, Solvencia Personal .....	65
Diagrama 16, Solvencia Técnica.....	67
Diagrama 17, Participación de Mercado principales Aseguradoras de Fianzas .....	69
Diagrama 18, Estructura del Departamento de Fianzas. ....	193
Diagrama 19, Estructura Operativa del Departamento de Fianzas .....	193

**RESUMEN:**

Todas las empresas que realicen operaciones de seguros o las compañías anónimas constituidas en territorio nacional y las sucursales de empresas extranjeras, establecidas en Ecuador, y que tengan por objeto exclusivo asumir directa o indirectamente o aceptar y ceder riesgos no pueden dedicarse a ningún otro negocio, por lo que, interpretando lo que se menciona líneas más arriba el objeto del negocio de las aseguradoras es tomar riesgos, debido a esto es imprescindible ejercer la gestión de riesgos dentro de las aseguradoras, con el fin de disminuir la siniestralidad que pueden causar esos riesgos asumidos. El riesgo al ser el componente principal en las actividades de las aseguradoras, debe ser tratado a través del proceso de la gestión de riesgos. Esta gestión debe estar inmersa en todos los procesos de la aseguradora, como por ejemplo, desde la suscripción del negocio hasta la finalización del contrato de seguro, por lo que, se debe utilizar herramientas y técnicas funcionales que disminuyan tanto la probabilidad como la severidad del riesgo. El riesgo al estar compuesto por probabilidad y severidad de los sucesos hace que a más de tratarlo en forma general, se lo pueda hacer en forma particular, debido a que se puede gestionarlo de manera que por un lado se pueda tomar acciones para disminuir la probabilidad de que el siniestro se cristalice, y por otro lado, tomar medidas para que el impacto de la severidad del riesgo sea lo menor posible con el fin de no comprometer la continuidad del negocio.

**Palabras clave**

RIESGO, SUSCRIPCIÓN DE RIESGOS, PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, FIANZAS, SINIESTROS.

**ABSTRACT:**

All companies conducting insurance operations or public limited companies incorporated in its territory and branches of foreign companies established in Ecuador, and with the sole purpose to take or accept, directly or indirectly and yield risks may not engage in any other business , therefore, interpreting what lines mentioned above the purpose of the business of insurance is to take risks because this is essential to practice risk management in insurance, in order to reduce accidents that can cause these risks assumed. The risk to be the main component in the activities of insurers should be treated through the process of risk management. This management should be embedded in all processes of the insurer, such as from the signing of the business until the end of the insurance contract, so, use functional tools and techniques that reduce both the likelihood and the severity of risk. The risk to be composed of probability and severity of events makes more than treat in general, it can be done in a particular way, because you can manage it so that one side can take action to reduce the likelihood that the incident crystallize, and on the other hand, take steps to ensure that the impact of the severity of the risk as small as possible in order not to jeopardize business continuity.

**Keywords**

RISK, RISK UNDERWRITING, RISK MANAGEMENT PROCESS, SURETY BONDS INSURANCE, CLAIMS.

## **CAPITULO I**

### **GENERALIDADES**

Incremento de la siniestralidad del ramo de fianzas en la industria de seguros del Ecuador.

El aumento de la contratación pública derivada de la política del actual gobierno ha dinamizado la economía en varios sectores, influyendo directamente e indirectamente en industrias, como por ejemplo, la de los seguros. Bajo mandato de Ley todos los contratistas que estén calificados y provean productos, bienes, obras o servicios a instituciones del Estado deben presentar como requisito fundamental algún tipo de caución, cómo son las pólizas de fianzas, para suscribir los diferentes contratos antes mencionados.

El incremento en la contratación pública ha motivado a que se incorporen a la lista nuevos proveedores con diversos tipos de perfiles, algunos con y sin experiencia, o que proveedores experimentados por ganar más reputación y réditos económicos abarquen más contratos en número y de mayor cuantía, ignorando su capacidad para ejecutarlos.

En este proceso de proveer bienes, productos, obras o servicios, las aseguradoras intervienen como garante del contratista (ejecutor de la obra), dinamizando y apoyando a la suscripción de estos contratos; debido a esto si no hay pólizas de fianzas no puede ser suscrito el contrato y por ende tampoco se lo puede llevar a cabo. Al ser la aseguradora garante del contratista, debe ser muy prudente y seleccionar a quién va a garantizar y a quién no, debido a que, ahora existen más contratistas que por ganar contratos aceptan condiciones (objeto, plazos, montos) que no pueden ser cumplidos.

El seleccionar a quienes se va a afianzar en seguros se llama suscripción del riesgo, y este análisis se ve claramente reflejado en el incremento o disminución de la siniestralidad. Este mecanismo sirve como filtro para disminuir la probabilidad de que se garanticen a clientes no aptos. Sin embargo, la realidad que presenta la siniestralidad del ramo de seguros de fianza en el Ecuador es distinta ya que en el periodo 2001-2012 ha mantenido un crecimiento promedio anual del 85%. Esta realidad indica que la selección del riesgo no se lo está haciendo de manera técnica, por lo que es necesario detectar las causas en las que se está fallando para mejorar las prácticas y que el ramo de fianzas en el futuro no quiebre compañías de seguros que lo comercializan.

## **1.2.- Justificación e Importancia**

Según Steinherr la gestión de riesgos ha sido descrita como una de las innovaciones más importantes del siglo XX, no obstante algunos conceptos que se utilizan hoy en día, han existido durante siglos atrás.

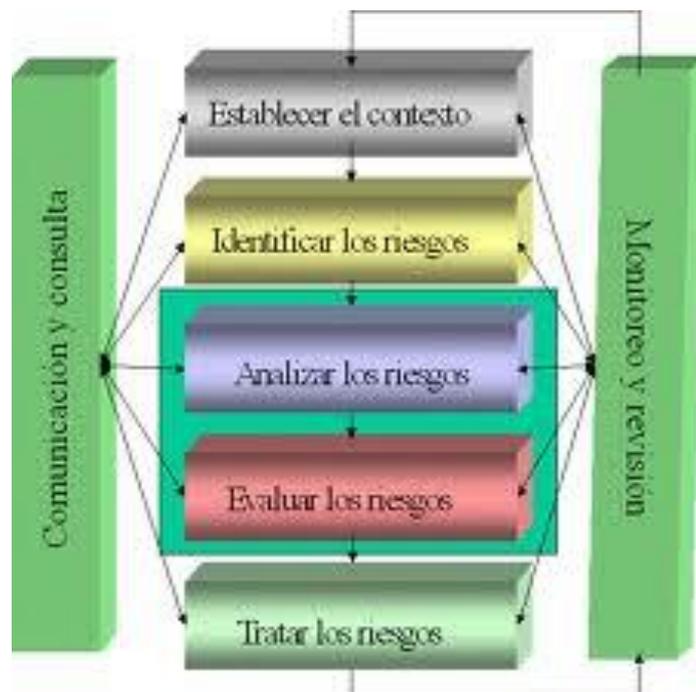
El código Hammurabi de Babilonia de 1800 a.C. hace mención del uso de un tipo de opción para proporcionar alguna clase de cobertura financiera en caso de que el riesgo de malas cosechas se concretara. Estableciendo relación de lo que se practica hoy en día se puede decir que, desde tiempos inmemoriales se contaba con ideas de gestión del riesgo, su alcance y algún tipo de mecanismo de tratamiento para evitar, disminuir o financiar las pérdidas.

Desde 1990 la gestión de riesgos ha sido pilar esencial en la gestión estratégica de cualquier organización. Es el proceso por el que, las empresas tratan riesgos relacionados con sus actividades con el fin de obtener un beneficio sostenido en cada una de ellas y en el conjunto de todas las actividades.

Una gestión de riesgos eficaz se centra en la identificación y tratamiento de riesgos, el objetivo es añadir el máximo valor sostenible a todas las actividades de la empresa. Introduce una visión común del lado positivo (fortalezas y oportunidades) y del lado negativo (debilidades y amenazas) de potenciales factores

que pueden afectar la continuidad del negocio, aumenta la probabilidad de éxito y reduce tanto la probabilidad de fallo como la incertidumbre acerca de la consecución de los objetivos generales de la empresa.

Las empresas de seguros deben realizar el proceso de gerencia de riesgos en el día a día de sus operaciones, FERMA establece que la gestión de riesgos debe estar estructurada de la siguiente manera:



**Diagrama 1: Proceso de Gestión de Riesgos**

Fuente: FERMA.

A finales de 1990 se empieza a incorporar el ERM, término que hace referencia a la gestión integral de riesgos en la organización que se basa en elementos antes mencionados y que incorpora nuevos para establecer un modelo integrador, que está compuesto de la siguiente estructura:



**Diagrama 2: Estructura de Enterprise Risk Management**

Fuente: FERMA.

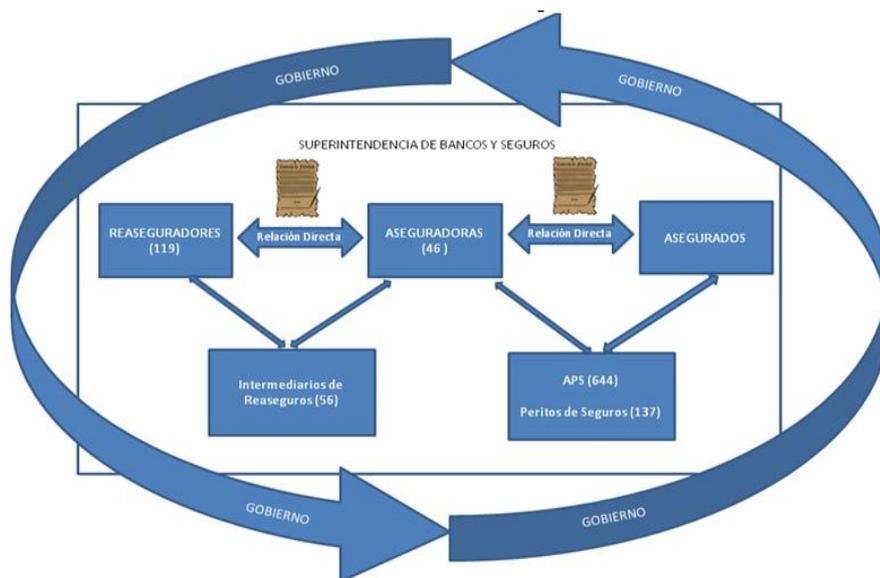
Hoy en día con estos cambios y propuestas las empresas de seguros en sus procesos de suscripción de fianzas han desarrollado, adaptado y utilizado varias técnicas para establecer los riesgos a los que pueden estar expuestos referente a la suscripción. Las variables más utilizadas por las aseguradoras que suscriben seguros de fianzas son:

- Solvencia de Carácter
- Solvencia de Capital
- Solvencia de Capacidad
- Solvencia de Colateral
- Solvencia de Condiciones

### **1.3.- Planteamiento del problema**

La industria de seguros ecuatoriana formalmente registra 76 años de historia, y se encuentra compuesta de la siguiente manera:

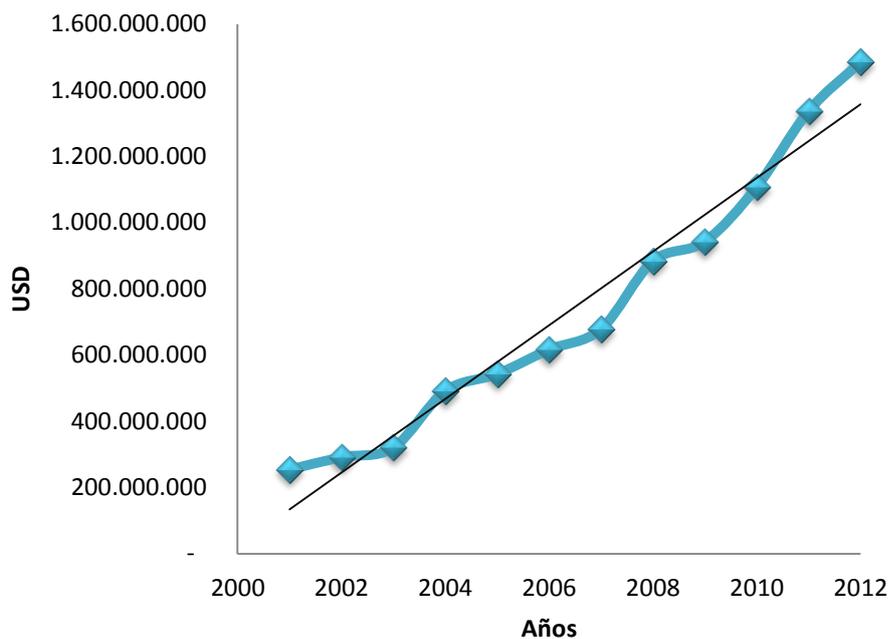
- Todas las empresas que realicen operaciones de seguros;
- Las compañías de reaseguros;
- Los intermediarios de reaseguros;
- Los peritos de seguros; y,
- Los asesores productores de seguros”.



**Diagrama 3: Sistema de Seguros.**

Fuente: Ley General de Seguros.

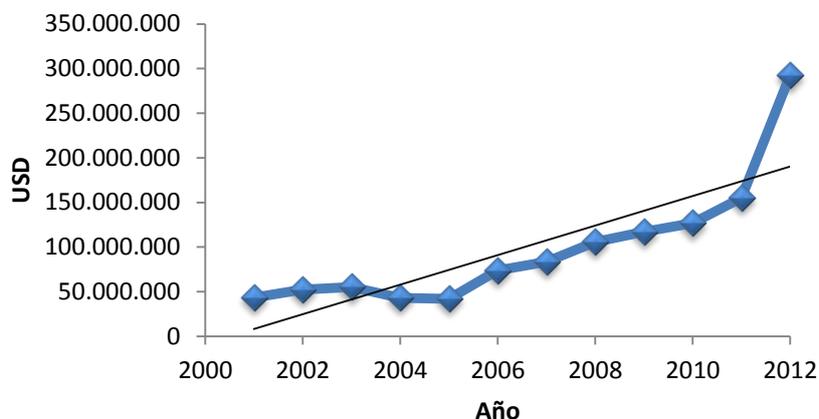
El diagrama 3 esquematiza el sistema de seguros privados del Ecuador tal como se describe en el artículo 2 de la Ley General de Seguros del Ecuador (LGS), de estos actores que conforman el sistema nacional de seguros del Ecuador se tomará únicamente a las empresas de seguros, debido al riesgo que estas compañías asumen al proporcionar el servicio de proteger los patrimonios de las personas naturales o jurídicas.



**Gráfico 1: Prima Neta Pagada de la Industria de Seguros**

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros.

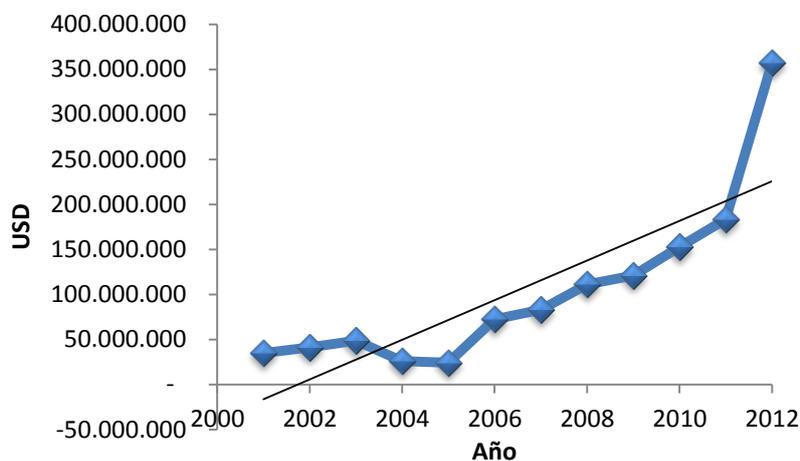
El gráfico 1 muestra la tendencia de la Prima Neta Pagada (PNP) en la industria de seguros. La PNP ha crecido con una tasa promedio del 18% anual en el periodo 2001 – 2012, cerrando el 2012 con USD 1.485.001.388. Comparando el primaje del 2001 con 2012 esta variable ha crecido 483% lo que significa que la industria está asumiendo más riesgos que hace más de una década atrás.



**Gráfico 2: Costo de Siniestros de la Industria de Seguros**

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros.

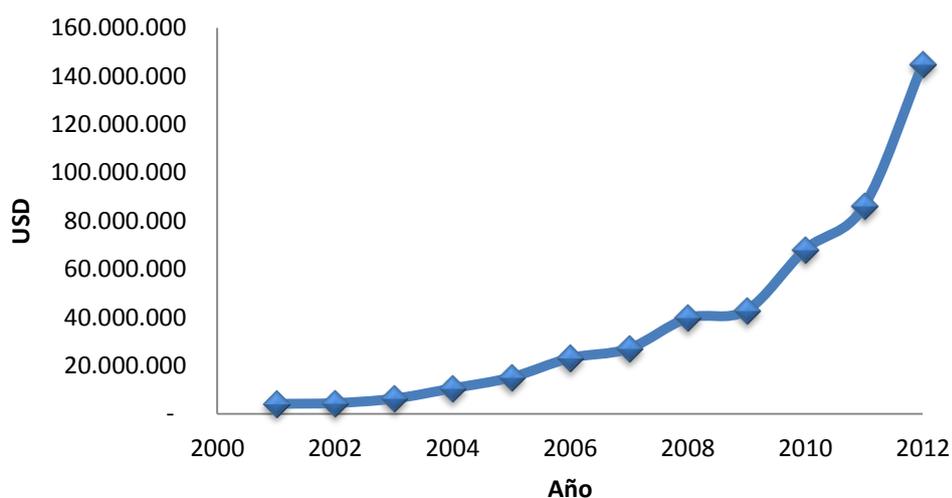
La siniestralidad desde el 2001 al 2011 ha mantenido un crecimiento constante que se podría considerar normal, sin embargo, el gráfico 2 muestra que los siniestros tuvieron un crecimiento del 88% en el período de 1 año (2011 -2012).



**Gráfico 3: Margen de Contribución de la Industria de Seguros.**

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros.

El gráfico 3 muestra la tendencia del Margen de Contribución de la industria de seguros desde el 2001 al 2012. Existe una tendencia de crecimiento en promedio del 28% anual desde el 2001 al 2011, mientras que en el año 2012 esta variable tuvo un crecimiento de 94% con respecto a su año anterior.



**Gráfico 4: Resultado Técnico de la Industria de Seguros**

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros.

El resultado técnico (gráfico 4) en el periodo 2001 – 2012 ha crecido con tasa promedio anual del 40%. En el 2012 tuvo un mayor crecimiento, pasó de USD 86 a USD 144 millones.

Sintetizando las variables antes desglosadas, la industria de seguros del Ecuador se encuentra en pleno crecimiento. Este desarrollo trae consigo una amplia gama de riesgos de diversa índole que deben ser sometidos a una gestión eficaz, eficiente y efectiva para disminuirlos y asegurar que la industria de seguros tenga un crecimiento sostenible y sustentable al largo plazo y que la siniestralidad no vaya a afectarla.

#### **1.4.- Formulación del problema**

Todas las empresas que realicen operaciones de seguros o las compañías anónimas constituidas en territorio nacional y las sucursales de empresas extranjeras, establecidas en Ecuador, y que tengan por objeto exclusivo asumir directa o indirectamente o aceptar y ceder riesgos no podrán dedicarse a ningún otro negocio.

Por lo que, interpretando lo que se menciona en el párrafo anterior en esencia el objeto del negocio de las aseguradoras es tomar riesgos, debido a esto es imprescindible ejercer la gestión de riesgos dentro de las aseguradoras, con el fin de disminuir la siniestralidad que pueden causar esos riesgos asumidos.

El riesgo al ser el componente principal en las actividades de las aseguradoras, debe ser tratado a través del proceso de la gestión de riesgos. Esta gestión debe estar inmersa en todos los procesos de la aseguradora, como por ejemplo, desde la suscripción del negocio hasta la finalización del contrato de seguro, por lo que, se debe utilizar herramientas y técnicas funcionales que disminuyan tanto la probabilidad como la severidad del riesgo.

El riesgo al estar compuesto por probabilidad y severidad de los sucesos hace que a más de tratarlo en forma general, se lo pueda hacer en forma particular,

debido a que se puede gestionarlo de manera que por un lado se pueda tomar acciones para disminuir la probabilidad de que el siniestro se cristalice, y por otro lado, tomar medidas para que el impacto de la severidad del riesgo sea lo menor posible con el fin de no comprometer la continuidad del negocio.

Sintetizando lo antes mencionado se puede acotar que una parte del giro de negocio de las aseguradoras radica en suscribir riesgos; riesgos que en esencia están compuestos por dos variables principales la probabilidad de que se dé el siniestro y la severidad que el mismo tendrá.

Al referirse el término de suscripción, MAPFRE menciona “el conjunto de acciones encaminadas a la aceptación de un riesgo por la aseguradora, según unas condiciones y un precio (prima del seguro)”; en otras palabras se puede decir que la suscripción está muy ligada a mitigar la probabilidad de que un evento que acarree consecuencias negativas suceda.

La suscripción en una aseguradora lo hace el departamento de contratación o de suscripción en función a los ramos que se comercialicen. Desde un punto de vista comercial los ramos son líneas de negocios o productos que las aseguradoras ofrecen a sus clientes, por lo que por un lado, se encuentra la paradoja de crecer en mercado pero haciéndolo limitadamente a través de suscribir técnicamente sus riesgos, con el fin de que la aseguradora al largo plazo presente un desarrollo tanto sostenible como sustentable.

Los ramos o líneas de seguros que comercializan las empresas aseguradoras a nivel mundial son muy parecidos en esencia, no obstante el ramo de fianzas en el Ecuador tiene ciertas características que lo hace particular ya que, por ley las fianzas que tengan como asegurado y beneficiario a cualquier entidad del sector público deben tener la cláusula de irrevocable, incondicional y de cobro inmediato.

Esta cláusula de “irrevocable, incondicional y de cobro inmediato” hace que el riesgo en este ramo para las aseguradoras sea mayor ya que:

- Irrevocable, significa que una vez extendida la garantía no se la puede suprimir bajo ninguna circunstancia, ni siquiera por la falta de pago de la prima por parte del tomador
- Incondicional, al momento de ejecutar la garantía por el asegurado, la aseguradora no puede objetar para el pago de la misma.
- Cobro inmediato, una vez entregada la notificación de pago a la aseguradora dispone de 48 horas para realizar el pago, en concepto de indemnización.



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros.

Elaborado por: Alexander Correa.

### Gráfico 5, Prima Neta Pagada Ramo de Fianzas.

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros.

El Gráfico 5 presenta que en el 2012 las ventas por seguros de fianzas en el Ecuador fueron de \$120.695.000, siendo el 95% del total fianzas otorgadas a avalar contratos celebrados con el sector público; por lo que la dependencia del ramo hacia el sector público es alta.

El siguiente caso ilustra la magnitud, riesgo e impacto de los seguros de fianzas otorgadas para asegurar contratos suscritos con el sector público:

### **Caso Asegurador O.**

El 01 de junio de 2009 la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador (SBS) declaró a la compañía O S.A. de Seguros y Reaseguros en liquidación forzosa. Esta resolución fue motivada porque la aseguradora dio negativa de pago a una póliza de fianza de USD 6 millones al Consejo Nacional de Electricidad (Conelec).

En 1999 el Conelec y la empresa Termoriente firmaron el contrato para la construcción de una planta eléctrica de 270 megavatios, capaz de abastecer de energía a dos provincias como Tungurahua y Cotopaxi, no obstante, según el Conelec la concesionaria abandonó el contrato.

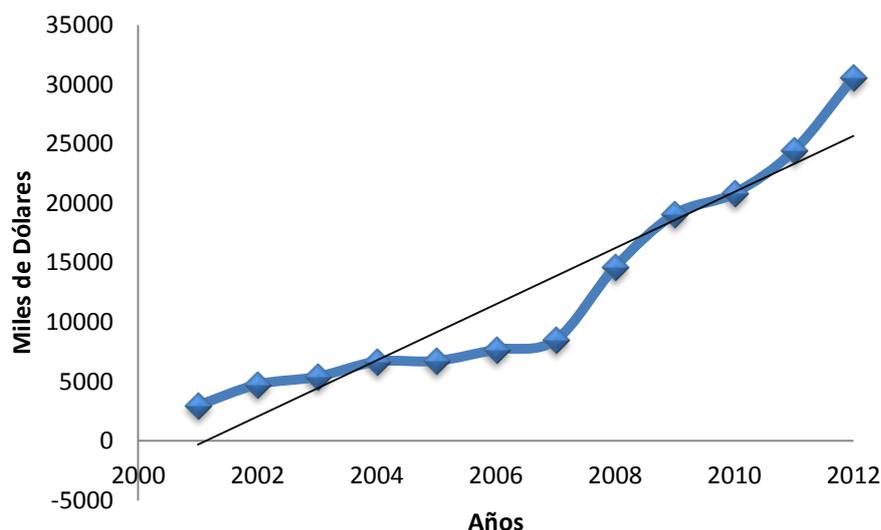
Este supuesto incumplimiento causó que el Conelec termine unilateralmente el contrato y ordene la ejecución de las garantías, el monto a indemnizar USD 6 millones, no obstante O S.A. de Seguros y Reaseguros se negó a cancelar.

Termoriente y O S.A. plantearon recursos de amparo constitucional, argumentaron que el Conelec no dio las facilidades para obtener los permisos que faciliten el desarrollo de la obra. El caso llegó a la Corte Constitucional, que falló a favor del Conelec y ordenó el cobro de la garantía.

Lo más importante que se puede rescatar de este caso expuesto es que, la ejecución de una fianza puede llevar al cierre de una aseguradora; por esto las aseguradoras deben desarrollar modelos de suscripción para asegurar que sus riesgos están siendo gestionados de la mejor manera y garantizar la continuidad del negocio al largo plazo.

El gráfico 6 muestra la tendencia del ingreso devengado del ramo de fianzas en el Ecuador para el periodo 2001 – 2012. El crecimiento promedio anual del periodo fue de 25,11% pasando de 3 millones en el 2001 a 30 millones (932%) en el 2012. El aumento del ingreso (ventas) se relaciona directamente con la magnitud de los riesgos asumidos, en otras palabras, a mayor venta o ingresos mayor nivel de riesgo.

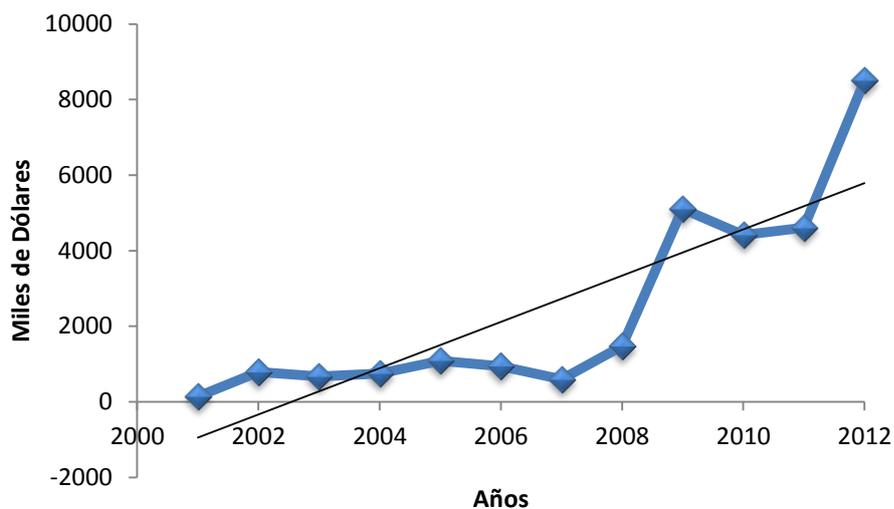
Por lo que es importante mantener una buena política de suscripción de riesgos en especial con todo lo acotado hasta el momento sobre la naturaleza de los seguros de fianzas, esto con el fin de mantener el equilibrio y la continuidad del negocio al largo plazo.



**Gráfico 6, Ingreso Devengado Ramo de Fianzas.**

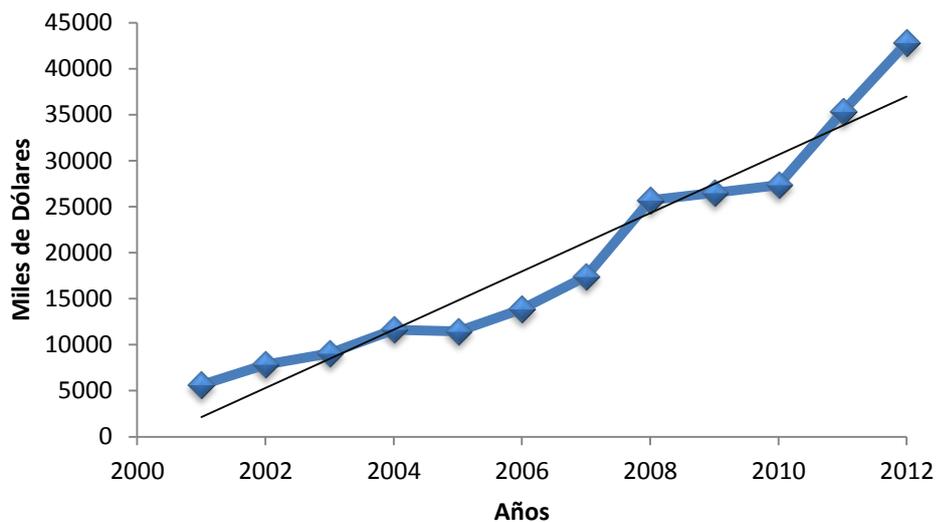
Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros.

El gráfico 7 sintetiza el costo de los siniestros del ramo de seguros de fianza en el periodo 2001 – 2012. En los años comprendidos entre el 2001 al 2008 el costo de los siniestros mantuvo un comportamiento uniforme con promedio de indemnización en el periodo de USD 806.000 anuales. En el 2009 el costo de los siniestros pasó de USD 1,4 a USD 5,1 millones de dólares mostrando un crecimiento de 247 puntos porcentuales con respecto al 2008. Desde el 2009 al 2012 el costo de los siniestros ha tenido un promedio de USD 5,6 millones anuales. Comparando la indemnización promedio anual del período 2001 – 2008 y 2009 – 2012, este ha crecido en promedio 594%.



**Gráfico 7, Costo de Siniestros Ramo de Fianzas.**

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros.



**Gráfico 8, Margen de Contribución Ramo de Fianzas.**

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros.

La variable margen de contribución (gráfico 8) ha mantenido un crecimiento normal. En el periodo de 2001 – 2012 el crecimiento promedio fue del 21,18% ubicándose en el 2012 en USD 42 millones. El crecimiento del margen de contribución significa que las aseguradoras están dando resultados positivos en sus operaciones de giro del negocio.

Contrastando las características que las pólizas de fianzas deben tener por ley versus la dependencia del ramo en del sector público y el riesgo al que están expuestas las aseguradoras al ocurrir un siniestro, es imprescindible que las aseguradoras que operen en el mercado ecuatoriano en el ramo de fianzas utilicen herramientas que permitan disminuir al máximo este riesgo agravado.

Como se analizó, la industria de seguros del Ecuador ha mostrado un crecimiento económico a través del tiempo, por lo que, el ramo de seguros de fianza ha seguido esta tendencia, no obstante se han presentado muestras que el ramo de fianzas es uno de los más críticos para la industria debido a que por su naturaleza ha llegado a forzar el cierre de operaciones de aseguradoras tal como se examinó en el caso anteriormente presentado.

Diagrama 4 describe la problemática (causa – efecto) encontrada en el ramo de fianzas de la industria de seguros del Ecuador. Tras un profundo estado de reflexión del comportamiento del ramo y sus operaciones diarias se detectó evidencia de prácticas en los procedimientos de las aseguradoras, esto está influyendo al **Incremento de la siniestralidad del seguro de fianza en la Industria de Seguros del Ecuador.**

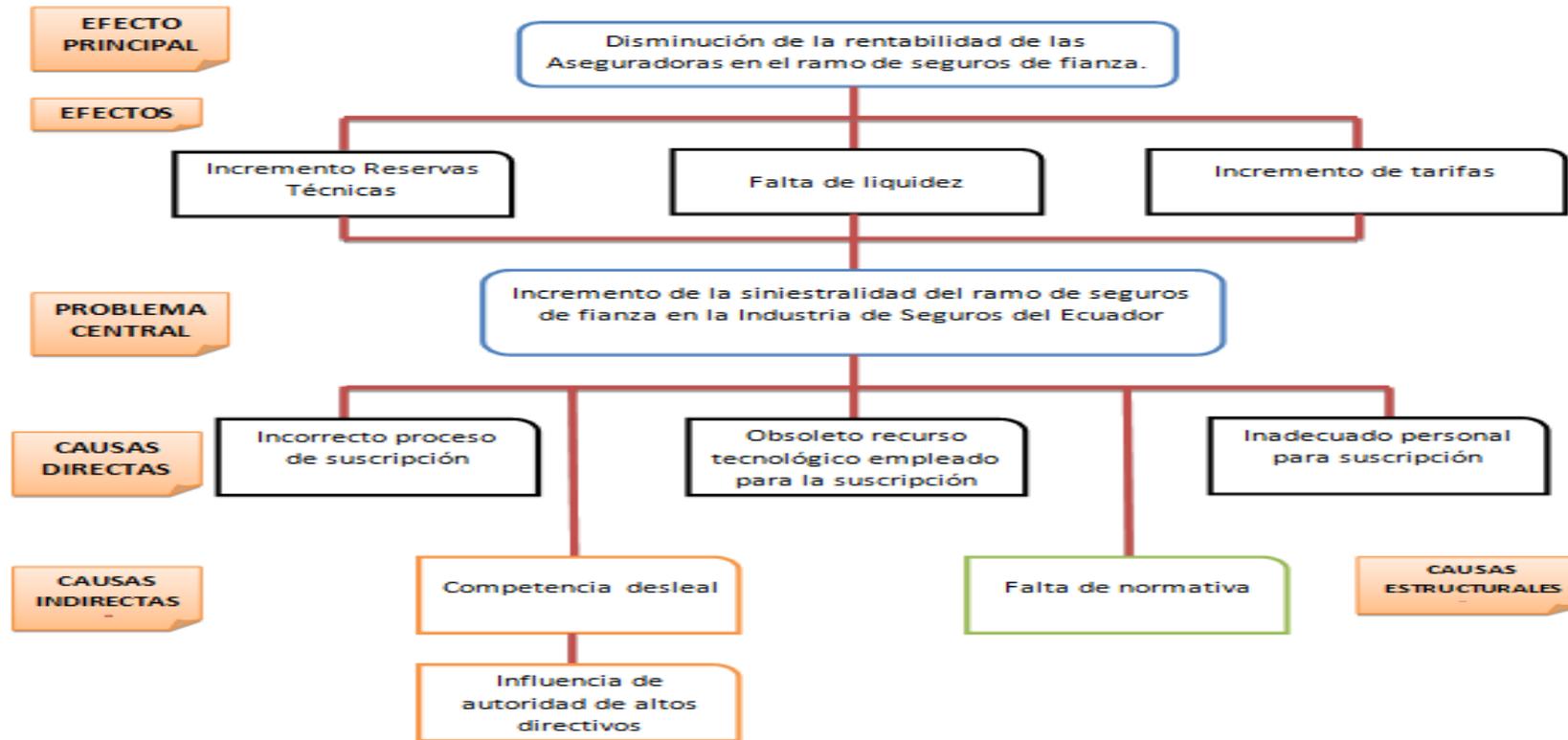


Diagrama 4, Causa-Efecto

Fuente: Industria de Seguros Ecuatoriana.

**Incorrecto proceso de suscripción.-**

El suscriptor o quien realice esas funciones debe tener conocimiento integral y detallado de cada uno de los componentes que integran la metodología de suscripción desarrollada en cada aseguradora, empezando por las políticas de la organización hasta el conocimiento de quienes integran su equipo de trabajo.

El conocer y tener en cuenta todas y cada una de las políticas de suscripción ayudará al suscriptor a alinearse al apetito y/o tolerancia al riesgo de la aseguradora como a los objetivos organizacionales, de segmento de mercado, financieros y técnicos; no obstante si el suscriptor las desconoce no entenderá su función en la suscripción de la fianza y consigo traerá malestar a la organización, al equipo e inclusive puede ser contraproducente con los intereses institucionales llegando implícitamente a comprometer la viabilidad de la organización al largo plazo.

El proceso debe estar diseñado para tener un equipo de trabajo fuerte y bien estructurado, esto es esencial para mantener la estabilidad del ramo de fianzas y la calidad de la suscripción, donde todos los integrantes del proceso hablen el mismo idioma. Las políticas, variables de suscripción, conocimientos y predisposición que manejen los suscriptores deben ser uniformes, de lo contrario, la credibilidad de la aseguradora y de los integrantes del equipo se verá empañada frente a clientes, competidores e industria.

**Obsoleto recurso tecnológico empleado para la suscripción.-**

El empleo de nuevas herramientas informáticas, tecnológicas, de comunicaciones, de logística, etc. ayudan a la gestión de las organizaciones, más aún, de las empresas dedicadas a vender servicios como los seguros. Es fundamental el uso de distintos métodos automatizados que ayuden a disminuir los errores humanos encasillando e inclusive simplificando las operaciones, no obstante existe por parte de los administradores adversidad a dedicar presupuestos para la adquisición de nuevas tecnologías ya que no ven la importancia de la misma al largo plazo. A esto

hay que adherirle la resistencia al cambio que es por naturaleza una de las fuerzas con más impacto que se debe gestionar dentro de un departamento u organización, todo cambio genera resistencia y más aún cuando estos cambios podrían inclusive afectar las actividades y la manera de hacer las cosas y cuando los trabajadores ya se han acostumbrado a una zona de confort de la que no quieren salir.

### **Inadecuado personal para suscripción.-**

El conocimiento del ramo de fianzas, sus restricciones, legalidades, etc. es el pre-requisito del perfil de un suscriptor; hay que mencionar, que en el mercado laboral ecuatoriano no existen variedad de suscriptores con la capacitación o conocimientos mínimos necesarios para ejercer sus puestos de manera eficiente y efectiva. El perfil que requiere un suscriptor de fianzas tiene dos componentes esenciales la actitud y la aptitud.

La actitud es la forma de actuar de una persona, el comportamiento que emplea un individuo para hacer las cosas. La aptitud es la capacidad y buena disposición para ejercer o desempeñar una determinada tarea, función, empleo, etc. Esto significa que un suscriptor debe tener predisposición y conocimiento, la predisposición como por ejemplo entre otros a investigar, indagar, leer, generar preguntas y soluciones; y el conocimiento como el técnico, financiero, de mercado, etc.

A continuación se detallan varias preguntas que nacen a consecuencia de las causas antes descritas y que se encuentran relacionadas directamente con el problema. Estas preguntas serán analizadas y resueltas a lo largo de este estudio, las incógnitas presentadas son:

- ¿Cómo se encuentra el proceso de suscripción de seguros de fianzas en las compañías de seguros?
- ¿Qué recursos tecnológicos utilizados para la suscripción de seguros de fianza?
- ¿Qué características o perfil debería tener el personal que suscribe seguros de fianza?

### **1.5.- Objetivo general**

Investigar el incremento de la siniestralidad del ramo de seguros de fianza en la Industria de Seguros del Ecuador; mediante la evaluación del proceso de suscripción, análisis del recurso tecnológico empleado para la suscripción y la evaluación de los suscriptores; para proporcionar información sobre el manejo de los procesos de suscripción en el 2013.

### **1.6.- Objetivos específicos**

- Evaluar el proceso de suscripción; a través del conocimiento de la metodología de suscripción, de la comprensión de las políticas para suscribir; con el fin de recabar información sobre el incremento de la siniestralidad del ramo de fianzas.
  
- Analizar el recurso tecnológico utilizado en la suscripción; a través del presupuesto asignado para tecnología y utilización del software usado para la suscripción; con el fin de cumplir con el objetivo general.
  - Evaluar a los suscriptores; a través de su conocimiento para efectuar sus tareas, destrezas para su trabajo e imparcialidad con sus clientes; para determinar si esto incide en la siniestralidad del ramo de fianzas en la industria de seguros del Ecuador.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO Y MARCO CONCEPTUAL.**

#### **2.1.- Marco teórico**

La Guía ISO/CEI 73 establece lo siguiente:

##### **Riesgo**

El riesgo se puede definir como la combinación de la probabilidad de un suceso y sus consecuencias (Guía ISO/CEI 73). En todos los tipos de empresa existe un potencial de sucesos y consecuencias que constituyen oportunidades para conseguir beneficios (lado positivo) o amenazas para el éxito (lado negativo).

Se reconoce cada vez más que la gestión de riesgos trata tanto los aspectos positivos como los negativos de los riesgos. Por lo tanto, los presentes estándares consideran el riesgo desde ambas perspectivas. En el campo de la seguridad, se suele admitir que las consecuencias son sólo negativas, por lo que la gestión de riesgos de seguridad se centra en la prevención y en la mitigación del daño.

##### **Gestión de riesgos**

La gestión de riesgos es una parte esencial de la gestión estratégica de cualquier empresa. Es el proceso por el que las empresas tratan los riesgos relacionados con sus actividades, con el fin de obtener un beneficio sostenido en cada una de ellas y en el conjunto de todas las actividades. Una gestión de riesgos eficaz se centra en la identificación y tratamiento de estos riesgos. Su objetivo es añadir el máximo valor sostenible a todas las actividades de la empresa. Introduce una visión común del lado positivo y del lado negativo potenciales de aquellos factores que pueden afectar a la

empresa. Aumenta la probabilidad de éxito y reduce tanto la probabilidad de fallo como la incertidumbre acerca de la consecución de los objetivos generales de la empresa.

La gestión de riesgos tiene que ser un proceso continuo y en constante desarrollo que se lleve a cabo en toda la estrategia de la empresa y en la aplicación de esa estrategia. Debe tratar metódicamente todos los riesgos que rodeen a las actividades pasadas, presentes y, sobre todo, futuras de la empresa.

Debe estar integrada en la cultura de la empresa con una política eficaz y un programa dirigidos por la alta dirección. Tiene que convertir la estrategia en objetivos tácticos y operacionales, asignando responsabilidades en toda la empresa, siendo cada gestor y cada empleado responsable de la gestión de riesgos como parte de la descripción de su trabajo. Respalda la responsabilidad, la medida y la recompensa del rendimiento, promoviendo así la eficiencia operacional a todos los niveles.

### **Factores externos e internos**

Los riesgos a los que se enfrentan una empresa y sus operaciones pueden resultar de factores tanto internos como externos a la empresa tal como se presenta en el siguiente diagrama:

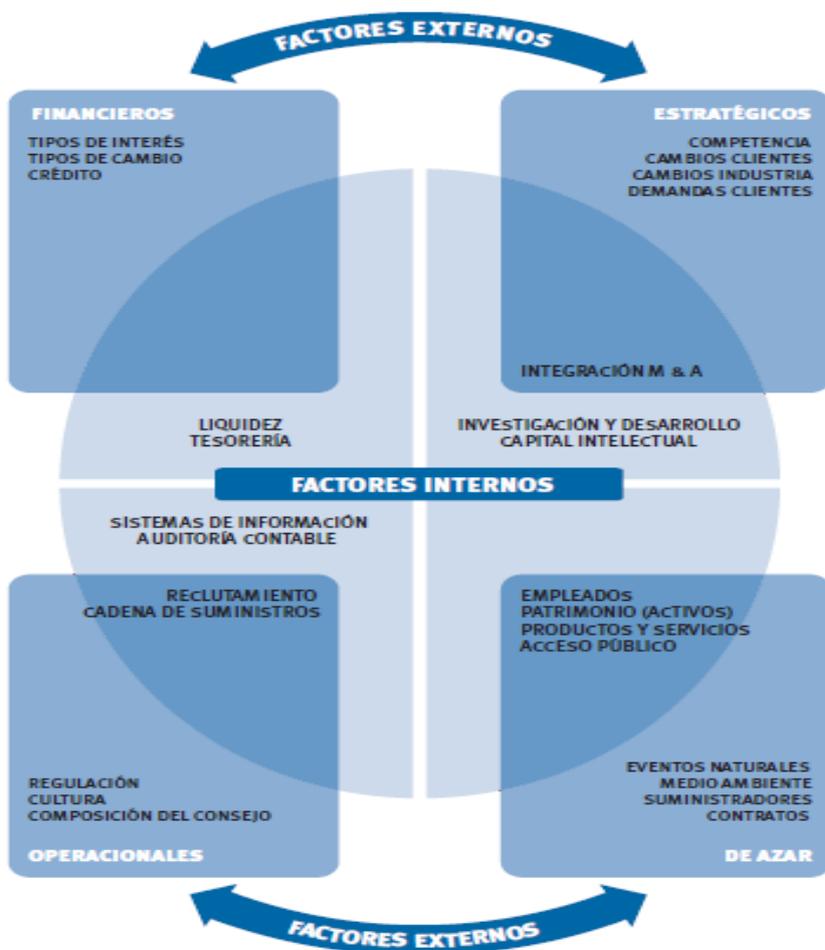


Diagrama 5, Factores Externos e Internos

Fuente: FERMA.

En el diagrama 6 se detalla el proceso de gestión o gerencia de riesgos, éste es un proceso que está diseñado para que cualquier organización lo pueda seguir; más adelante se detalla cada uno de los pasos que lo componen.



**Diagrama 6, Proceso de gerencia de riesgos**

Fuente: FERMA.

**Valoración de riesgos**

La valoración de riesgos está definida en la Guía ISO/CEI 73 como el proceso general de análisis y de evaluación de riesgos.

Análisis de riesgos, comprende la identificación, descripción y estimación de riesgos.

### **Identificación de riesgos**

La identificación de riesgos se propone identificar la exposición de una empresa a la incertidumbre.

Ello requiere un conocimiento detallado de dicha empresa, del mercado en el que opera, del entorno legal, social, político y cultural que le rodea, así como el desarrollo de una visión común coherente de su estrategia y de sus objetivos operacionales, incluyendo los factores críticos para su éxito y las amenazas y oportunidades relacionadas con la consecución de estos objetivos.

Hay que enfocar la identificación de riesgos de forma metódica para asegurarse de que se han identificado todas las actividades importantes de la organización y que se han definido todos los riesgos que implican dichas actividades. La volatilidad relacionada con estas actividades debe ser identificada y categorizada.

Las actividades y decisiones empresariales pueden clasificarse en distintas categorías, que incluirían las siguientes:

- **Estratégicas:** Se refieren a los objetivos estratégicos a largo plazo de la empresa. Pueden estar condicionadas por áreas como la disponibilidad de capital, los riesgos políticos y soberanos, los cambios legales y de regulación, la reputación y los cambios en el entorno físico.
- **Operacionales:** Se refieren a los problemas cotidianos a los que se enfrenta la empresa al esforzarse por conseguir sus objetivos estratégicos.

- **Financieras:** Se refieren a la gestión efectiva y al control de las finanzas de la empresa así como a los efectos de factores externos como la disponibilidad de crédito, los tipos de cambio de las divisas, los movimientos de los tipos de interés y otras exposiciones al mercado.
- **Gestión del Conocimiento:** Se trata de la gestión efectiva y del control de los recursos del conocimiento, la producción, protección y comunicación de los mismos. Los factores externos pueden incluir el uso sin autorización o el abuso de la propiedad intelectual, los fallos en el área de energía y la competencia tecnológica. Entre los factores internos se pueden incluir el mal funcionamiento de los sistemas o la pérdida de personal clave.
- **Conformidad:** Se refiere a temas como salud y seguridad, medioambiente, descripción comercial, protección del consumidor, protección de datos, prácticas de empleo y temas de regulación.

Mientras que la identificación de riesgos pueden llevarla a cabo consultores externos, es muy probable que un enfoque interno con procesos y herramientas coherentes, coordinadas y bien comunicadas, resulte más eficaz. La "propiedad" interna del proceso de gestión de riesgos es esencial.

### **Descripción de riesgos**

El objetivo de la descripción de riesgos es mostrar los riesgos identificados de una forma estructurada.

### **Estimación de riesgos**

La estimación de riesgos puede ser cuantitativa, semi-cuantitativa o cualitativa en términos de probabilidad de ocurrencia y de sus posibles consecuencias.

Por ejemplo, las consecuencias en términos de amenazas (riesgos negativos) y oportunidades (riesgos positivos) pueden dividirse en altas, medias o bajas. La

probabilidad puede clasificarse como alta, media o baja pero requiere diferentes definiciones respecto a las amenazas y las oportunidades.

### Métodos y técnicas de análisis de riesgos

Se pueden usar diversas técnicas con el fin de analizar riesgos. Estas pueden ser específicas para riesgos positivos o negativos o capaces de tratar ambos tipos.

### **Perfil de riesgos**

El resultado del proceso de análisis de riesgos puede utilizarse para crear un perfil de riesgos que proporcione una valoración de la importancia de cada riesgo y aporte una herramienta para priorizar los esfuerzos de tratamiento de riesgos. De este modo se clasifica cada riesgo identificado, facilitando una visión de su importancia relativa.

Este proceso permite situar a cada riesgo en un mapa de la zona afectada de la empresa, describir los procedimientos de control primarios que se aplican e indicar las zonas en las que se debe aumentar, disminuir o reajustar el nivel de la inversión en el control de riesgos.

La valoración contribuye a asegurar el reconocimiento de la "propiedad" del riesgo y la asignación de los recursos de gestión apropiados.

### **Evaluación de riesgos**

Cuando el proceso de análisis de riesgos se ha llevado a cabo, es necesario comparar los riesgos estimados con los criterios de riesgo establecidos por la empresa. Los criterios de riesgo pueden incluir costos y beneficios asociados, requisitos legales, factores socioeconómicos y medioambientales, preocupaciones de los interesados, etc.

Por tanto, se usa la evaluación de riesgos para tomar decisiones acerca de la importancia de los riesgos para la empresa y sobre si se debe aceptar o tratar un riesgo específico.

### Tratamiento de riesgos

El tratamiento de riesgos es el proceso que consiste en seleccionar y aplicar medidas para modificar el riesgo. El tratamiento de riesgos incluye, como principal elemento, el control o mitigación del riesgo, pero también se extiende más allá, por ejemplo, a la elusión de riesgos, a la transferencia de riesgos, a la financiación de riesgos, etc.

Según el Dr. Leopoldo Lavayén la metodología de investigación es la siguiente:



**Diagrama 7, Metodología de la Investigación**

**Tala 1. Tipos de Investigación**

Por su naturaleza	Cuantitativa	Cualitativa
Por los objetivos	Exploratoria	Descriptiva
	Correlacional	Explicativa
Por el problema	Experimental	No Experimental
Por el lugar	Campo	Laboratorio

Por la fuente	Campo	Documental
---------------	-------	------------

**Exploratoria.**- Cuando el problema a investigar es nuevo, poco conocido

**Descriptiva.**- Analiza las propiedades de personas, grupos, comunidades, instituciones, etc. Las variables sirven para clasificar o agrupar las características de los sujetos de la investigación. Busca narrar situaciones, necesidades, costumbres, actitudes, comportamientos, creencias, preferencias, motivaciones, tendencias.

**Correlacional .**- Averigua el comportamiento de una variable (X), conociendo el comportamiento de otra variable (Y): Predicción. Cuando las variables están correlacionadas, significa que la (X) varía, cuando la (Y) también varía. La Correlación puede ser:

Positiva: Los sujetos con altos valores en (X), tienen altos valores en (Y).

Negativa: Los sujetos con altos valores en (X), tienen bajos valores en (Y).

Explicativo.- Averigua la relación entre Causa - Efecto. Su interés radica en explicar “por qué” ocurre un fenómeno.

Experimental.- La esencia del experimento consiste en la “manipulación” intencional de una variable (experimental) para analizar los efectos. Se ejecuta una acción y después se observa el efecto.

**Tabla 2, Técnicas de Investigación**

Cuantitativas	Observación
	Entrevista
	Encuesta
	Experimentación
Cualitativas	Observación participativa
	Entrevistas a fondo
	Testimonio
	Estudios de Caso
	Grupos focales
	Historia de vida

**Observación.-** es una técnica dedicada a “oír” y “ver” los hechos y fenómenos, objeto de estudio. Tiene que ser planificada, sistemática y objetiva.

Entrevista.- es una técnica dedicada a obtener información mediante un sistema de preguntas orales

**Testimonio.-** es la narración real de un hecho o acontecimiento por una persona que vivió de manera directa, por lo mismo es un testigo testimonial.

**Historia de vida.-** contiene una descripción de los acontecimientos y experiencias importantes en la vida de una persona. Es un testimonio vivo de la trayectoria de una persona

**Estudio de caso.-** es el estudio integral y profundo de un caso tipo. Hay que poner cuidado en la selección del caso.

Grupos focales.- consiste en entrevistas a varias personas a la vez, proporcionando una discusión que estimule a los participantes a compartir sus percepciones sobre un tema determinado.

### **Población y Grupo de Estudio**

Para determinar la población y el grupo de estudio hay que delimitar las características de la población que sirve de base para el grupo de estudio. Definir la unidad de análisis (personas, organizaciones, documentos). Determinar el tamaño del grupo de estudio.

**Tabla 3, Determinar el método de selección del grupo de estudio**

Probabilísticos	Aleatorio Simple
	Aleatorio Sistemático
	Aleatorio Estratificado
	Conglomerado
No probabilísticos	Casual
	Conveniencia
	Juicio de Expertos

## Instrumentos

**Nominales.-** Clasifica a los individuos respecto a una característica. Se aplica a las variables “categóricas” o “constitutivas”. Ej. sexo, nacionalidad, estado civil, raza, capacidad intelectual, edad, etc.

**Ordinales.-** Clasifica a los individuos según el orden que ocupan sobre la base de la característica seleccionada. Ej: ordenar del mayor al menor, del más grande al más pequeño, del más nuevo al más viejo, las calificaciones en orden descendente, etc.

**Intervalo.-** La mayoría de las variables en investigaciones sociales suelen ser medidas en escalas de intervalo. Ej: el rendimiento académico, actitudes, opiniones, etc.

**Razón.-** Son escalas de intervalo, pero tienen el cero absoluto. El cero absoluto es la ausencia total de la cualidad medida. Ej: edad, peso, longitud

**Tabla 4, Intervalos de edad, peso, longitud**

Instrumentos	Fichas de observación
	Cuestionarios
	Guía de entrevista
	Escala de Actitudes
	Diferencial Semántico
	Protocolo de análisis

Tipo de Preguntas	De información	Abiertas
	Conocimiento	
	Opinión	Cerradas
	Valores	
	Actitud	Mixtas
	Acción	

David Levine en su libro estadística aplicada a la administración establece:

### **Estadística Descriptiva**

La estadística descriptiva es una gran parte de la estadística que se dedica a recolectar, ordenar, analizar y representar un conjunto de datos, con el fin de describir apropiadamente las características de este. Este análisis es muy básico. Aunque hay tendencia a generalizar a toda la población, las primeras conclusiones obtenidas tras un análisis descriptivo, es un estudio calculando una serie de medidas de tendencia central, para ver en qué medida los datos se agrupan o dispersan en torno a un valor central. Esto es lo que podría ser un concepto aproximado.

**Media aritmética** es la medida más común de la tendencia central, sirve como “punto de equilibrio” del conjunto de datos. Se calcula sumando todos los valores del conjunto de datos y dividiendo el resultado por el número de valores considerados, todos los valores desempeñan un “papel semejante”.

**Mediana** es el valor que divide en dos partes iguales a un conjunto de datos ordenados de menor a mayor. Para calcular la mediana primero hay que ordenar los valores de mayor a menor y utilizar la siguiente fórmula:  $\text{Mediana} = (n+1)/2$  esto da el valor clasificado.

- Regla 1, si en el conjunto de datos hay un número impar de valores, la mediana es el valor colocado en medio
- Regla 2, si en el conjunto de datos hay un número par de valores, entonces la mediana es el promedio de los dos valores colocados en medio

**Moda:** es el valor del conjunto que aparece con mayor frecuencia.

**Varianza y desviación estándar** son medidas de la variación muy utilizadas para tomar en cuenta cómo se distribuyen los datos. Estos estadísticos miden la dispersión “promedio” alrededor de la media, es decir, qué tanto varían los valores más grandes que están por encima de ella y cómo se distribuyen los valores que están debajo de

ella. Una medida de la variación que sería distinta de un conjunto de datos a otro consistiría en elevar al cuadrado la diferencia entre cada uno de los valores y la media y después sumarlas. En estadística, esta cantidad se denomina suma de cuadrados (o  $SS$ ). Esta suma luego se divide entre el número de valores menos 1 (para datos de muestra, con el fin de obtener una varianza muestral  $S^2$ ). La raíz cuadrada de la varianza de la muestra es la desviación estándar de la muestra ( $S$ ).

Es más probable que se utilice la desviación estándar de la muestra como medida de la variación. A diferencia de la varianza de la muestra, que es una cantidad elevada al cuadrado, la desviación estándar le ayuda a conocer de qué manera se agrupan o distribuyen un conjunto de datos con respecto a su media. En casi todos los conjuntos de datos, la mayoría de los valores observados quedan dentro de un intervalo de más menos una desviación estándar por encima o por debajo de la media. Por esta razón, conocer la media y la desviación estándar ayuda a definir por lo menos dónde se agrupa la mayoría de los valores de los datos.

## **Estadística Inferencial**

El conjunto de métodos estadísticos que permiten deducir (inferir) como se distribuye la población en estudio o las relaciones estocásticas entre varias variables de interés a partir de la información que proporciona una muestra.

**Probabilidad**, es un valor numérico que representa la oportunidad o posibilidad de que un evento en particular ocurra, tal como el aumento en el precio de una acción, un día lluvioso, una unidad de producción no conformada, o que caiga el cinco al lanzar un dado. En estos casos, la probabilidad es una proporción o fracción cuyo valor varía entre 0 y 1 inclusive.

Existen 3 aproximaciones sujetas a probabilidad:

- Probabilidad clásica a priori, la probabilidad de éxito se basa en el conocimiento previo del proceso implicado. En el caso más simple, en el que cada resultado es igualmente probable, la oportunidad de ocurrencia de un evento se define en la siguiente ecuación:

Probabilidad de ocurrencia =  $X/T$  ( $X$ =número de formas en las que el evento ocurre;  $T$ =número total de resultados posibles)

- Probabilidad clásica empírica, los resultados se basan en datos observados, no en conocimiento previo del proceso.
- Probabilidad subjetiva, se distingue de los otros dos en que la probabilidad subjetiva difiere de persona a persona. Esta probabilidad es útil para tomar decisiones en situaciones que no es posible utilizar la probabilidad clásica a priori o la probabilidad clásica empírica.

### **CHI cuadrado**

Técnica estadística que indica si existe asociación entre dos variables nominales.

Planteamiento de hipótesis:

$H_0$ , Hipótesis Nula: No existe asociación entre variables.

$H_a$ , Hipótesis Alternativa: Si existe asociación entre variables.

Si la significancia  $\leq 0,05$  Rechazo  $H_0$ , por lo tanto si hay asociación.

Si la significancia  $> 0,05$  Acepto  $H_0$ , por lo tanto no hay asociación.

### **Correlaciones**

Técnica estadística que indica si existe correlación entre dos variables métricas.

Planteamiento de hipótesis:

$H_0$ , Hipótesis Nula: No existe correlación entre variables.

$H_a$ , Hipótesis Alternativa: Si existe correlación entre variables.

Si la correlación es  $\geq 0,80$  existe correlación positiva.

Si la significancia  $\leq -0,80$  existe correlación negativa.

### **ANOVAS**

Técnica estadística que indica si existe diferencia significativa entre dos variables una nominal y la otra métrica.

Planteamiento de hipótesis:

Ho, Hipótesis Nula: No existe diferencia significativa entre variables.

Ha, Hipótesis Alternativa: Si existe diferencia significativa entre variables.

Si la significancia  $\leq 0.05$  Rechazo Ho, por lo tanto si hay asociación.

Si la significancia  $> 0.05$  Acepto Ho, por lo tanto no hay asociación.

Según Kotler, Weiers y Lehmann la Investigación de Mercados es:

### **Investigación de Mercado**

Son procedimientos y herramientas que se utilizan para obtener información. Los dos se complementan y son necesarios en la investigación, se explicará cual es la técnica para medir las variables, qué método estadístico utilizará para tratar los datos (de ser el caso).

La investigación de mercados es el diseño, obtención y presentación sistemática de los datos y hallazgos relacionados con una situación específica de mercadotecnia. También es utilizada como un medio de información para que las empresas estén enteradas de las condiciones del mercado y de las presiones competitivas.

Para dar una definición más amplia acerca de lo que es una investigación de mercados y se pueda comprender con mayor facilidad, se dice que:

La investigación de mercados es la función que enlaza al consumidor, al cliente y al público con el experto en mercadotecnia, a través de la información: Información utilizada para identificar y definir oportunidades y problemas de mercadotecnia, generar, depurar y evaluar las acciones de mercadotecnia; verificar el desempeño de la misma, y mejorar la comprensión del concepto de mercadotecnia como un proceso. La investigación de mercados especifica la información requerida para afrontar estos problemas; diseña el método para recopilar información; maneja e implementa el proceso de recopilación de datos, analiza los resultados, y comunica los hallazgos y sus implicaciones.

Los problemas que atienden la investigación de mercados son muy variables, algunos de los más comunes son los siguientes:

**Pronóstico:** pronosticar las ventas es una de las tareas más obvias de la investigación de mercados.

**Análisis de comprador/segmentación:** otro tipo común de investigación es estudiar a los compradores para encontrar las características de los usuarios de diferentes marcas, con el fin de asignar recursos de una manera más eficiente.

**Procesos de elección y procesos de información:** la forma más común de investigar básica que se realiza dentro de la mercadotecnia es, probablemente, estudiar como obtienen información los compradores y como hacen su elección.

**Pruebas de Factor:** La base de la mayor parte de la investigación de mercados es seleccionar entre diferentes combinaciones y niveles los diversos factores que componen la mezcla de mercadotecnia: precio, nivel de publicidad y textos, promoción, envase, etc.

El proceso de estudio de mercado es una sucesión de 10 pasos:

1. Antecedentes del Mercado
2. Definir el propósito de la investigación
3. Determinar objetivos
  - i. General
  - ii. Específicos
4. Tipos de investigación
5. Diseño del cuestionario
6. Aplicación del pre-test
7. Realización del trabajo de campo
8. Codificación
9. Captura
10. Análisis de datos
11. Interpretación y reporte final

Los primeros seis pasos comprenden lo que se conoce como diseño de la investigación, y los últimos cuatro representan la ejecución. El diseño es mucho más amplio que simplemente muestrear o experimentar, y debe incorporarse dentro del contexto del proceso de investigación.

### **1.- Antecedentes del mercado**

La fase más importante de cualquier investigación la constituye la definición del propósito de la investigación. El trabajo del gerente e investigador será transformar el problema amplio en un conjunto de necesidades de información específica y luego seleccionar algunas de estas necesidades de información específica y luego seleccionar algunas de estas necesidades como objetivos de investigación.

En un gran porcentaje de casos en los que los profesionales de la práctica consideran que los investigadores han generado resultados inútiles, la fuente u origen de este sentir radica en la poca disponibilidad y la falta de capacidad del práctico y del investigador para trabajar conjuntamente en la definición y comprensión del problema. El elemento clave al definir un problema es distinguir un síntoma típico dentro de la misma situación problemática. Un aspecto determinante que se debe considerar junto con la definición del problema es: ¿para cuándo se deben tener disponibles los resultados?

### **2.- Definir el propósito de la investigación**

Habiendo definido el problema de manera satisfactoria el siguiente paso es determinar qué tipos de información son más apropiados o útiles para resolver el problema. Es de mucha ayuda hacer una lista de necesidades de información que se convierte en el punto de partida respecto al cual se seleccionan los objetivos específicos de la investigación. Generalmente las necesidades de información pueden aparecer como una prolongación del proceso de definir el problema.

Evidentemente de un solo estudio no se puede esperar que conteste a todas estas preguntas, por lo tanto debe tomarse una decisión respecto de cuáles son las más importantes y las más susceptibles de investigación.

### 3.- Objetivos de Investigación

En contraste con las necesidades de información, los objetivos deberán ser tan específicos como limitados. Una de las grandes causas de insatisfacción con la investigación es lo que se refiere a objetivos específicos en un forma muy vaga o bien expresados de manera exageradamente optimista, y que, por tanto, difícilmente se alcanzan.

### 4.- Tipos de investigación

Decidir respecto a los objetivos de investigación requiere, en primer lugar, comprender el tipo de investigación que se está realizando. Una clasificación útil podría ser investigación o estudio exploratorio, descriptivo y causal.

- **Exploratorio:** se trata de un estudio que está diseñado para descubrir lo suficiente respecto a un problema. Surge de la descripción general del problema, utilizando métodos como las entrevistas de profundidad, o sesiones de grupo o pruebas con los empleados.
  
- **Descriptivo:** los estudios descriptivos se encuentran en un punto intermedio de la línea que va desde lo exploratoria hasta lo causal. Estos estudios suponen que las variables importantes se conocen, y los resultados tienden a ser perfiles de compradores contra no compradores.
  
- **Causal:** constituye el tipo de estudio que requiere de mayor esfuerzo. Se supone que no solo sabemos cuáles son las variables, sino que sabemos cómo afectan una a otras. Por tanto preocupan dos problemas básicos:
  - Confirmar o desaprobar las relaciones establecidas en la hipótesis.
  - Si las hipótesis son tan específicas que la forma matemática de las relaciones entre variables es conocida, se estiman los parámetros y la fuerza de relación.

Establecimiento de la Hipótesis, la investigación de mercados con frecuencia perfecciona sus objetivos de investigación y los conviene en hipótesis normales. Al establecer una hipótesis realmente expresa explicativamente los conceptos previos respecto a la forma de cómo funciona el mercado en el cual existe interés. Las hipótesis se deben basar en investigaciones previas o en teorías ya existentes.

Establecer una hipótesis tiene dos ventajas, en primer lugar convierte la determinación de un problema en una serie de afirmaciones que pueden expresarse con datos así determinando el diseño de la investigación. En segundo lugar al verse obligado a tener ideas implícitas o explícitas puede llevar a la modificación de opiniones, aun sin la recopilación de datos.

## **5.- Selección del tipo de investigación**

La selección del tipo de investigación depende directamente de los objetivos de la investigación, también depende de los datos disponibles, de presupuestos, de tiempo y de la experiencia de los usuarios potenciales. Los tipos de investigación pueden ser:

- Cualitativo (sesiones de grupo, entrevistas de profundidad)
- Estudio de posicionamiento en el mercado
- Estudio potencial de posicionamiento alterno
- Pruebas de uso en el hogar
- Pruebas publicitarias

Métodos de recopilación de Datos, antes de que se dedique tiempo, dinero y esfuerzo en la tarea de recopilar datos para la investigación, se tienen que saber si ya existen datos y deberán considerarse en primer término. Suponiendo que no hay datos existentes, existen las siguientes alternativas para su recopilación: observación, interrogatorio y simulación. La observación es una de las formas más evidentes para recopilar datos, simplemente observando el comportamiento. Se puede realizar dentro de un entorno natural, de una situación controlada; haciéndose de una manera oculta o de manera abierta. La ventaja de hacer la observación directa es que se

puede obtener información directamente de lo que se busca las desventajas es que si la persona sabe que está siendo observada cambie el comportamiento; y el costo de cada tipo de observación según lo que se utilice como herramientas.

El interrogatorio es el método más reconocido de recopilar datos. La investigación de mercados es equivalente en la mente de las personas, a la encuesta, inclusive la observación se complementa con un cuestionario. Unas ventajas de esta son que es menos costosa y puedes cubrir áreas que no están disponibles para la observación. La principal desventaja es que las respuestas pueden ser no exactas.

La simulación es un tipo muy diferente ya que cae dentro del amplio título de simulación. Esta no va dirigida a recopilar datos, sino más bien a utilizar datos y modelos existentes para proyectar respuestas de preguntas, las respuestas se proyectan para diferentes situaciones hipótesis, simulando situaciones reales. La ventaja de estos modelos es que pueden llevar a contestar preguntas gerenciales, sin recabar nueva información, y la desventaja es que si el modelo se construye mal o los datos dejan de ser significativos por alguna razón, el mecanismo no identifica cuando son malos los resultados.

Dentro de la recopilación de datos se debe tener en cuenta cuatro preguntas que son de suma importancia para saber a quién se va a muestrear:

- ¿Cuál es la población objeto (universo)?
- ¿Cuántos habrá de muestrear?
- ¿De qué manera se habrá de contactar a los sujetos?
- ¿De qué manera habrá de seleccionar puntos de muestra de la población objeto (universo)?

### **Selección del Procedimiento de Muestreo.**

Una muestra es un subconjunto de una población mayor. Para poder elegir el plan de muestreo, se deben seguir una serie de pasos. Primero, definir la población de interés,

de este grupo se va a tomar la muestra. Debe incluir todas las personas cuyas opiniones, comportamientos, preferencias, actitudes, etc. Proporcionas investigación para resolver el problema en cuestión. Después de definir la población, es necesario conocer si el muestreo es probabilístico o no probabilístico.

La muestra probabilística se caracteriza por que los elementos de la población tienen una probabilidad conocida y diferente de cero de ser seleccionado. Esto permite estimar que cantidad de error de muestreo existe en un estudio. Existen cuatro métodos de muestreo probabilístico, los cuales se explican a continuación:

- **Muestreo Simple Aleatorio.** Es este método la muestra se elige de tal manera que cada elemento de la población tenga una probabilidad conocida e igual de ser incluido en la muestra.
- **Muestreo Sistemático.** Es este método es necesario obtener una lista y se numera toda la población y se toman elementos de la misma a intervalos saltados; este intervalo lo determina el investigador.
- **Muestras Estratificadas.** Muestras probabilísticas que permiten que la muestra sea más representativa dividiendo la población dos o más subconjuntos mutuamente exclusivos y extensivos y además se eligen muestras aleatorias simples independientes para cada subconjunto.
- **Muestreo por Conglomerado.** Este tipo de muestreo divide la población en subconjuntos mutuamente exclusivos y exhaustivos y después se elige una muestra aleatoria de los subconjuntos con el fin de reducir costos de la recolección de datos.

La muestra no probabilística es cualquier muestra en la que no se busque tener una muestra representativa de la población, por no tener datos estadísticos que sirvan como base de cálculo. Existen cuatro tipos de muestreo no probabilístico los cuales se explican a continuación:

- **Muestra por Conveniencia.** Muestras que se emplean como su nombre lo indica por motivos de conveniencia.
- **Muestra a Juicio.** Este método se aplica a cualquier caso en el cual el investigador tiene como objetivo obtener una muestra seleccionada en base al juicio personal.
- **Muestras por Cuota.** Muestras en la que el subconjunto de población establece las cuotas, la selección no es al azar o sea por medio no probabilístico.
- **Muestras de Bola de Nieve.** En este método las muestras se seleccionan de entrevistados adicionales se eligen en base a las referencias de los entrevistados iniciales.

6.- Diseño del Cuestionario

7.- Aplicación del pre-test

8.- Realización del trabajo de campo

Es aplicar el método de investigación elegido para obtener los datos que se necesitan y así conocer lo que se busca o la información que se necesita para lograr los objetivos de la investigación.

9.- Codificación

10.- Captura

11.- Análisis de Datos.

Después de obtener los datos, el siguiente paso es analizarlos. El objetivo es interpretar y sacar conclusiones de los datos obtenidos aplicando diferentes técnicas.

## **12. Interpretación y reporte final.**

Una vez terminado el análisis de datos, se debe preparar el informe y comunicar las conclusiones y recomendaciones a la gerencia. Este paso es muy importante ya que para que a las conclusiones se les dé un buen uso, se debe de convencer a

gerencia de que la información obtenida es creíble y viable. Estos reportes se hacen por el medio escrito y oral.

“La investigación de mercados es la función que conecta al cliente con el vendedor mediante información, que se utiliza para identificar y definir las oportunidades y los problemas; para generar estrategias”. (Malhotra, 2008).

Lawrence Gitman, en su libro principios de administración financiera expone:

### Las 5 C del Crédito

El diagrama 7 matiza las 5 C del crédito utilizadas para el análisis de crédito.



**Diagrama 8, Las 5 c del crédito**

Fuente: INVESTOPEDIA.

#### 1.- Carácter o Reputación.

Son las cualidades de honorabilidad y solvencia moral que tiene el deudor para responder a el crédito concedido.

Cuando se realiza un análisis de crédito, se busca predecir el futuro comportamiento de pago de un cliente, para ello, no se dispone de un mecanismo, que permita ver con

claridad ese futuro incierto, por lo que se debe echar mano de información sobre sus hábitos de pago y comportamiento. La información, deberá hacer referencia al pasado y al presente; esto marcará una tendencia y por ende una probabilidad de mantener un similar comportamiento para futuros eventos.

La evaluación del carácter o solvencia moral de un cliente debe hacerse a partir de elementos contundentes, medibles y verificables tales como:

- Referencias comerciales.
- Buró de crédito.
- Verificar demandas judiciales.
- Obtener referencias bancarias.
- Obtener referencias personales.

## **2.- Capacidad**

Es la habilidad y experiencia en los negocios, que tenga la persona o empresa, en la administración y resultados prácticos. Para su evaluación se toma en cuenta:

- La antigüedad y crecimiento de la empresa.
- Canales de distribución.
- Actividades.
- Operaciones
- Zona de influencia.
- Número de empleados.
- Sucursales.

Se evalúa la habilidad gerencial, que se encarga de explicar el éxito de una empresa en el pasado y cómo lo será posiblemente en el futuro. Una compañía puede manejarse un balance financiero excelente y con buenas utilidades. Sin embargo, si la gerencia no tiene la capacidad y determinación; pasará poco tiempo para que se deterioren las condiciones financieras.

Cuando una compañía con una situación financiera satisfactoria, pero no muy fuerte demuestran tener una excelente Gerencia, puede lograr un rendimiento por

cada dólar invertido. El resultado será una operación rentable con buen beneficio para los dueños.

En general de lo que se trata es saber la experiencia y estructura que tiene el cliente para manejar y desarrollar de la mejor forma su negocio, hay que recordarle que al venderle a un cliente no solo se busca una compra esporádica sino que tenga la capacidad de seguir comprando, ese es el objetivo de buscar una relación comercial exitosa.

### **3.- El capital o Solvencia**

Se refiere a los valores invertidos en el negocio, así como sus compromisos, es decir, el estudio de sus finanzas, para su evaluación se requiere del análisis a su situación financiera.

El aporte de capital hecho por los inversionistas del negocio representa su credibilidad en la compañía, sus productos y su futuro. También indica a los acreedores, la habilidad financiera de la compañía. Las instituciones que otorgan créditos necesitan conocer si el aporte de capital proviene de los dueños o los acreedores. Ya que el capital es el patrón de medida del crédito que puede otorgarse a aquellos que han ganado el derecho de solicitar un crédito o un préstamo.

El análisis financiero detallado permitirá conocer completamente las posibilidades de pago, flujo de ingresos y egresos, así como la capacidad de endeudamiento, para llevar a cabo un análisis de esta índole. Por supuesto, que no en todos los casos se puede obtener información financiera, por lo que es conveniente considerar medios alternativos para evaluar el flujo de ingresos de nuestro potencial cliente, al solicitar por ejemplo información de algún estado de cuenta bancario reciente.

El análisis de crédito implica el conocimiento detallado de una amplia gama de elementos, todos ellos pueden tener un mayor o menor valor dependiendo del tipo de crédito a otorgar, el mercado en el que se desarrolla el cliente, el monto del crédito y otros elementos.

#### **4.- Colateral o Garantía.**

Son todos aquellos elementos de que dispone el negocio o sus dueños, para garantizar el cumplimiento de pago en el crédito, es decir las garantías o apoyos colaterales; mismos que se evalúan a través de sus activos fijos, el valor económico y la calidad de estos.

Uno de los fundamentos del análisis de crédito establece que no debe otorgarse un crédito que no tenga prevista una segunda fuente de pago, a menos que el margen de la utilidad sea muy alto, lo que permitiría correr un mayor riesgo.

La segunda fuente hace las veces de un plan b, en caso de que el cliente no pague, algunas opciones de colateral o segunda fuente podrían ser:

- Fiador.
- Pagare en garantía.
- Contrato prendario.
- Fianza.
- Seguro de crédito.
- Deposito en garantía.
- Garantía inmobiliaria.

Particularmente en el tema de las garantías hay que tener mucho cuidado, pues no se debe determinar el monto del crédito basado en el valor que tiene la garantía que respalda el crédito, pues es una práctica poco sana ya que lo que se pretende es que el monto del financiamiento se calcule en base a lo que el cliente puede pagar y no a lo que se pueda embargar si no pagan.

Si el analista pasa por alto el carácter y la capacidad a favor de los colaterales, se convertirá en un problema ya que la omisión de estos dos factores, agotará en última instancia el colateral hasta el punto en que perderá todo su valor. En algunos casos se toma el colateral para fortalecer una debilidad del capital, sin embargo en estos casos, el factor gerencial tiene un peso considerable.

## 5.- Condiciones económicas.

Son los factores externos que pueden afectar la marcha de algún negocio, es decir aquellos que no dependen de su trabajo. Los negocios en general y las condiciones económicas, sobre las que los individuos no tienen control, pueden alterar el cumplimiento del pago, así como su deseo de cumplir con sus obligaciones. Algunos elementos a considerar son:

- Ubicación Geográfica
- Situación Política y económica de la región
- Sector o Industria

Así, como se consideran las condiciones económicas, también se deben evaluar las tecnológicas; la velocidad de la innovación en el campo técnico puede ser predecesora de acontecimientos económicos que tomarían este crédito indeseable en una fecha futura.

## 2.2.- Marco conceptual

**Amenazas:** Delito que consiste en intimidar dando a entender con actos o palabras que se quiere hacer algún mal a alguien. El término se refiere igualmente al mal mismo que se pretende realizar o a la situación de inseguridad creada por la inminente producción de un riesgo (PORTER, Michael 1998).

**Análisis Financiero:** Parte del análisis de balance destinado a conocer la capacidad de una empresa para hacer frente a sus compromisos de pago. (GITMAN, Lawrence. 2001).

**Análisis Horizontal:** lo que se busca es determinar la **variación absoluta o relativa** que haya sufrido cada partida de los estados financieros en un periodo respecto a otro. Determina cual fue el crecimiento o decrecimiento de una cuenta en

un periodo determinado. Es el análisis que permite determinar si el comportamiento de la empresa en un periodo fue bueno, regular o malo. (GITMAN, Lawrence. 2001)

**Análisis Vertical:** Consiste en tomar un estado financiero (balance general, estado de resultados) y relacionar cada cuenta con el total de un subgrupo de cuentas o del total de las partidas que constituyen estos estados financieros, la cual se denomina cifra base. Su objetivo es determinar porcentualmente la participación de cada cuenta con respecto al total de un grupo o clase de cuentas y observar su comportamiento a lo largo de la vida de la empresa. (GITMAN, Lawrence. 2001)

**Asegurado:** En sentido estricto, es la persona que en sí misma o en sus bienes o intereses económicos está expuesta al riesgo (MAPFRE, 2013).

**Aseguradoras:** es la empresa especializada en el Seguro, cuya actividad económica consiste en producir el servicio de seguridad, cubriendo determinados riesgos económicos (riesgos asegurables) a las unidades económicas de producción y consumo. Su actividad es una operación para acumular riqueza, a través de las aportaciones de muchos sujetos expuestos a eventos económicos desfavorables, para destinar lo así acumulado, a los pocos a quienes se presenta la necesidad. Sigue el principio de mutualidad, buscando la solidaridad entre un grupo sometido a riesgos (MAPFRE, 2013).

**Beneficiario:** Persona designada en la póliza por el asegurado o contratante como titular de los derechos indemnizatorios que en dicho documento se establece (MAPFRE, 2013).

**Calificación de clientes de fianzas:** La calificación de un cliente potencial significa poder determinar el grado de susceptibilidad que tiene de adquirir los productos y servicios de una empresa o vendedor (MAPFRE, 2013).

**Capacidad:** Expresión propia de la terminología reaseguradora para designar el límite máximo de cobertura de un tratado de reaseguro, normalmente de excedentes. (GITMAN, Lawrence. 2001)

**Capital:** Término acuñado en el marco del proyecto Solvencia II que hace referencia al nivel de fondos propios por debajo del cual los tomadores y los beneficiarios, en caso de continuar las empresas de seguros y de reaseguros su actividad, estarían expuestos a un nivel de riesgo inaceptable. La insuficiencia del capital mínimo obligatorio (cuya fórmula de cálculo está actualmente en desarrollo) activa la intervención en última instancia de las autoridades de supervisión. (GITMAN, Lawrence. 2001)

**Carácter:** es aquello que la identifica como diferente a las demás en su forma de sentir, expresarse y actuar. Es una marca impresa que determina su accionar, formada por rasgos genéticos (temperamento) y por influencia del medio. (GITMAN, Lawrence. 2001)

**Cláusulas:** Cada una de las disposiciones de un contrato, tratado, testamento o cualquier otro documento análogo, público o privado (MAPFRE, 2013).

**Cláusulas Especiales:** En ellas se recogen las modificaciones, ampliaciones o derogaciones de las condiciones generales que hayan resultado de los acuerdos particulares. No son muy frecuentes (MAPFRE, 2013).

**Cláusulas Generales:** Las condiciones generales reflejan el conjunto de principios básicos que establece el asegurador para regular todos los contratos de seguro que emita en el mismo ramo o modalidad de garantía. En tales condiciones suelen establecerse normas relativas a la extensión y objeto del seguro, riesgos excluidos con carácter general, forma de liquidación de los siniestros, pago de indemnizaciones, cobro de recibos, comunicaciones mutuas entre asegurador y asegurado, jurisdicción, subrogación, etc (MAPFRE, 2013).

**Cláusulas Particulares:** recogen aspectos concretamente relativos al riesgo individualizado que se asegura y en particular los siguientes (MAPFRE, 2013):

- Nombre y domicilio de las partes contratantes, y designación del asegurado y beneficiario, en su caso. Concepto en el cual se asegura.
- Naturaleza del riesgo cubierto. Designación de los objetos asegurados y de su situación.
- Suma asegurada o alcance de la cobertura.
- Importe de la prima, recargos e impuestos.
- Vencimiento de las primas, así como lugar y forma de pago.
- Duración del contrato, con expresión de cuando comienzan y terminan sus efectos.

**Colateral:** Parientes unidos por su pertenencia al mismo tronco, pero sin que desciendan unos de otros. (GITMAN, Lawrence. 2001)

**Condiciones:** Acontecimiento futuro e incierto de cuyo cumplimiento se hace depender la validez de un contrato o de disposiciones de última voluntad (MAPFRE, 2013).

**Contragarantía:** Es el respaldo que le permite a la Compañía resarcirse patrimonialmente, en el evento de verse obligada a pagar la indemnización por la ocurrencia de un siniestro. Mediante la contragarantía, el tomador de la póliza se obliga a reembolsar a la Compañía las sumas de dinero que ésta llegue a pagar por concepto de un siniestro (MAPFRE, 2013).

**Debilidades:** Son aquellos factores que provocan una posición desfavorable frente a la competencia, recursos de los que se carece, habilidades que no se poseen, actividades que no se desarrollan positivamente (PORTER, Michael 1998).

**Descripción de Riesgos:** Especificación de las características de un riesgo, en su aceptación de objeto asegurado, en orden a su aceptación y tarificación por la entidad aseguradora (FERMA, 2006).

**Efecto financiero:** Un efecto financiero es aquel que se formaliza para instrumentar una operación crediticia, es decir, que no tiene un antecedente causal para su

creación, siendo éste exclusivamente la concesión de crédito. (GITMAN, Lawrence. 2001)

**Estrategia:** Plan básico operativo de una entidad frente al conjunto de circunstancias concurrentes en un determinado mercado o sector de este.

Se trata, en definitiva, de la fijación de los principios generales de actuación de una empresa para la consecución de los objetivos o fines propuestos, con una característica específica de flexibilidad para adecuar la actividad a las nuevas circunstancias que vayan produciéndose sucesivamente. (PORTER, Michael 1998).

**Estimación de Riesgos:** Proceso mediante el cual los riesgos identificados de una organización se ordenan, analizan, cualifican y/o cuantifican utilizando un determinado criterio, con el fin de comprender la naturaleza del mismo y determinar su probabilidad de aparición y sus posibles consecuencias (FERMA, 2006).

**Evaluación de Riesgos:** Estudio para determinar, en un periodo de tiempo concreto, la probabilidad de que ocurran daños personales o pérdidas materiales, así como su cuantificación (FERMA, 2006).

**Gestión de Riesgo:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto a los riesgos (FERMA, 2006).

**Gestión Estratégica:** Es un proceso global que apunta a la eficacia, integrando la planificación estratégica (más comprometida con la eficiencia) con otros sistemas de gestión, a la vez que responsabiliza a todos los gerentes por el desarrollo e implementación estratégicos.

**Identificación de Riesgos:** Proceso mediante el cual se reconocen los diferentes riesgos que afectan a una organización. Es previo a la estimación y tratamiento de los riesgos. (PORTER, Michael 1998).

**Incondicional, irrevocable y de cobro inmediato:** Incondicional al momento de ejecutar la garantía por el asegurado, la aseguradora no puede objetar para el pago de la misma. Irrevocable significa que una vez extendida la garantía no se la puede suprimir bajo ninguna circunstancia, ni siquiera por la falta de pago de la prima por parte del tomador. Y de cobro inmediato que una vez entregada la notificación de pago a la aseguradora dispone de 48 horas para realizar el pago, en concepto de indemnización (MAPFRE, 2013).

**Indemnización:** compensación o resarcimiento económico por el menoscabo producido al perjudicado que se realiza por el causante del daño o por quien deba corresponder en su lugar (MAPFRE, 2013).

**Ingreso devengado:** Es el reconocimiento y registro de un ingreso o un gasto en el periodo contable a que se refiere, a pesar de que el desembolso o el cobro pueda ser hecho, todo o en parte, en el periodo anterior o posterior (MAPFRE, 2013).

**Interés Asegurable u objeto del contrato:** Requisito que debe concurrir en quien desee la cobertura de determinado riesgo, reflejado en su deseo sincero de que el siniestro no se produzca, ya que a consecuencia de él se originaría un perjuicio para su patrimonio (MAPFRE, 2013).

**Liquidación forzosa:** El Superintendente de Bancos y Seguros dispondrá la liquidación forzosa, cuando una entidad controlada incurra en una o más de las siguientes causales (MAPFRE, 2013):

- Suspensión de pagos en general;
- Incumplimiento del régimen de regularización;
- No efectuar las remociones impartidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros;
- Liquidación, disolución, suspensión de pagos o quiebra de la casa matriz de la sucursal de una entidad extranjera establecida en el Ecuador;
- Vencimiento del plazo de duración de acuerdo a los estatutos;

- Si la entidad controlada no hubiese iniciado operaciones dentro de los seis meses siguientes a la fecha en que le fue otorgado el certificado de autorización; y,
- Cuando los administradores de la entidad abandonen sus cargos y no sea posible designar sus reemplazos, dentro de los quince días calendario siguientes.

**Magnitud del riesgo:** Estimación cuantitativa del riesgo, expresada por la combinación de valores de la probabilidad y consecuencia de ocurrencia de un evento (FERMA, 2006).

**Margen de Contribución:** El margen de contribución es el la diferencia entre el precio de venta menos los costos variables. Es considerado también como el exceso de ingresos con respecto a los costos variables, exceso que debe cubrir los costos fijos y la utilidad o ganancia (MAPFRE, 2013).

**Oportunidades:** hace referencia a lo **conveniente** de un contexto y a la confluencia de un espacio y un periodo temporal apropiada para obtener un provecho o cumplir un objetivo. Las oportunidades, por lo tanto, son los instantes o plazos que resultan propicios para realizar una acción (PORTER, Michael 1998).

**Póliza:** Documento que instrumenta el contrato de seguro, en el que se reflejan las normas que de forma general, particular o especial regula las relaciones contractuales convenidas entre el asegurador y el asegurado. Es un documento cuya inexistencia afectaría a la propia vida del seguro, ya que sólo cuando ha sido emitido y aceptado por ambas partes se puede decir que han nacido los derechos y obligaciones que del mismo se derivan (MAPFRE, 2013).

**Prima:** Aportación económica que ha de satisfacer el contratante o asegurado a la entidad aseguradora en concepto de contraprestación por la cobertura de riesgo que este le ofrece. Desde un punto de vista jurídico, es el elemento real más importante del contrato de seguro, porque su naturaleza, constitución y finalidad lo hacen ser esencial y típico de dicho contrato (MAPFRE, 2013).

**Prima Neta Pagada:** Recibe también el nombre de Prima Comercial, siendo el resultado de aplicar a la "Prima de Riesgo", los gastos de Gestión interna y externa, SIN incluir los impuestos y recargos legales que recaen sobre la operación aseguradora (MAPFRE, 2013).

**Probabilidad:** Medida de la ocurrencia o aparición de un determinado evento, en un periodo de tiempo dado. Generalmente se expresa como un número comprendido entre 0 (probabilidad nula) y 1 (ocurrencia segura), o un porcentaje (FERMA, 2006).

**Ramos de seguros:** Conjunto de modalidades de seguro relativas a riesgos de características o naturaleza semejantes (MAPFRE, 2013).

**Rentabilidad:** Es la relación existente entre el capital invertido y los beneficios netos producidos por el mismo. No entre los beneficios y el capital (MAPFRE, 2013).

**Resultado Técnico:** En resumen, el resultado técnico es el que proviene propia y exclusivamente del ejercicio de la actividad aseguradora, sin tener en cuenta otra serie de ingresos y gastos que pueda tener la empresa ajenos a la citada actividad, como puede ser su gestión financiera o de inversiones (MAPFRE, 2013).

**Riesgo:** Combinación de la probabilidad de ocurrencia de un suceso y sus consecuencias (FERMA, 2006).

**Seguro:** Actividad económica-financiera que presta el servicio de transformación de los riesgos de diversa naturaleza a que están sometidos los patrimonios, en un gasto periódico presupuestable, que puede ser soportado fácilmente por cada unidad patrimonial (MAPFRE, 2013).

**Seguros de fianzas:** Es aquel por el que el asegurador se obliga, en caso de incumplimiento por el tomador del seguro de sus obligaciones legales o contractuales, a indemnizar al asegurado a título de resarcimiento o penalidad los daños patrimoniales sufridos dentro de los límites establecidos en la ley o en el contrato. Todo pago hecho por el asegurador deberá ser reembolsado por el tomador del seguro (MAPFRE, 2013).

**Siniestralidad:** Contablemente, se da este nombre a la valoración conjunta de los siniestros producidos (pendientes y liquidados) con cargo a una entidad aseguradora. Normalmente, se emplea el término para referirse al ratio de siniestralidad, que equivale a la proporción entre el importe total de los siniestros y las primas recaudadas por una entidad aseguradora en un período de tiempo (MAPFRE, 2013).

**Siniestro:** Es la manifestación concreta del riesgo asegurado, que produce unos daños garantizados en la póliza hasta determinada cuantía (MAPFRE, 2013).

**Suscripción:** Es el conjunto de acciones encaminadas a la aceptación de un riesgo por la aseguradora, según unas condiciones y un precio (prima del seguro) (MAPFRE, 2013).

**Suscriptor:** Es la persona que realiza la suscripción de los riesgos y que participa en la elaboración, seguimiento y solución a los requerimientos de la empresa y los clientes antes de aceptar un riesgo (MAPFRE, 2013).

**Tratamiento de Riesgos:** Proceso de selección e implementación de medidas para eliminar o reducir la probabilidad de aparición y/o la intensidad de las posibles consecuencias de un riesgo (FERMA, 2006).

## **CAPITULO III**

### **DESARROLLO DE LA PROPUESTA**

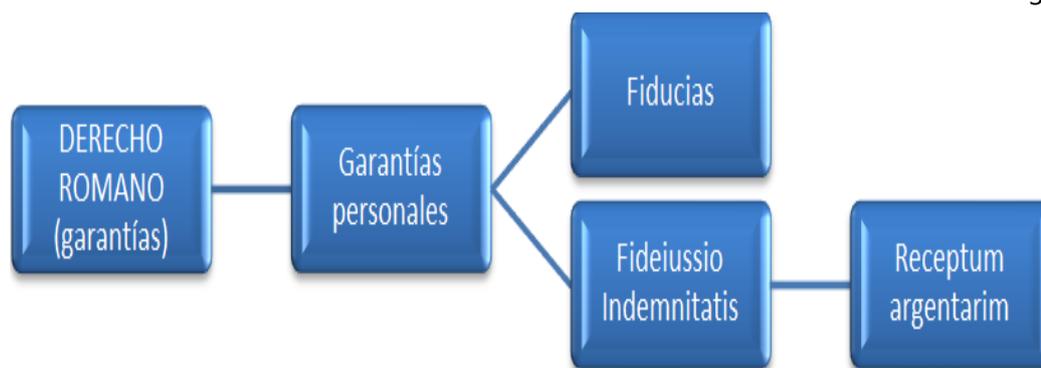
#### **3.1 Propuesta**

Para iniciar el estudio del incremento de la siniestralidad del seguro de fianza en la industria de seguros del Ecuador, primero hay que profundizar en el conocimiento del ramo de fianzas, para este fin en las siguientes páginas se describirá el seguro de fianza desde sus orígenes hasta las principales empresas que lideran el ramo en el Ecuador.

##### **Origen.-**

El concepto de fianzas es tan antiguo como la misma humanidad, existen numerosos escritos encontrados que hacen mención a este término, como por ejemplo, en la biblia o en las estelas del Rey Hammurabi que están en exposición en el museo Louvre en París, Francia escritas hace casi 2000 a.C.

La primera forma jurídica que hace relación al seguro de crédito y por ende al de caución puede ser encontrada en el Derecho Romano y puede ser descrito de la siguiente manera:



**Diagrama 9, Seguro de Caución**

Fuente: El seguro de caución

En la figura antes descrita se puede ver que, dentro del Derecho Romano ya existen garantías personales, y dentro de esta categoría las garantías de indemnización de tipo monetario.

Por otro lado, hay expertos que sostienen que el seguro de crédito existe gracias al seguro marítimo, ya que en ese tiempo otorgaban préstamos denominados préstamos a la gruesa para que los mercaderes pudieran financiar sus viajes y mercaderías en las aventuras marítimas. Éste préstamo funcionaba de la siguiente manera, si el buque llegaba a su destino el prestamista debía pagar el dinero prestado incluido un interés, pero si el buque nunca llegaba no se debía pagar nada.

Se considera al italiano Bonajuto Paris Sanguinetti como el primer teórico del seguro de crédito, en su libro “*Essai d'une nouvelle théorie pour appliqué le systèmes des assurances aux dommages des faillites*», describe un método basado en la mutualidad de los riesgos como medio de protección contra falta de pago de los créditos, quiebras y sus negativos efectos en cadena.

El profesor austriaco Von Liebig, instituyó las bases del seguro de caución al concluir que la forma más adecuada para evaluar el riesgo era a través de la suscripción del riesgo, lo que ahora es muy cotidiano en la industria. En ese tiempo, la caución funcionaba de la siguiente manera; el asegurador expedía al deudor un título de garantía, que es entregado al acreedor asegurado, en garantía del

cumplimiento de la obligación, es fácil decir que este esquema no ha variado de la práctica actual del seguro de caución.

Los primeros aseguradores formales en el seguro de caución fueron:

- Banco Adriático di Assicurazione de Trieste 1831
- Assurances Generales de Trieste (Assicurazione Generralli 1837)

Reconocimiento legislativo, los primeros cuerpos legales que reconocieron o que marcaron las operaciones del ramo fueron:

- Ordenanzas de Sevilla de 1556
- Ordenanzas de Colbert 1681
- Ordenanzas de Seguros y Averías de Hamburgo de 1731
- Ordenanza Sueca de 1710

Las cauciones.-

Art. 31 del Código Civil.- "Caución significa generalmente cualquiera obligación que se contrae para la seguridad de otra obligación propia o ajena. Son especies de caución la fianza, la prenda y la hipoteca".

La interpretación al artículo anterior es que la caución es una garantía para afianzar una obligación y tipos de caución o de garantías son:

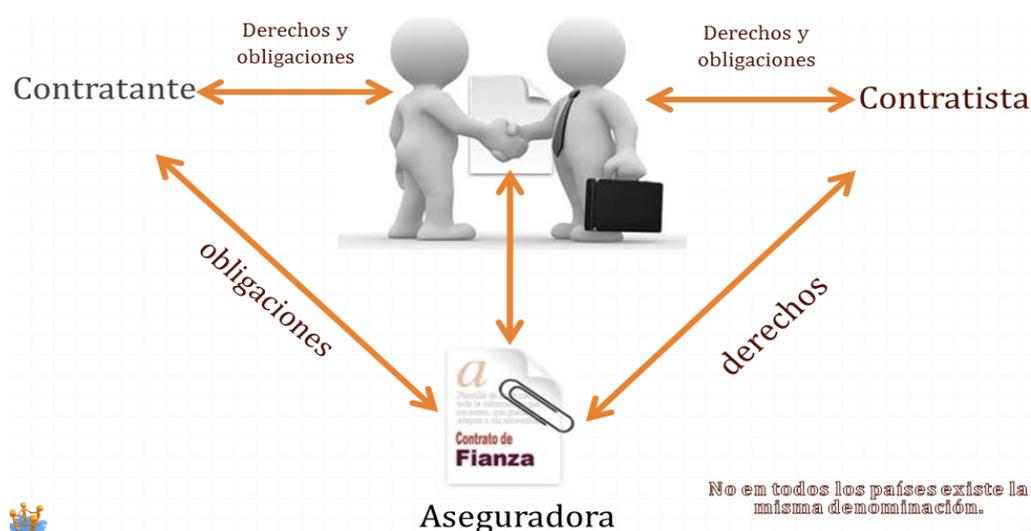
- Las fianzas, son garantías tipo monetario
- Las prendas, son garantías tipo bienes muebles
- Las hipotecas, son garantías tipo bienes inmuebles

Art. 2238 del Código Civil.- "Fianza es una obligación accesoria en virtud de la cual una o más personas responden de una obligación ajena, comprometiéndose para con el acreedor a cumplirla en todo o parte, si el deudor principal no la cumple".

El artículo anterior se refiere a que una fianza existe cuando hay una obligación principal donde la fianza actuará como garantía. La obligación principal antes

mencionada es establecida por dos partes a través de un vínculo por lo general contractual.

El diagrama 9, define la naturaleza de las pólizas de fianzas. Es una relación tripartita donde existe un contratista y un contratante con derechos y obligaciones mutuamente recíprocos, pero también interviene una aseguradora que tiene obligaciones con la contratante y derechos con la contratista. Por lo que el contrato de seguro de fianzas puede ser definido de la siguiente manera: Es un contrato accesorio a un contrato principal donde la aseguradora se obliga a indemnizar al contratante por incumplimiento imputable al contratista.





**Diagrama 10, Proceso de Adjudicación de Contrato y Contratación de Pólizas de Fianzas.**

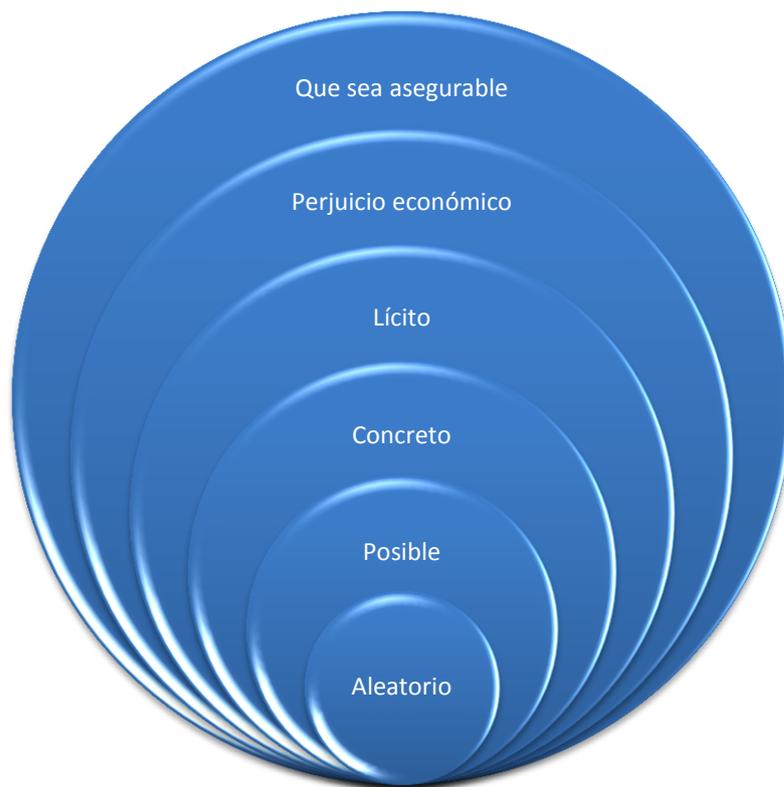
Fuente: Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.

El diagrama anterior establece el flujo de actividades que se deben cumplir para suscribir un contrato con una entidad del sector público. En este proceso intervienen tres actores con funciones específicas y a falta de uno de estos no sería posible suscribir el contrato. Por un lado, está el contratante o entidad pública que inicia con una necesidad de contratación el instrumento para detallar esa necesidad son los pliegos de la oferta que es cargado en el portal web del INCOP, todas las empresas interesadas se descargan la información y deciden si participan o no en proveer lo especificado en los pliegos; si deciden participar envían la oferta, que no es más que una recopilación de documentos que se ajustan al detalle de los pliegos. La Institución del Estado una vez que recibe todas las ofertas, las revisa y si cumplen con lo estipulado en los pliegos las analiza para adjudicar el contrato a quien haya presentado la mejor oferta técnica, económica, etc. la empresa adjudicada es notificada e inicia el proceso para la obtención de pólizas de fianzas, presenta toda la documentación solicitando a la aseguradora las pólizas, la aseguradora suscribe el riesgo y si es viable otorga las pólizas y se suscribe el contrato.

### **Riesgo que se asegura en las fianzas:**

El riesgo puede ser definido como la probabilidad de ocurrencia de uno o varios sucesos y sus consecuencias; los productos de fianzas se han diseñado para asegurar de manera general el incumplimiento de una obligación. No obstante algunos teóricos aseguran que la fianza no es susceptible de incumplimiento ya que los generadores del riesgo de incumplimiento son los mismos contratistas, y está en ellos cumplir o no con el contrato; por lo que existe la disyuntiva de si la fianza realmente asegura el incumplimiento o no.

En las pólizas de seguro se establece que el riesgo de incumplimiento cubierto es el imputable al contratista siempre y cuando cumpla con las siguientes características:



**Diagrama 11, Características del Riesgo.**

Fuente: MAPFRE.

Los tipos de beneficiarios de las pólizas de seguros de fianzas son:

- Sector Público
- Sector Privado

### **Modelo para administrar el Seguro de Fianzas:**

En el siguiente gráfico se establece dos pilares fundamentales a contemplar para gestionar el área, proceso o departamento de seguros de fianzas.

La siguiente estructura sugiere que todos los recursos deben estar alineados para un solo fin que es la rentabilidad de las operaciones, no obstante, para entender que recursos se necesitarán para ser rentable en las operaciones hay que entender que se está administrando.

En párrafos anteriores se menciona que el seguro de fianzas sirve para garantizar el cumplimiento de una obligación contractual; no obstante, para llegar a esta obligación contractual hay una serie de pasos y requisitos que deben cumplirse y que deben ser entendidos cuándo y cómo se originan.

En la parte superior del diagrama 12, se describen las fases por las que pasa una necesidad en las instituciones públicas hasta verse satisfechas; por lo general, el mecanismo utilizado para este fin es la contratación de obras, provisión o servicios. Todo comienza con la elaboración de pliegos (fase precontractual), acuerdo de obligaciones (fase contractual), realización del contrato (ejecución) y entrega (cumplimiento del contrato). La administración del ramo de seguros de fianzas debe estar enfocada a determinar dónde están los riesgos y que estrategias se pueden desarrollar para identificarlos y gestionarlos con el fin de disminuir la probabilidad de pérdida. En el proceso antes descrito las fases que tienen mayor riesgo son la fase contractual y la fase de ejecución del contrato, ya que en la una se obligan y en la otra deben llevar a cabo lo estipulado en el contrato. En la fase en donde se obligan hay que determinar las características del contrato y si el contratista lo podrá o no llevar a cabo haciendo uso de diferentes escenarios; mientras que en la fase de ejecución se determinará si el contratista dispone de los recursos necesarios para llevar a cabo la obra, inclusive esto puede ayudar a determinar planes de contingencia en caso de que los recursos que dispone no le sean suficientes o sufran algún desperfecto.

El giro de negocio de las aseguradoras es asumir riesgos para dar protección a sus asegurados, en el caso particular de las fianzas el riesgo que asume la aseguradora es el incumplimiento total o parcial de las obligaciones imputables al contratista, en otras palabras, si el contratista no cumple la aseguradora indemnizará en términos monetarios hasta los montos estipulados al asegurado.

Una vez identificados los factores de riesgo de los contratos y la obligación de la aseguradora; hay que diseñar una estructura que permita gestionar esos factores de riesgo y alcanzar los objetivos organizacionales. En la siguiente parte del diagrama 12, se describe como debería estar estructurado el proceso de fianzas, el comercial se

dedica a capturar clientes, suscripción a analizar si el cliente es susceptible de ser otorgado la póliza y control y seguimiento para evidenciar el avance de la obra propia.

De todas las etapas descritas antes, el filtro por naturaleza es la suscripción ya que este dará la evidencia necesaria para extender o no la póliza de fianzas al cliente. Este proceso debe garantizar la objetividad de la suscripción y proporcionar información para toma de decisiones, la estructura del mismo debe estar constituida de variables que permitan analizar las fases y recursos expuestos en la contratación y en la ejecución.



**Diagrama 12, Modelo de Unidad de Negocio del Departamento de Fianzas.**

Fuente: Industria de Seguros

Este modelo se basa en lo siguiente:



**Diagrama 13, Modelo de Suscripción de Riesgos.**

Fuente: Industria de Seguros

### **Solvencia Legal:**

Analiza los derechos y obligaciones en la relación contractual que pueden influir en la marcha del desarrollo del contrato. El riesgo legal no tiene asignado ningún tipo de puntuación dentro del modelo de suscripción, debido a que, éste riesgo es la base para proceder con el análisis del cliente o no. Las variables del contrato cambian de acuerdo a los requerimientos del contratante – contratista, por lo que se tomarán en cuenta las de carácter informativo, un análisis de este tipo de riesgo tiende a ser del tipo subjetivo.

El suscriptor debe tener en cuenta que éste riesgo es la primera variable a analizar para proseguir con la calificación; el obviar este paso por el suscriptor puede conducir a que se realice toda la calificación y que al final no se extiendan las garantías necesarias por la inviabilidad del contrato causando molestias en el cliente. Además se debe tener en cuenta que la fianza es un contrato accesorio a un contrato

principal por lo que si el contrato principal no concuerda con lo estipulado en la ley, la fianza no puede existir.

VARIABLES QUE EL SUSCRIPTOR DEBE TENER EN CUENTA EN EL ANÁLISIS DEL RIESGO LEGAL:



**Diagrama 14, Solvencia Legal**

Fuente: Industria de Seguros

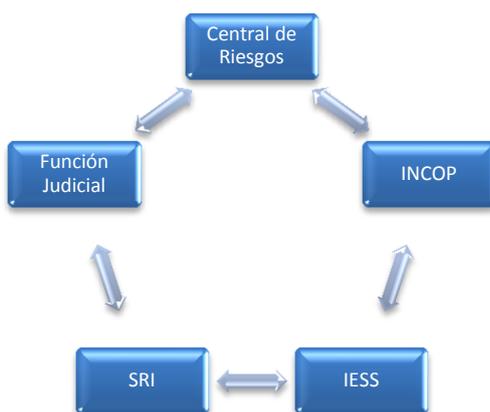
- Tipo de Contrato, el suscriptor deberá determinar si el contrato a afianzar es público o privado, si el contrato es público debe verificar que exista la resolución de adjudicación, y si es privado verificar la veracidad del contrato.
- Fecha de resolución de adjudicación, la LOSNCP en el art. 69 establece entre otros que, el contratista tiene 15 días para suscribir el contrato una vez realizada la adjudicación. El suscriptor deberá tener en cuenta que si la adjudicación es mayor a 15 días el riesgo de suscribir el contrato es mayor.
- Duración del Contrato, esto ayudará al suscriptor a tener una idea si el contratista va a tener el tiempo necesario para cumplir el contrato en el periodo establecido.
- Objeto del Contrato, dará idea al suscriptor si el contrato que el contratista celebrará está de acuerdo a su experiencia, conocimientos, destrezas y/o habilidades.

- Monto del Contrato, es la cuantía del contrato que deberá ser tomada en cuenta por el suscriptor para que, cuando esté fuera de su nivel de aprobación convoque al comité correspondiente para la aprobación o negación de la fianza.
- Forma de Pago, servirá para establecer si el contratista va a recibir algún valor por concepto de anticipo y la manera en que será desembolsado.
- Lugar en que se va a realizar el contrato, o se van a proveer los bienes, servicio, etc. dará al suscriptor una idea si el contratista dispone de la logística necesaria para cumplir el contrato en el tiempo establecido.

### **Solvencia Personal:**

El Riesgo Moral ayudará al suscriptor a determinar las cualidades de honorabilidad y solvencia moral que tiene el afianzado para responder a su contrato y por ende a la fianza. Este análisis se basará en los hábitos de pago y comportamiento del cliente con la información disponible de referencia al pasado (como se ha comportado en operaciones crediticias pasadas) y al presente (como se está comportando actualmente en relación a sus pagos) esto marcará una tendencia y por ende una probabilidad de mantener un similar comportamiento para futuros eventos.

La evaluación del carácter o solvencia moral de un cliente debe hacerse a partir de elementos contundentes, medibles y verificables tales como:



**Diagrama 15, Solvencia Personal**

Fuente: Industria de Seguros

- Central de riesgos, comprende la calificación histórica y presente del cliente, tiende a dar al suscriptor una base para inferir sobre el comportamiento frente a obligaciones contraídas.
- Función Judicial, ayudará al suscriptor a establecer la integridad del cliente.
- INCOP, se utilizará para investigar si el cliente consta o no como contratista incumplido.

### **Solvencia Técnica:**

El análisis del riesgo técnico implica conocer la habilidad y experiencia en los negocios que tenga la persona natural o jurídica a calificar.

En general, el suscriptor deberá determinar la experiencia y estructura que tiene el cliente para manejar y desarrollar de la mejor forma el contrato a afianzar por cualquier aseguradora; con esto no sólo se busca vender al cliente una póliza o una colocación esporádica, sino que el cliente y la aseguradora sean socios estratégicos basados en una relación comercial exitosa.

Para la evaluación se tomará en cuenta la antigüedad, el crecimiento de la empresa, sus canales de distribución, actividades, operaciones, zona de influencia, número de empleados, sucursales, etc.

El análisis del riesgo implica el estudio de las siguientes variables:



**Diagrama 16, Solvencia Técnica**

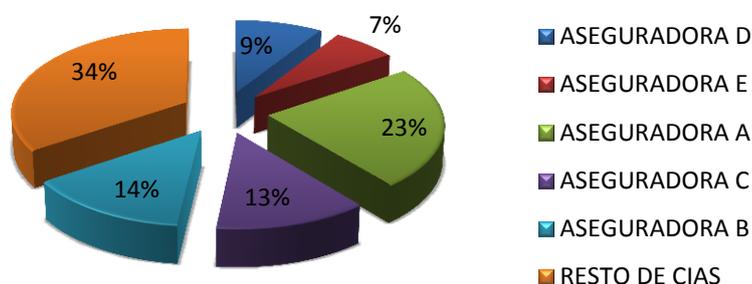
Fuente: Industria de Seguros

- Capacidad Operativa
  - Maquinaria, equipo y/o tecnología, el suscriptor analizará la maquinaria, equipo y/o tecnología que dispone el contratista. El suscriptor deberá conocer la procedencia, marca, modelo, año, repuestos, representante de la marca en el Ecuador. El estado de la máquina o equipo se analizará con la vida útil, tiempo de la maquinaria o equipo para trabajar en condiciones perfectas, bitácora de mantenimiento.
  - Personal operativo calificado, el suscriptor deberá tener en cuenta el número de personas que trabajan y si el personal tiene el perfil para realizar el trabajo, la relación a utilizar es tiempo de trabajo del empleado en el puesto sobre los años trabajados en la empresa.
- Experiencia. (# de años acumulados / 7 años)
- Contratos en curso. (# de trabajadores reales \* # de máquina reales \* jornada laboral real \* turnos real) / (# nominal)

### Del ramo de Fianzas:

Al cerrar el 2012 la producción del ramo de seguros de fianzas en la industria de seguros ecuatoriana fue de USD 117.128.378. El número de aseguradoras que operan ofertando productos de fianzas son 31.

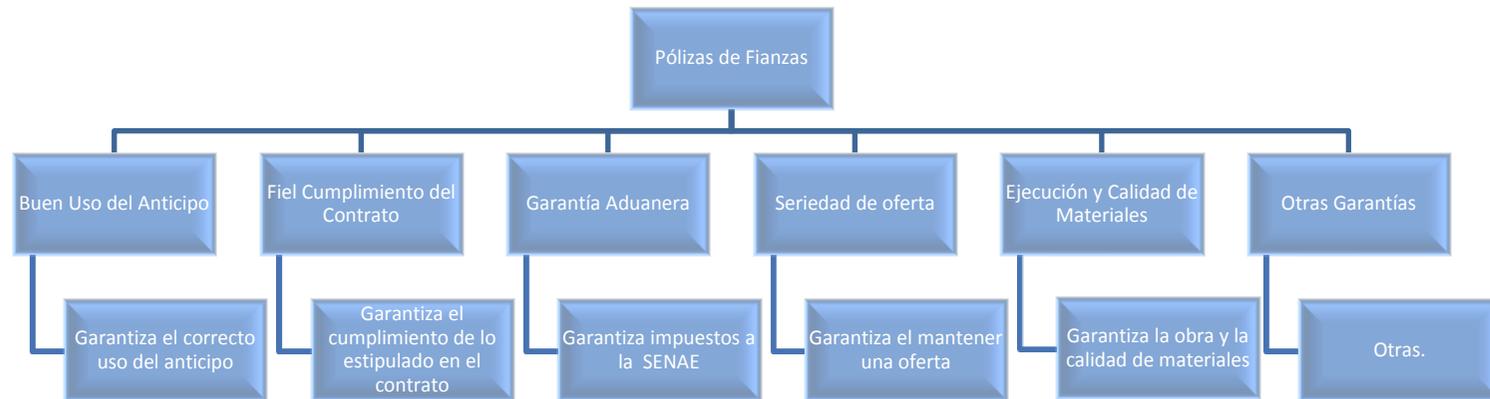
El gráfico 9 plasma la participación de mercado de las compañías de seguros que operan en el ramo de fianzas; como se puede observar Aseguradora A tiene el 23% de participación de mercado con USD 27.573.604, seguido por Aseguradora B con el 14% USD 16.078.791, Aseguradora C con el 13% USD 14.859.640, Aseguradora D 9% USD 10.526.063 y Aseguradora E 7% USD 7.693.729; estas cinco compañías representan el 66% del mercado de fianzas; mientras que las 26 compañías de seguros restantes representan el 34% USD 40.396.551.



**Gráfico 9, Participación de Mercado principales Aseguradoras de Fianzas**

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Los productos diseñados para satisfacer las necesidades de los clientes son:



**Diagrama 17, Participación de Mercado principales Aseguradoras de Fianzas**

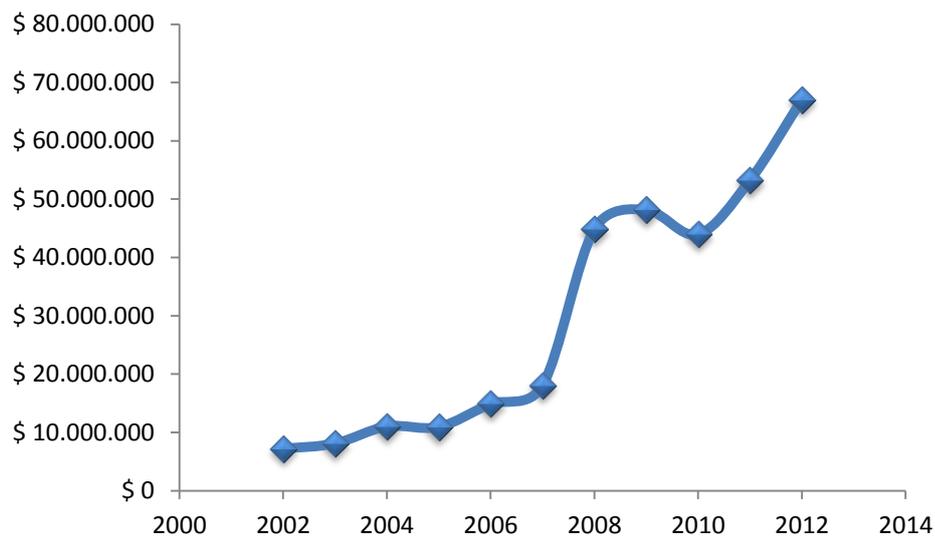
Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

## Buen uso del anticipo

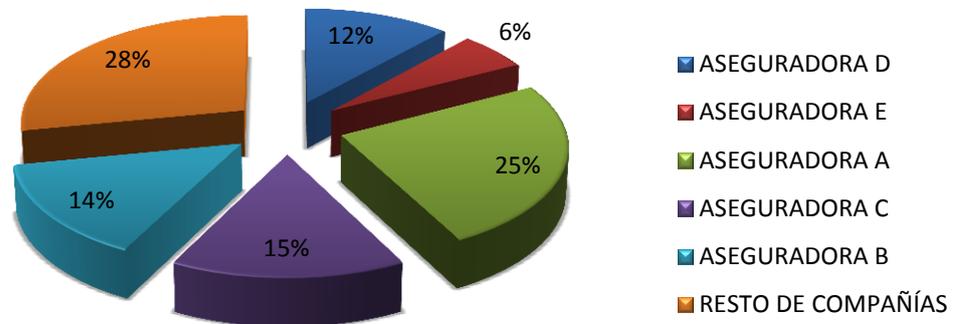
Esta póliza cubre el manejo adecuado del anticipo que el contratante concederá al contratista en relación con el contrato suscrito entre las partes, sea en dinero, giro a la vista u otra forma, convenida.

El gráfico 10 describe la producción de Buen Uso de anticipo desde el año 2002 al 2012. El promedio anual fue de USD 29.766.422 con un crecimiento promedio anual del 30% pasando de USD 7.201.258 en el 2002 a USD 67.015.944 en el 2012.

El gráfico 11 muestra la participación de mercado de la producción del Buen Uso del Anticipo en el 2012. Aseguradora A se llevó el 25% del pastel con USD 16.778.971, mientras que Aseguradora C tuvo el 15% USD 10.184.920, Aseguradora B el 14% USD 9.635.017, Aseguradora D el 12% 7.804.948, Aseguradora E el 6% USD 3.798.647, estas cinco compañías representan el 72% del mercado, mientras que el Resto de compañías (26) representaron el 28% del mercado con USD 18.813.441.



**Gráfico 10, Evolución Prima Neta Emitida Buen Uso del Anticipo**  
Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

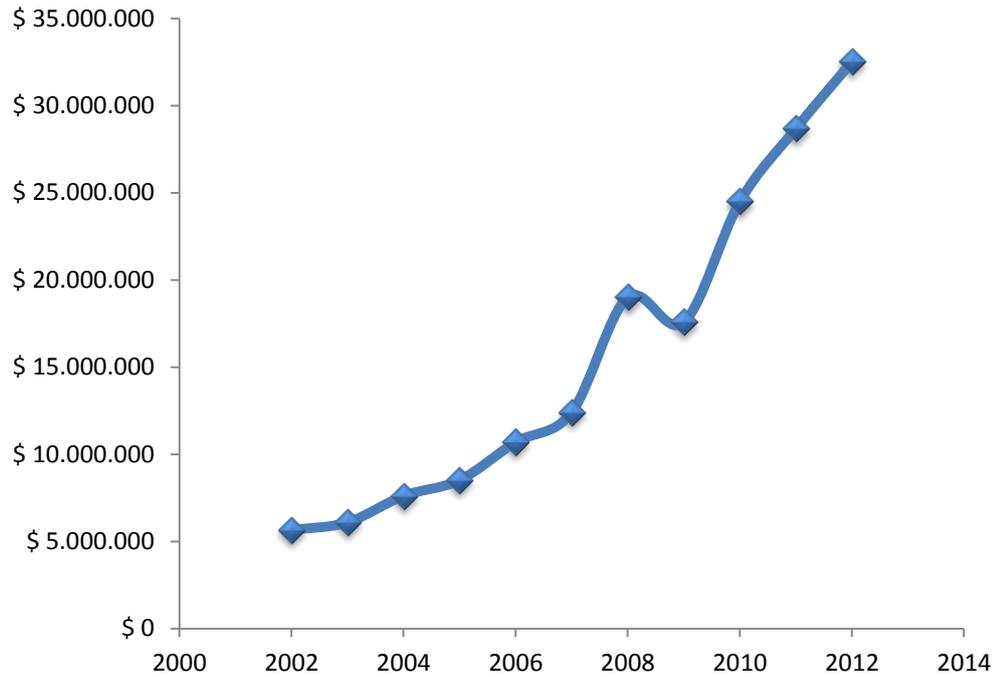


**Gráfico 11, Participación Prima Neta Emitida Buen Uso del Anticipo**  
Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

### **Fiel cumplimiento del contrato**

Esta póliza cubre el incumplimiento de las condiciones estipuladas en el contrato suscrito por las partes, siempre y cuando este incumplimiento sea imputable al contratista.

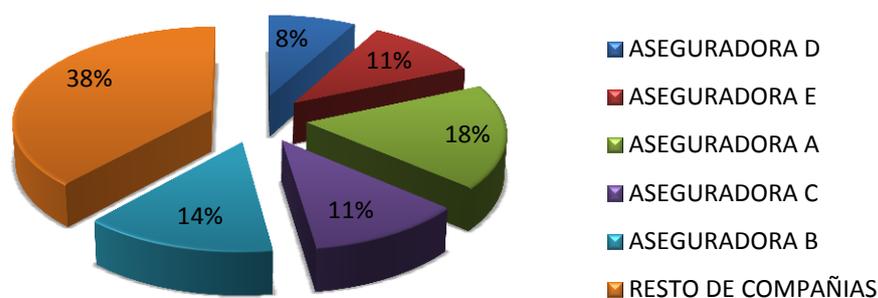
El gráfico 12 describe la producción de Fiel Cumplimiento de Contrato desde el año 2002 al 2012. El promedio anual fue de USD 15.742.951 con un crecimiento promedio anual del 20% pasando de USD 5.651.585 en el 2002 a USD 32.509.839 en el 2012.



**Gráfico 12, Evolución Prima Neta Emitida Fiel Cumplimiento del Contrato**

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

El gráfico 13 muestra la participación de mercado de la producción de Fiel Cumplimiento del Contrato en el 2012. Aseguradora A se llevó el 18% del pastel con USD 5.803.010, mientras que Aseguradora B tuvo el 14% USD 4.546.514, Aseguradora C el 11% USD 3.716.239, Aseguradora E el 11% USD 3.798.647, Aseguradora D el 8% USD 2.597.806; estas 5 compañías representan el 62% del mercado, mientras que el Resto de compañías (26) representaron el 38% del mercado con USD 12.449.818.



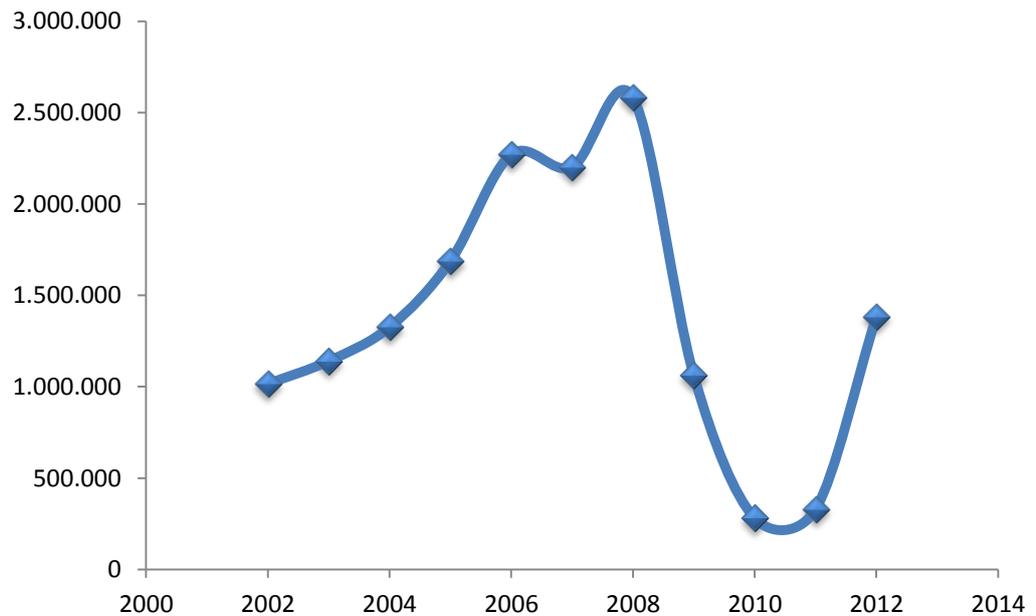
### Gráfico 13, Participación Prima Neta Emitida Fiel Cumplimiento del Contrato

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

### Seriedad de Oferta

Esta póliza cubre la oferta del contratista desde el momento en que la presenta hasta el momento de suscripción del contrato; si por algún motivo el contratista no firma el contrato se ejecutará esta póliza.

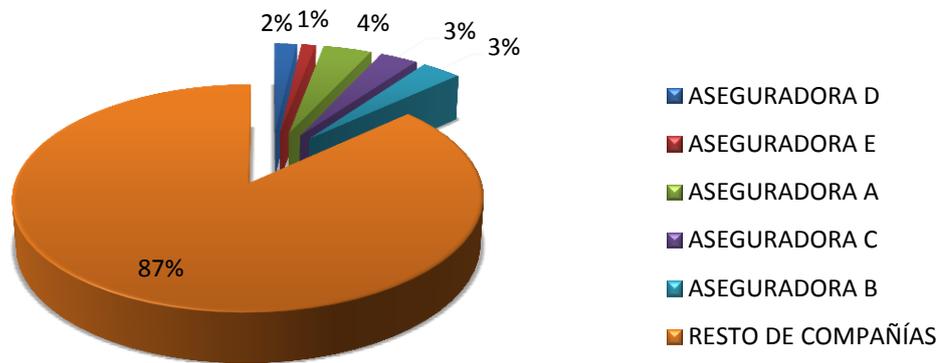
El gráfico 14 describe la producción de Seriedad de Oferta desde el año 2002 al 2012. El promedio anual fue de USD 1.389.182 con un crecimiento promedio anual del 31% pasando de USD 1.015.639 en el 2002 a USD 1.382.863 en el 2012.



**Gráfico 14, Evolución Prima Neta Emitida Seriedad de Oferta**  
Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

El gráfico 15 muestra la participación de mercado de la producción de Fiel Cumplimiento del Contrato en el 2012. Aseguradora A se llevó el 4% del pastel

con USD 54.532, mientras que Aseguradora B tuvo el 3% USD 44.313, Aseguradora C el 3% USD 42.306, Aseguradora E el 1% USD 16.179, Aseguradora D el 2% USD 24.920; estas cinco compañías representan el 13% del mercado, mientras que el Resto de compañías (26) representaron el 87% del mercado con USD 1.382.862.



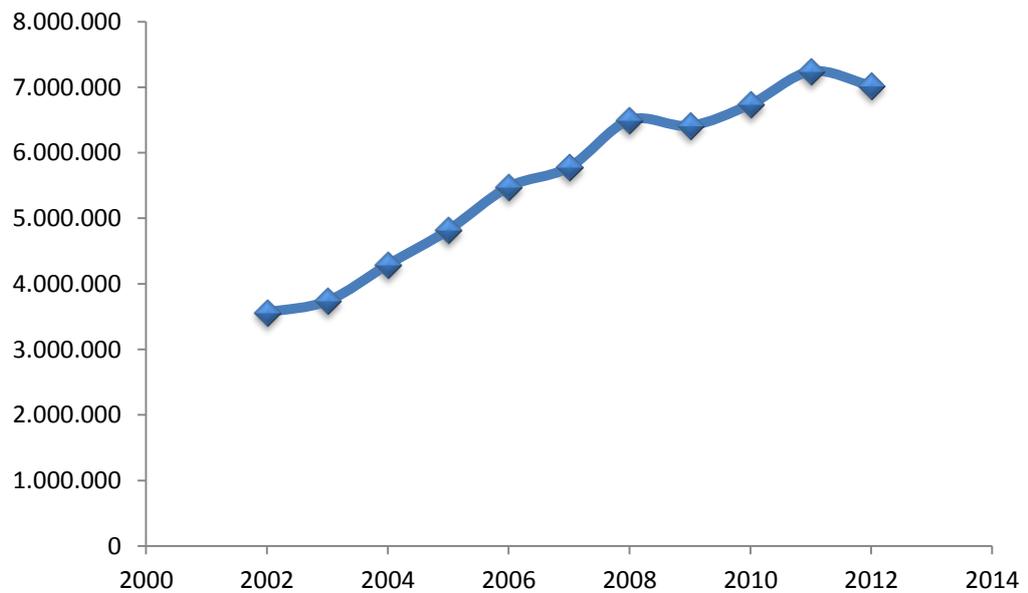
**Gráfico 15, Participación Prima Neta Emitida Seriedad de Oferta**

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

### Garantía aduanera

Estas pólizas son expedidas exclusivamente para el Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador en calidad de entidad beneficiaria. Son generalmente utilizadas para garantizar el pago de derechos arancelarios.

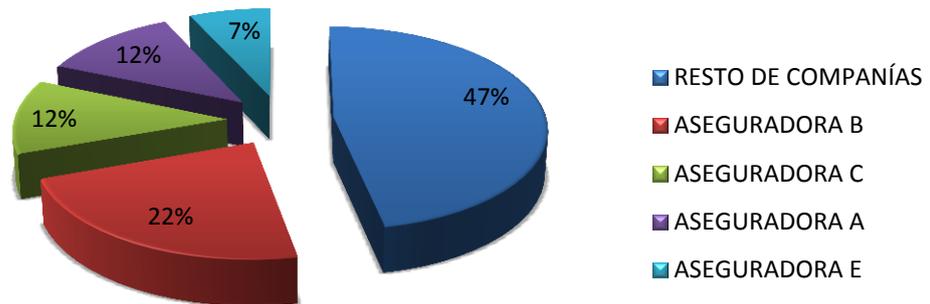
El gráfico 16 describe la producción de Garantías Aduaneras desde el año 2002 al 2012. El promedio anual fue de USD 5.598.800 con un crecimiento promedio anual del 7% pasando de USD 3.565.306 en el 2002 a USD 7.022.132 en el 2012.



**Gráfico 16, Evolución Prima Neta Emitida Garantías Aduaneras**  
Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

El gráfico 17 muestra la participación de mercado de la producción de Garantías Aduaneras en el 2012. Aseguradora B se llevó el 22% del pastel con

USD 1.587.773, mientras Aseguradora A que tuvo el 12% USD 822.104, Aseguradora C el 12% USD 826.956, Aseguradora E el 7% USD 482.452, estas cuatro compañías representan el 53% del mercado, mientras que el Resto de compañías (26) representaron el 47% del mercado con USD 3.282.750.



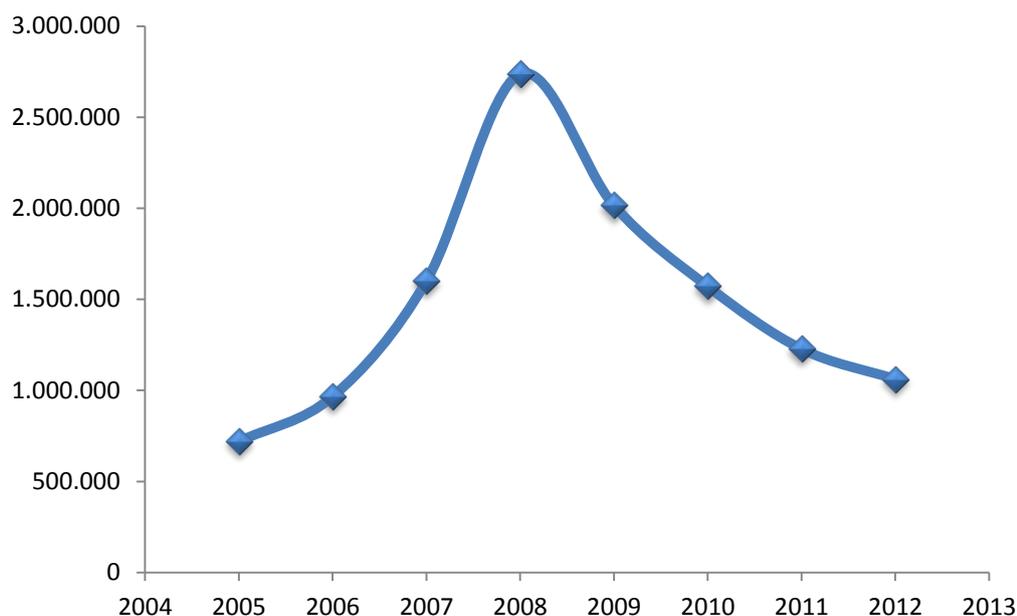
**Gráfico 17, Participación Prima Neta Garantías Aduaneras**

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

### **Ejecución de la obra y buena calidad de materiales**

Estas pólizas cubren la buena ejecución de mano de obra y garantiza la calidad de materiales.

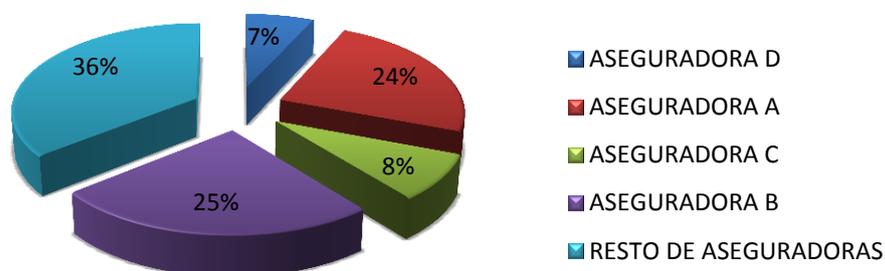
El gráfico 18 describe la producción de Ejecución de la obra y buena calidad de materiales desde el año 2005 al 2012. El promedio anual fue de USD 1.487.164 con un crecimiento promedio anual del 12% pasando de USD 718.993 en el 2005 a USD 1.061.517 en el 2012.



**Gráfico 18, Evolución Prima Neta Emitida Ejecución de la obra y calidad de materiales**

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

El gráfico 19 muestra la participación de mercado de la producción de Garantías Aduaneras en el 2012. Aseguradora B se llevó el 25% del pastel con USD 265.173, mientras Aseguradora A que tuvo el 24% USD 254.706, Aseguradora C el 8% USD 89.217 y Aseguradora Del 7% USD 72.343, estas cuatro compañías representan el 64% del mercado, mientras que el Resto de compañías (26) representaron el 36% del mercado con USD 380.077.



**Gráfico 19, Participación Prima Neta Ejecución de la obra y calidad de materiales**

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

### **Aseguradora E.-**

El grupo Aseguradora E obtuvo calificación internacional A (excelente) de A.M. Best y A+ de Standard & Poors. En América Latina, tiene operaciones en Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, México, Panamá, Perú y Puerto Rico.

En 2008, Aseguradora E se ubica en el primer lugar del mercado asegurador ecuatoriano con un capital suscrito y pagado US\$ 5.648.930 y una producción anual de primas por US\$100.890.103.

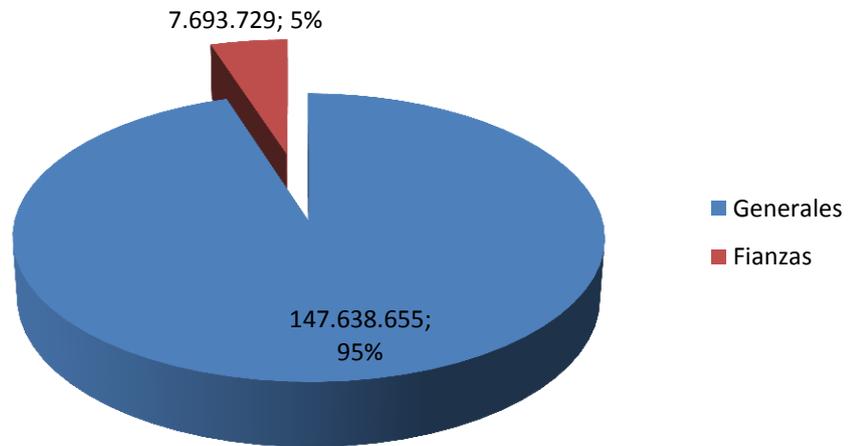
Visión: Ser la aseguradora y reaseguradora global más exitosa en los ojos de nuestros clientes, empleados, accionistas.

Misión: Tener una coherencia global que nos permita pensar y actuar como UNA COMPAÑÍA.

Valores: Mente abierta, interconectados, facultados para decidir, procesos de alta calidad, conocimiento técnico y financiero, resultados excelentes.

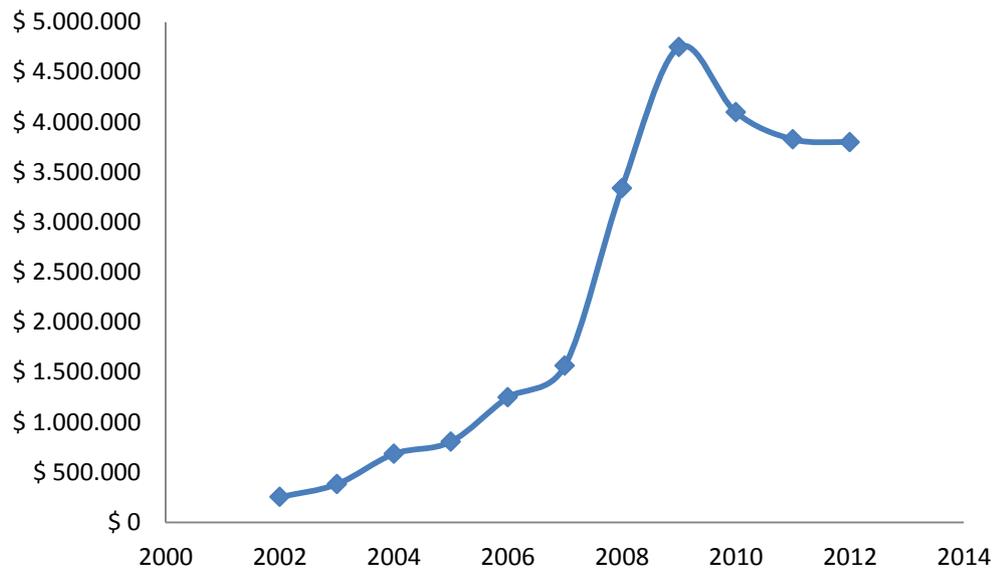
Principales Productos: Vehículos, protección familiar, hogar, SOAT, pymes, transporte, fianzas, agrícola.

El gráfico 20 describe la producción total de Aseguradora E en el 2012. El 95% USD 147.638.655 de la producción fue de ramos generales, mientras que el 5% USD 7.693.729 del restante fue producción de seguros de fianzas.



**Gráfico 20, Producción de Aseguradora E**  
Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

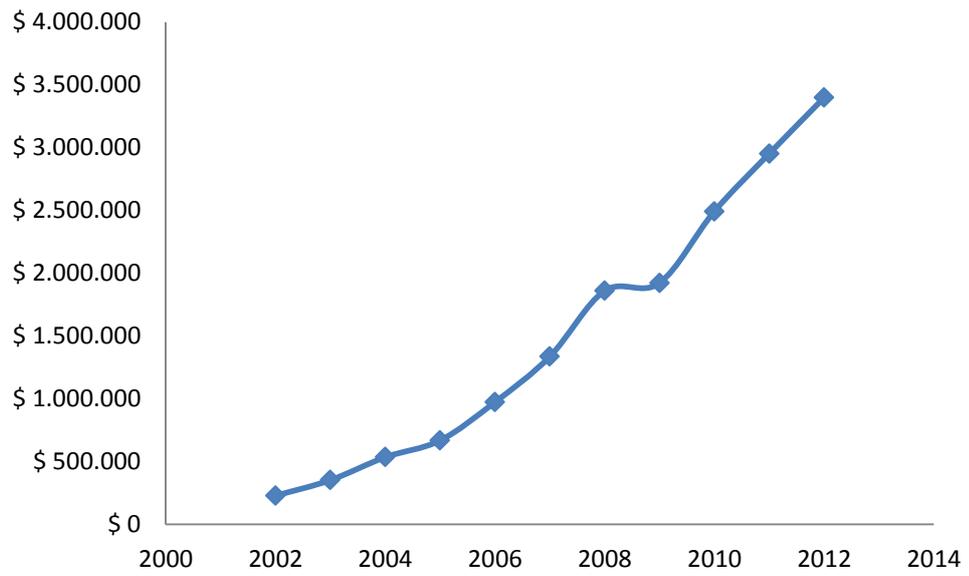
El gráfico 21 describe la producción del ramo de Buen Uso del Anticipo de Aseguradora E desde el año 2002 al 2012. El promedio anual fue de USD 2.249.360 con un crecimiento promedio anual del 36% pasando de USD 252.393 en el 2002 a USD 3.798.647 en el 2012.



**Gráfico 21, Evolución Prima Neta Emitida de Buen Uso del Anticipo de Aseguradora E**

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

El gráfico 22 describe la producción del ramo de Fiel Cumplimiento del Contrato de Aseguradora E desde el año 2002 al 2012. El promedio anual fue de USD 1.519.188 con un crecimiento promedio anual del 31% pasando de USD 228.453 en el 2002 a USD 3.396.451 en el 2012.



**Gráfico 22, Evolución Prima Neta Emitida de Buen Uso del Anticipo de Aseguradora E**

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

## **Encuesta**

Encuesta piloto, se instrumentó una prueba que ayudo a concretar ideas y tener una base más sólida para aplicar el estudio final.

La prueba se realizó a personas que trabajan en departamentos de fianzas varias empresas de seguros, el objetivo de esta medición es verificar la funcionalidad y operatividad del instrumento. De igual forma sirvió para observar si responde a los objetivos establecidos en la investigación, determinando la probabilidad de aceptación del instrumento.

Con la prueba realizada se modificaron varias preguntas que no estaban bien planteadas para lograr los objetivos de la investigación, las preguntas que se modificaron fueron la 4,5,6 y 7.

## Matriz de Encuesta

Objetivo		Variable		Pregunta	Opciones de Respuesta	Escala	
General	Específico	General	Específica				
<b>Investigar el incremento de la siniestralidad del ramo de seguros de fianza en la Industria de Seguros del Ecuador; mediante la evaluación del proceso de suscripción, análisis del recurso tecnológico empleado para la suscripción y la evaluación de los suscriptores; para proporcionar información sobre el manejo de los procesos de suscripción en el 2013.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluar el proceso de suscripción; a través del conocimiento de la metodología de suscripción, de la comprensión de las políticas para suscribir; con el fin de recabar información sobre el incremento de la siniestralidad del ramo de fianzas.</li> </ul>	Proceso de suscripción	Metodología de suscripción	¿Cuál es la misión del departamento de fianzas? (escoja sólo 1 respuesta)	1. Vender	Nominal	
					2. Suscribir		
				3. Mantener el resultado técnico			
			Su principal función en el departamento de fianzas es (escoja sólo 1 respuesta)	1. Vender	Nominal		
		2. Suscribir					
		3. Mantener el resultado técnico					
				Políticas de suscribir	Sus políticas en el departamento de fianzas están enfocadas a:	1. Comercialización	Nominal
					De las siguientes variables escoja cuales utiliza para realizar la suscripción de seguros de fianzas (puede escoger varias respuestas marque con <b>X</b> sus respuestas)	1. Solvencia Personal	
		2. Solvencia Legal					
		3. Solvencia Financiera					
		4. Solvencia Técnica					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analizar el recurso tecnológico utilizado en la suscripción; a través del presupuesto asignado para tecnología y utilización del software usado para la suscripción; con el fin de cumplir con el objetivo general.</li> </ul>	Recurso tecnológico para la suscripción	Presupuesto para tecnología	Escoja el valor que refleje el presupuesto anual que su empresa ha asignado para la adquisición de tecnología (hardware y software) para el proceso de suscripción de fianzas (escoja sólo 1 respuesta)	USD 0 – USD 1	Escala	
					USD 1 – USD 25.000		
			USD 25.001 – USD 75.000				
			USD 75.001 – USD 100.000				
		Software disponible		¿Utiliza software de scoring para calificar a sus clientes de fianzas?	Si No	Nominal	

CONTINUA

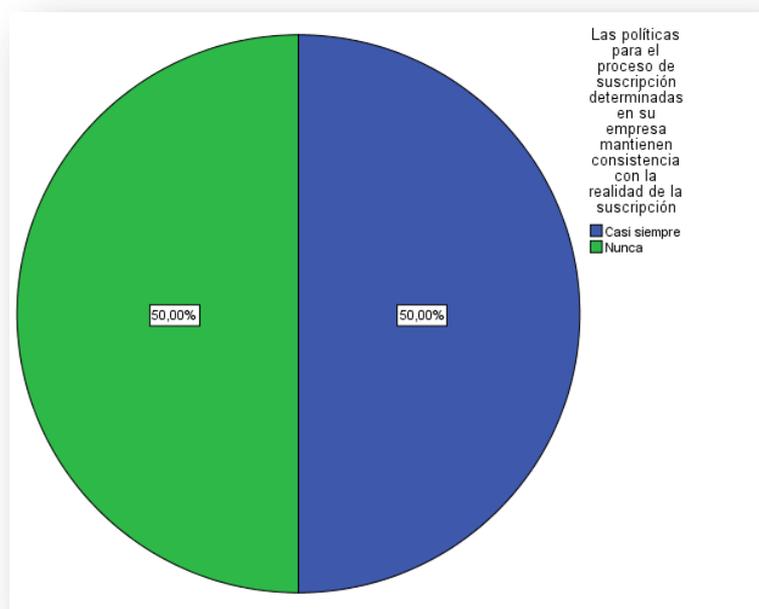


	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar a los suscriptores; a través de su conocimiento para efectuar sus tareas, destrezas para su trabajo e imparcialidad con sus clientes; para determinar si esto incide en la siniestralidad del ramo de fianzas en la industria de seguros del Ecuador.</li> </ul>	Personal para suscripción	Competencias y destrezas de los suscriptores	Elija los conocimientos que tienen sus suscriptores (puede escoger varias)	1. Seguros	Escala
					2. Análisis de Crédito	
					3. Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública	
				Escoja las competencias y destrezas que tienen sus suscriptores (puede escoger varias)	1. Resolución de conflictos	Escala
				2. Actitud		
				3. Orientación a Resultados		
Comportamiento de los suscriptores	¿Los suscriptores en su empresa dan igual prioridad a sus clientes?	Si No	Escala			

Pregunta 1 Encuesta Suscriptores Empresa E.- ¿Las políticas para el proceso de suscripción determinadas en su empresa mantienen consistencia con la realidad de la suscripción? (escoja sólo 1 respuesta)

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Casi nunca
4. Nunca

El gráfico 23 muestra que en la encuesta realizada a los suscriptores, el 50% (1 suscriptor) afirma que las políticas de suscripción en su empresa casi siempre mantiene consistencia con sus operaciones, y el restante 50% (1 suscriptores) afirma que sus políticas nunca están de acuerdo a sus operaciones.



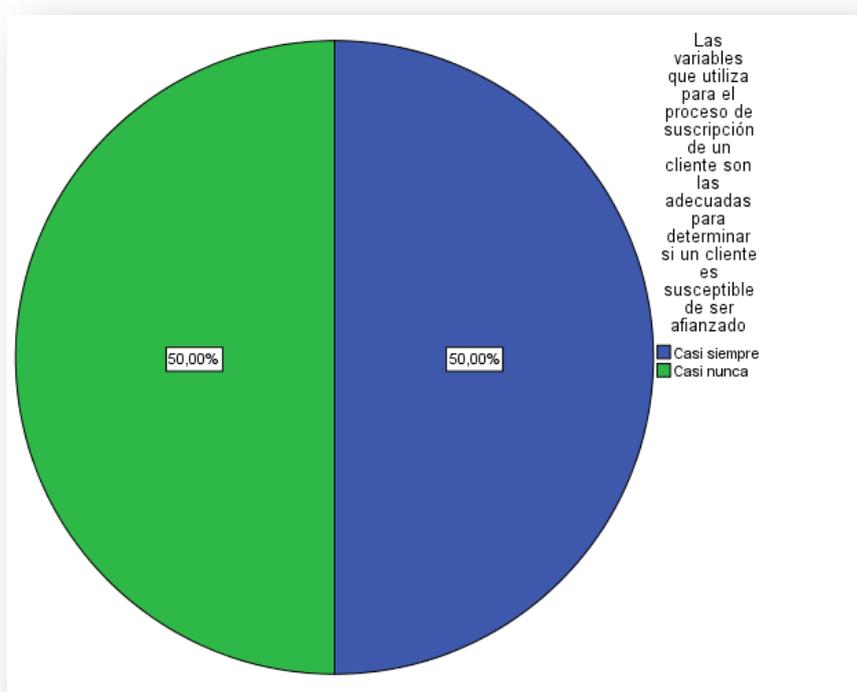
**Gráfico 23, Políticas consistentes con la realidad de la suscripción.**

Fuente: Encuesta Suscriptores de Fianzas

Pregunta 2 Encuesta Suscriptores Empresa E.- ¿Las variables que utiliza para el proceso de suscripción de un cliente son las adecuadas para determinar si un cliente es susceptible de ser afianzado? (escoja sólo 1 respuesta)

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Casi nunca
4. Nunca

El gráfico 24 muestra que en la encuesta realizada a los suscriptores, el 50% (1 suscriptor) afirma que casi siempre su proceso es adecuado; y el restante 50% (1 suscriptor) afirma que su proceso de suscripción casi nunca es adecuado.



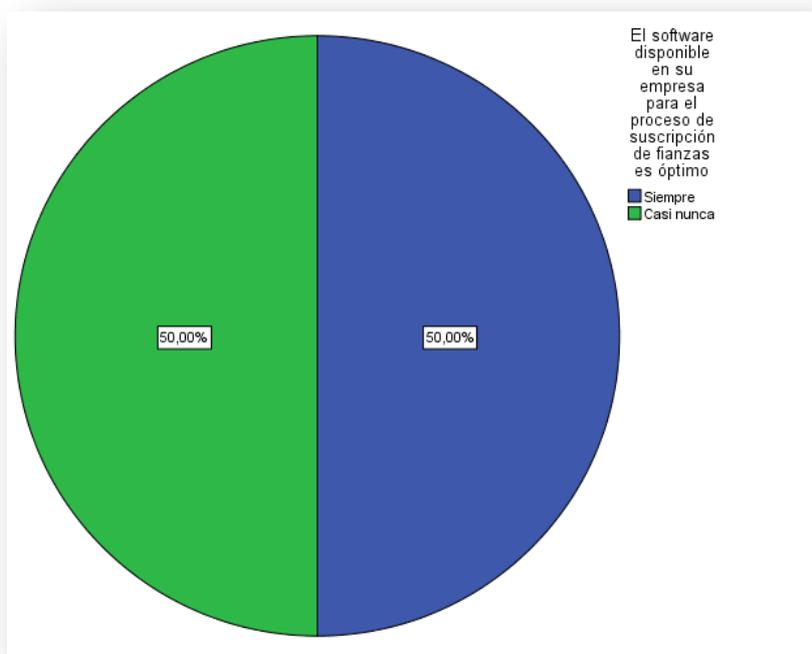
**Gráfico 24, Variables de suscripción son las adecuadas.**

Fuente: Encuesta Suscriptores de Fianzas

Pregunta 3 Encuesta Suscriptores Empresa E.- ¿El software disponible en su empresa para el proceso de suscripción de fianzas es óptimo? (escoja sólo 1 respuesta)

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Casi nunca
4. Nunca

El gráfico 25 muestra que en la encuesta realizada a los suscriptores, el 50% (1 suscriptor) afirma que siempre el software usado para suscribir es óptimo; el restante 50% (1 suscriptor) afirma que el software casi nunca es óptimo para la suscripción.



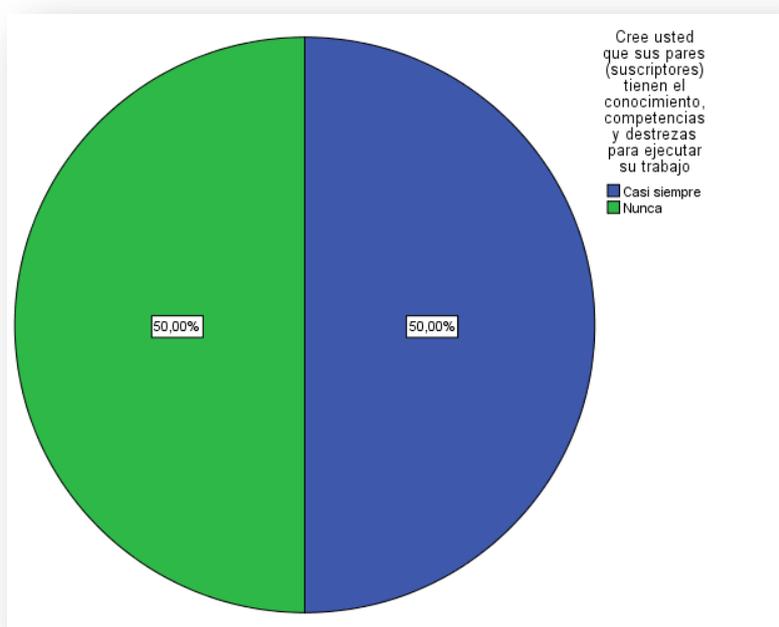
**Gráfico 25, Software para suscripción es óptimo.**

Fuente: Encuesta Suscriptores de Fianzas

Pregunta 4 Encuesta Suscriptores Empresa E.- ¿Cree usted que sus pares (suscriptores) tienen el conocimiento, competencias y destrezas para ejecutar su trabajo? (escoja sólo 1 respuesta)

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Casi nunca
4. Nunca

El gráfico 26 muestra que en la encuesta realizada a los suscriptores, el 50% (1 suscriptor) afirma que sus pares suscriptores casi siempre tienen el conocimiento necesario para ejecutar su trabajo; y el restante 50% (1 suscriptor) afirma que el conocimiento de sus pares nunca es el óptimo para su trabajo.



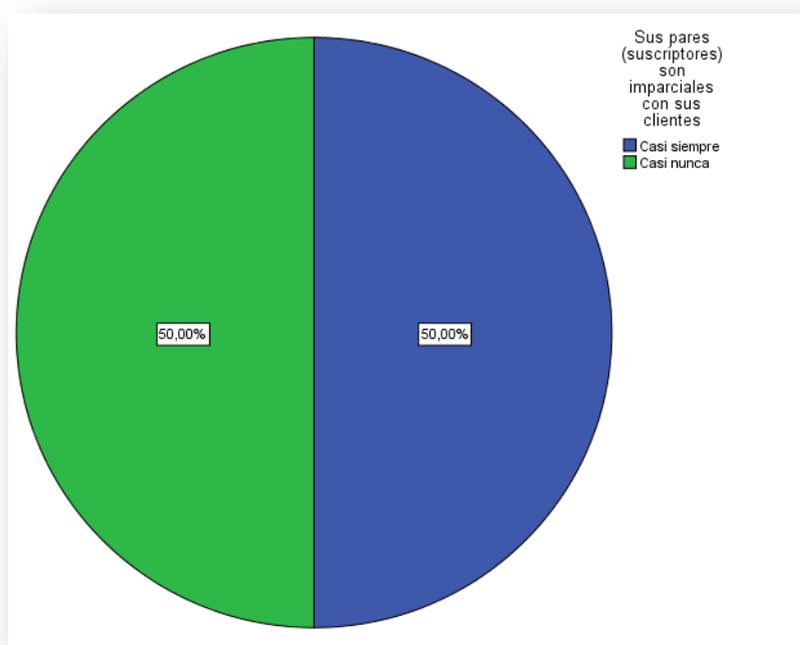
**Gráfico 26, Sus pares tienen el conocimiento para ejecutar su trabajo.**

Fuente: Encuesta Suscriptores de Fianzas

Pregunta 5 Encuesta Suscriptores Empresa E.- ¿Sus pares (suscriptores) son imparciales con los clientes? (escoja sólo 1 respuesta)

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Casi nunca
4. Nunca

El gráfico 27 muestra que en la encuesta realizada a los suscriptores, el 50% (1 suscriptor) afirma que sus pares suscriptores son casi siempre imparciales con los clientes; y el restante 50% (1 suscriptor) afirma que el conocimiento de sus pares casi nunca es el óptimo para su trabajo.



**Gráfico 27, Sus pares son imparciales con los clientes.**

Fuente: Encuesta Suscriptores de Fianzas

**Aseguradora C.-**

Aseguradora C es pionera en ramos de Fianzas, Todo Riesgo Petrolero, Riesgos Especiales y otros. Ha ocupado un importante sitio dentro del mercado de seguros ecuatoriano por los montos de su producción, por su solidez patrimonial y el importante volumen de activos de la empresa. Aseguradora C cuenta con colaboradores que se han caracterizado por su mística de servicio y por un alto sentido de profesionalismo, además de la presencia en importantes ciudades.

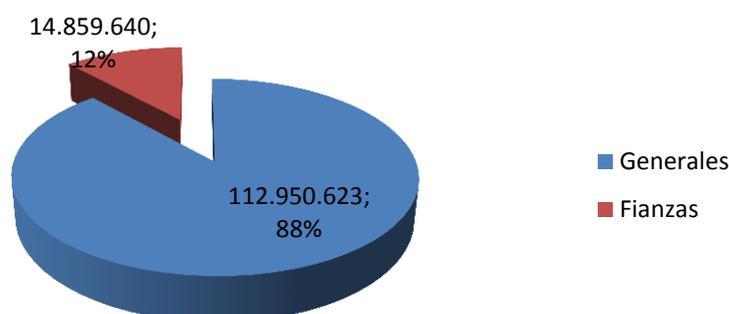
Visión: Seremos la aseguradora preferida en todo el mercado ecuatoriano.

Misión: Brindamos tranquilidad a nuestros clientes, protegiendo su patrimonio.

Valores: Honestidad, honrar la palabra, amar lo que se hace, respetar y valorar al ser humano, valorar al cliente y respetar el medio ambiente.

Principales productos: ramos generales, técnicos, especiales, vehículos, fianzas

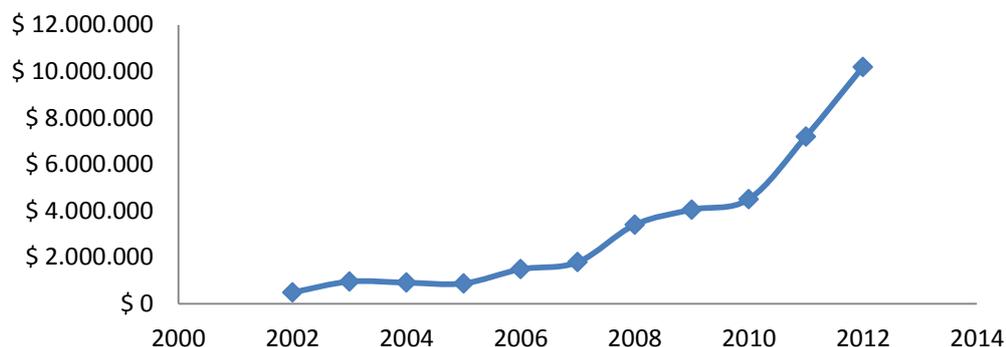
El gráfico 28 describe la producción total de Aseguradora C en el 2012. El 88% USD 112.950.623 de la producción fue de ramos generales, mientras que el 12% USD 14.859.640 del restante fue producción de seguros de fianzas.



### **Gráfico 28, Producción de Aseguradora C**

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

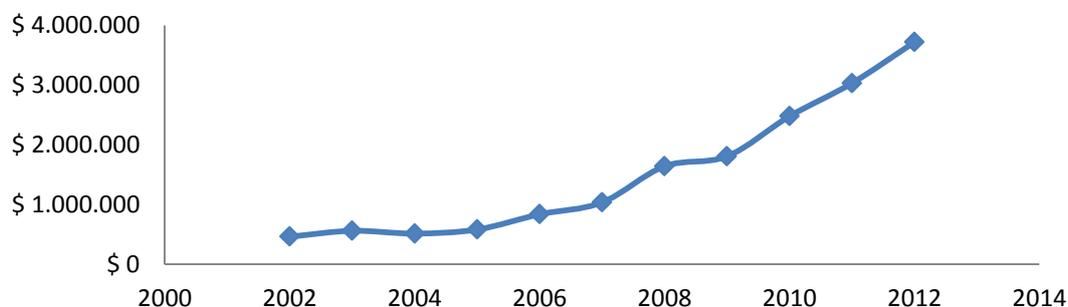
El gráfico 29 describe la producción del ramo de Buen Uso del Anticipo de Aseguradora C desde el año 2002 al 2012. El promedio anual fue de USD 3.258.361 con un crecimiento promedio anual del 40% pasando de USD 490.497 en el 2002 a USD 10.184.920 en el 2012.



**Gráfico 29, Evolución Prima Neta Emitida de Buen Uso del Anticipo Aseguradora C**

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

El gráfico 30 describe la producción del ramo de Fiel Cumplimiento del Contrato de Aseguradora C desde el año 2002 al 2012. El promedio anual fue de USD 1.514.331 con un crecimiento promedio anual del 24% pasando de USD 462.013 en el 2002 a USD 3.716.239 en el 2012.



**Gráfico 30, Evolución Prima Neta Emitida de Fiel Cumplimiento del Contrato de Aseguradora C**

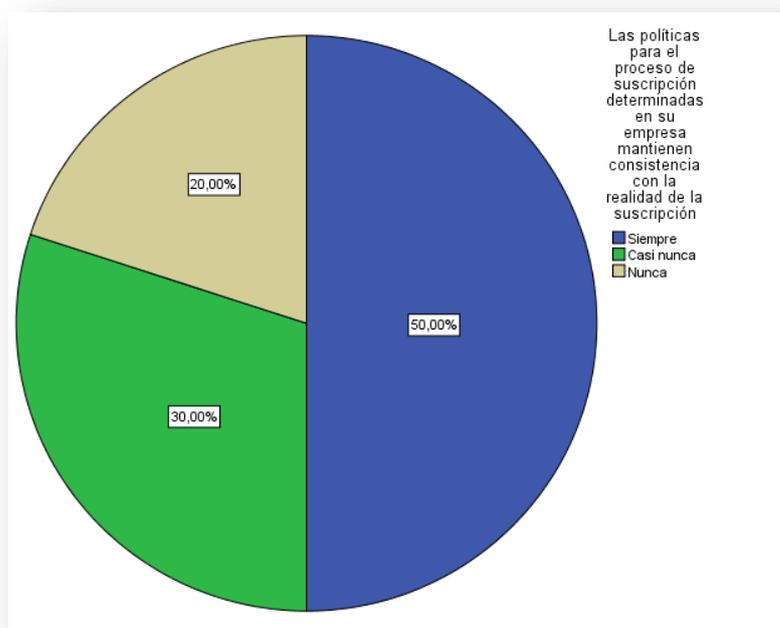
Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Pregunta 1 Encuesta Suscriptores Empresa C.- ¿Las políticas para el proceso de suscripción determinadas en su empresa mantienen consistencia con la realidad de la suscripción? (escoja sólo 1 respuesta)

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Casi nunca

#### 4. Nunca

El gráfico 31 muestra que en la encuesta realizada a los suscriptores, el 50% (5 suscriptores) afirma que las políticas de suscripción en sus empresas siempre mantienen consistencia con sus operaciones, otros 3 suscriptores (30%) dicen que casi nunca sus políticas se ajustan y el restante 20% (2 suscriptores) afirman que sus políticas nunca están de acuerdo a sus operaciones.



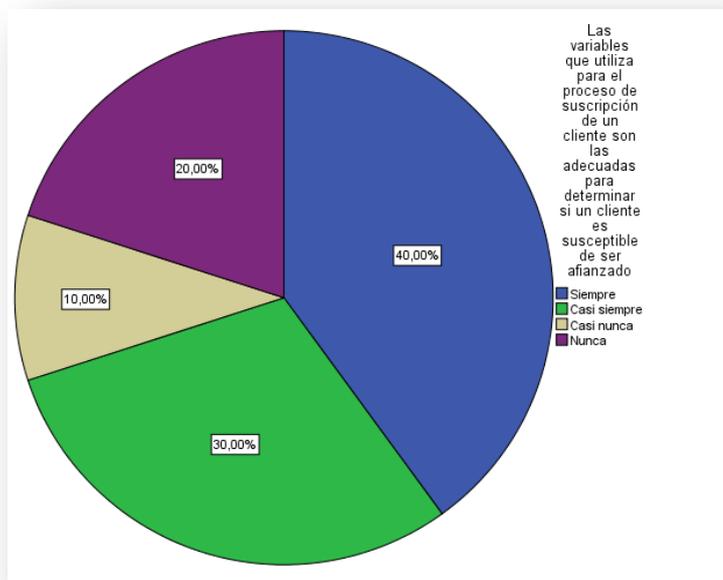
**Gráfico 31, Políticas consistentes con la realidad de la suscripción.**

Fuente: Encuesta Suscriptores de Fianzas

Pregunta 2 Encuesta Suscriptores Empresa C.- ¿Las variables que utiliza para el proceso de suscripción de un cliente son las adecuadas para determinar si un cliente es susceptible de ser afianzado? (escoja sólo 1 respuesta)

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Casi nunca
4. Nunca

El gráfico 32 muestra que en la encuesta realizada a los suscriptores, el 40% (4 suscriptores) afirman que las políticas de suscripción en sus empresas siempre mantienen consistencia con sus operaciones, otro 30% (3 suscriptores) afirman que casi siempre las políticas mantienen consistencia con sus operaciones, otro suscriptor (10%) dice que casi nunca sus políticas se ajustan y el restante 20% (2 suscriptor) afirman que sus políticas nunca están de acuerdo a sus operaciones.



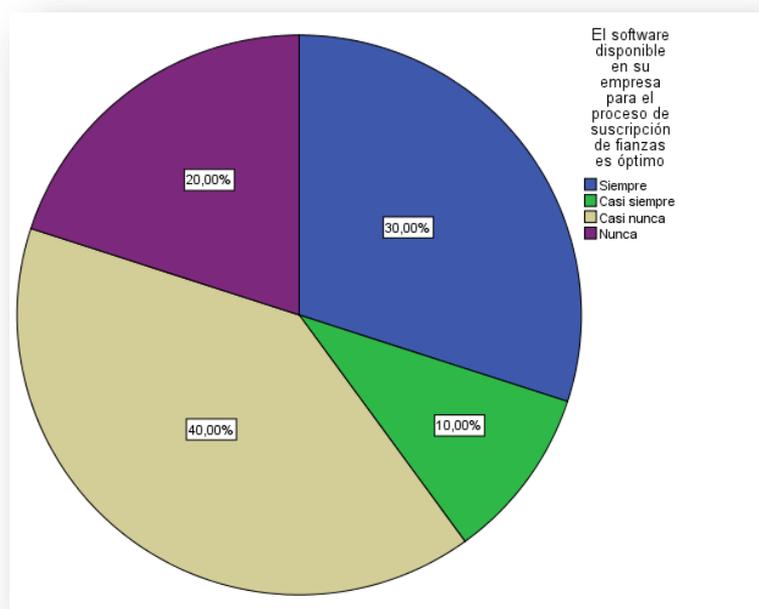
**Gráfico 32, Variables de suscripción son las adecuadas.**

Fuente: Encuesta Suscriptores de Fianzas

Pregunta 3 Encuesta Suscriptores Empresa C.- ¿El software disponible en su empresa para el proceso de suscripción de fianzas es óptimo? (escoja sólo 1 respuesta)

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Casi nunca
4. Nunca

El gráfico 33 muestra que en la encuesta realizada a los suscriptores, el 30% (3 suscriptores) afirman que siempre el software usado para suscribir es óptimo; otro 10% (1 suscriptores) afirma que casi siempre el software es óptimo; otros 4 suscriptores (40%) dice que casi nunca su software es óptimo y el restante 20% (2 suscriptor) afirma que el software nunca es óptimo para la suscripción.



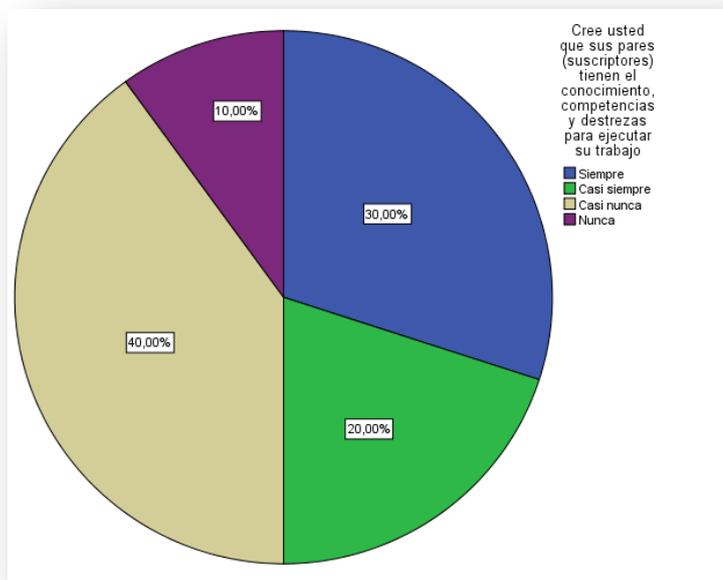
**Gráfico 33, Software para suscripción es óptimo.**

Fuente: Encuesta Suscriptores de Fianzas

Pregunta 4 Encuesta Suscriptores Empresa C.- ¿Cree usted que sus pares (suscriptores) tienen el conocimiento, competencias y destrezas para ejecutar su trabajo? (escoja sólo 1 respuesta)

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Casi nunca
4. Nunca

El gráfico 34 muestra que en la encuesta realizada a los suscriptores, el 30% (3 suscriptores) afirman que sus pares suscriptores tienen el conocimiento necesario para ejecutar su trabajo; otro 20% (2 suscriptor) afirman que casi siempre sus pares tienen el conocimiento; otros 4 suscriptores (40%) dicen que casi nunca sus pares tienen el conocimiento y el restante 10% (1 suscriptor) afirma que sus pares no tienen conocimiento para su trabajo.



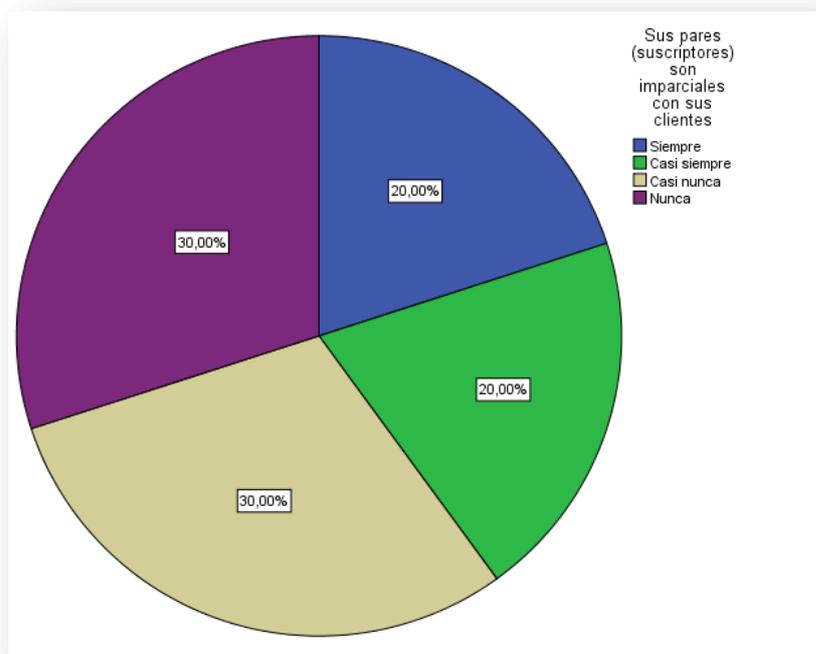
**Gráfico 34, Sus pares tienen el conocimiento para ejecutar su trabajo.**

Fuente: Encuesta Suscriptores de Fianzas

Pregunta 5 Encuesta Suscriptores Empresa C.- ¿Sus pares (suscriptores) son imparciales con los clientes? (escoja sólo 1 respuesta)

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Casi nunca
4. Nunca

El gráfico 35 muestra que en la encuesta realizada a los suscriptores, el 20% (2 suscriptores) afirman que sus pares suscriptores son siempre imparciales con los clientes; otro 20% (3 suscriptores) afirman que casi siempre sus pares son imparciales; otros 3 (30%) dicen que casi nunca sus pares son imparciales y el restante 30% (3 suscriptor) afirma que sus pares nunca son imparciales.



**Gráfico 35, Sus pares son imparciales con los clientes.**  
Fuente: Encuesta Suscriptores de Fianzas

**Aseguradora A.-**

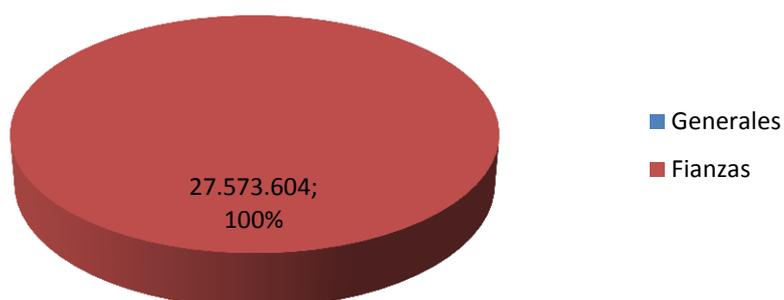
Misión: Servir en equipo con entusiasmo, responsabilidad y compromiso.

Visión: Modelo de Honestidad, Servicio y Rentabilidad en Latinoamérica.

Valores: Transparencia, respeto, lealtad, disciplina.

Respaldo de las mejores compañías reaseguradoras a nivel mundial: Hannover RE, Nationale Borg, Atradius, MAPFRE, SWISS, Axis.

El gráfico 36 describe la producción total de Aseguradora A en el 2012. El 100% USD 27.573.604 de la producción fue relacionada con seguros de fianzas.

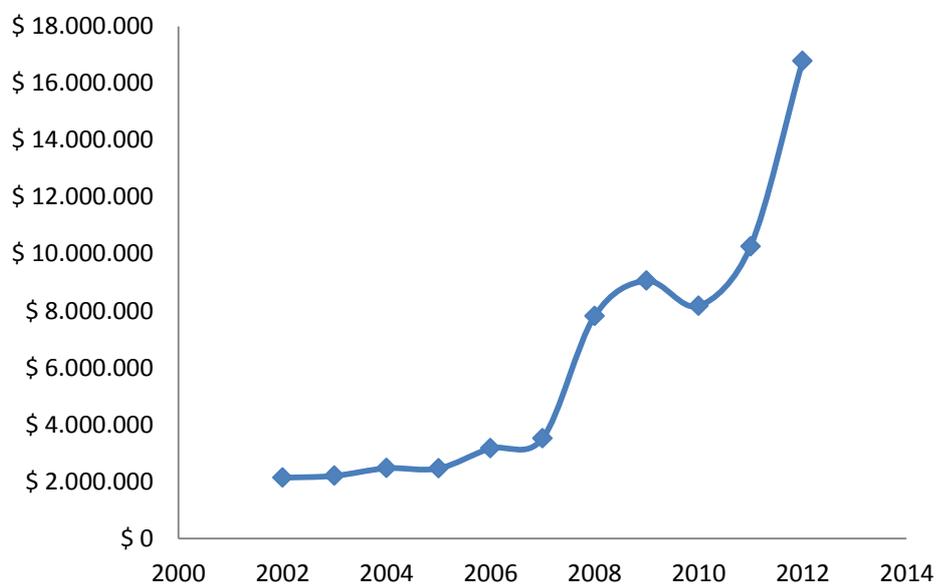


**Gráfico 36, Producción de Aseguradora A**

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

El gráfico 37 describe la producción del ramo Buen Uso del Anticipo de Aseguradora A desde el año 2002 al 2012. El promedio anual fue de USD 6.187.556

con un crecimiento promedio anual del 27% pasando de USD 2.141.221 en el 2002 a USD 16.778.971 en el 2012.

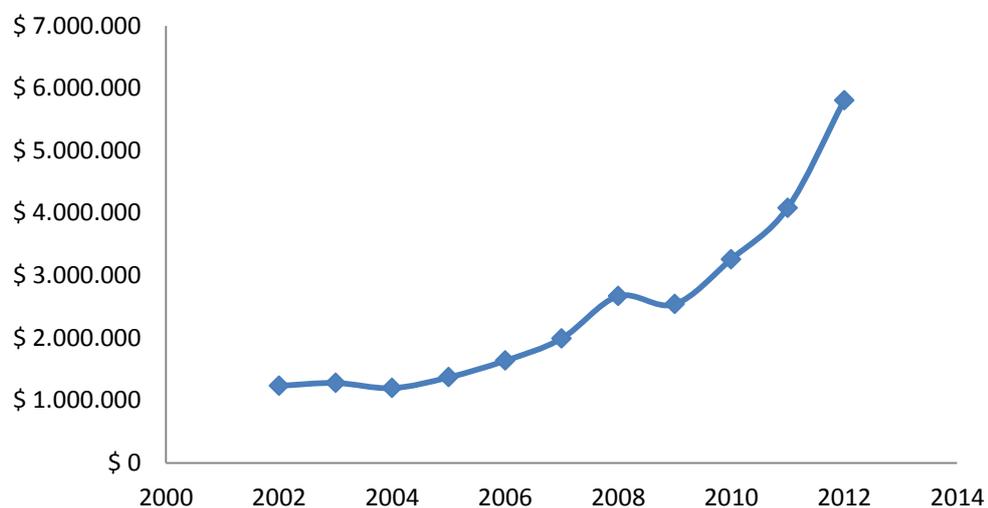


**Gráfico 37, Evolución Prima Neta Emitida de Buen Uso de Anticipo de Aseguradora A**

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

El gráfico 38 describe la producción del ramo Cumplimiento del Contrato de Aseguradora A desde el año 2002 al 2012. El promedio anual fue de USD 2.460.298

con un crecimiento promedio anual del 18% pasando de USD 1.234.333 en el 2002 a USD 5.803.011 en el 2012.



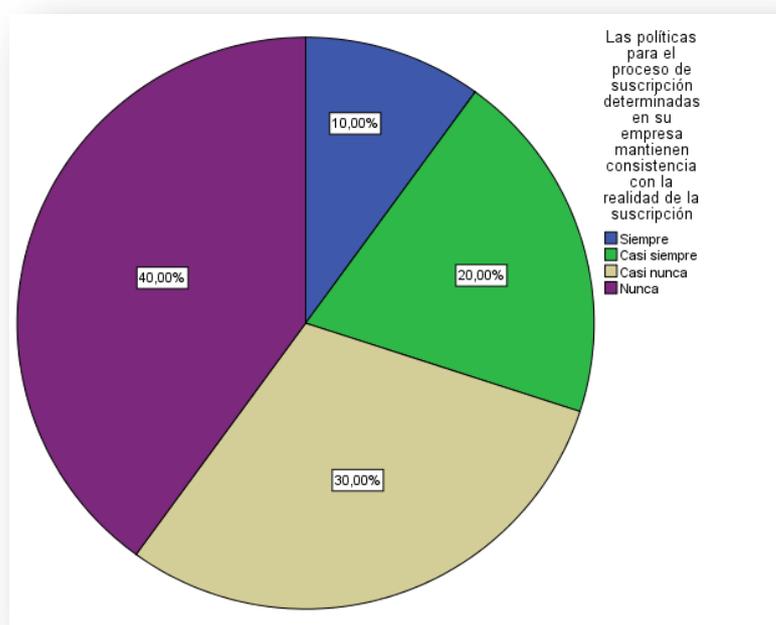
**Gráfico 38, Evolución Prima Neta Emitida de Cumplimiento de Contrato de Aseguradora A**

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Pregunta 1 Encuesta Suscriptores Empresa A.- ¿Las políticas para el proceso de suscripción determinadas en su empresa mantienen consistencia con la realidad de la suscripción? (escoja sólo 1 respuesta)

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Casi nunca
4. Nunca

El gráfico 39 muestra que en la encuesta realizada a los suscriptores, el 10% (1 suscriptor) afirman que las políticas de suscripción en sus empresas siempre mantienen consistencia con sus operaciones, otro 20% (2 suscriptores) afirman que casi siempre las políticas mantienen consistencia con sus operaciones, otros 3 suscriptores (30%) dicen que casi nunca sus políticas se ajustan y el restante 40% (4 suscriptores) afirman que sus políticas nunca están de acuerdo a sus operaciones.



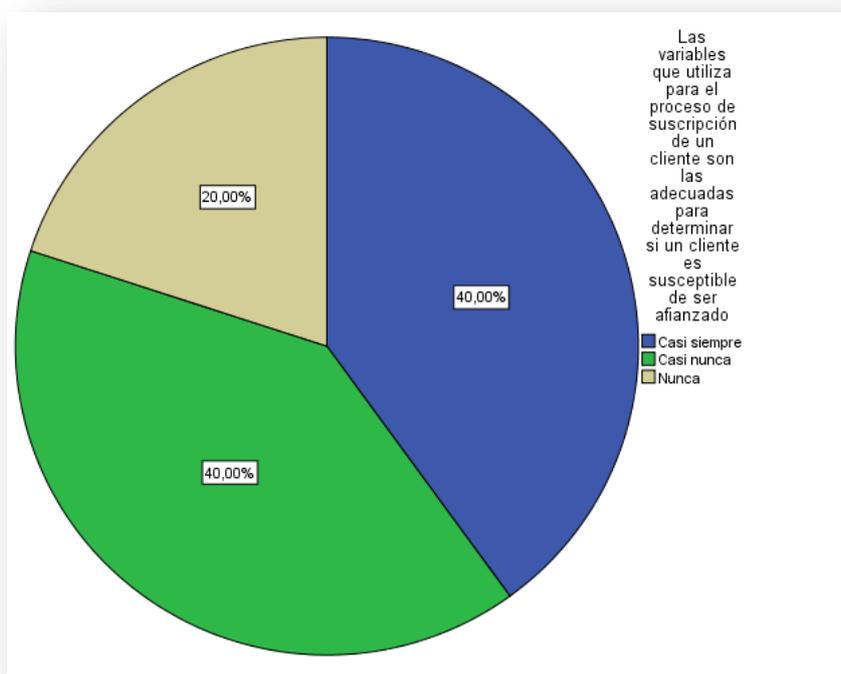
**Gráfico 39, Polítimas consistentes con la realidad de la suscripción.**

Fuente: Encuesta Suscriptores de Fianzas

Pregunta 2 Encuesta Suscriptores Empresa A.- ¿Las variables que utiliza para el proceso de suscripción de un cliente son las adecuadas para determinar si un cliente es susceptible de ser afianzado? (escoja sólo 1 respuesta)

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Casi nunca
4. Nunca

El gráfico 40 muestra que en la encuesta realizada a los suscriptores, el 40% (4 suscriptores) afirman que casi siempre su proceso es adecuado; otros 4 suscriptores (40%) dicen que casi nunca su proceso es adecuado y el restante 20% (2 suscriptores) afirman que su proceso de suscripción nunca es adecuado.



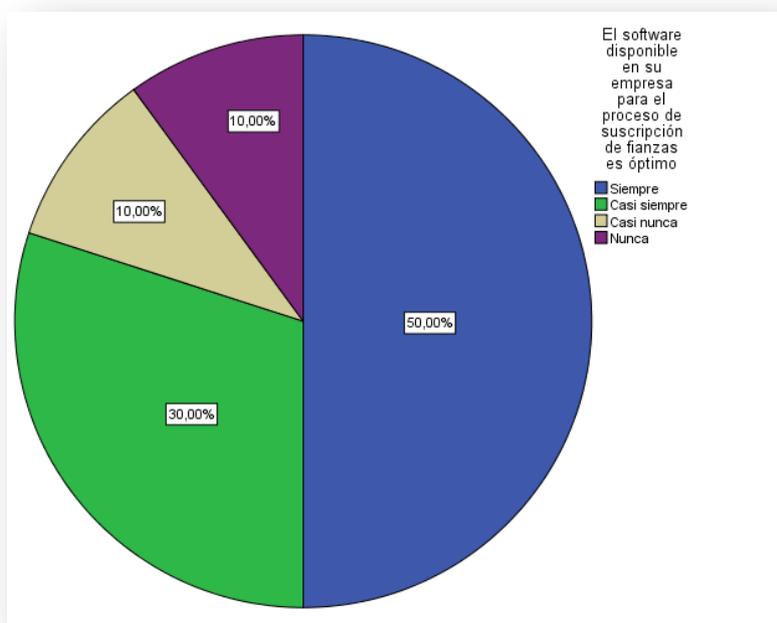
**Gráfico 40, Variables de suscripción son las adecuadas.**

Fuente: Encuesta Suscriptores de Fianzas

Pregunta 3 Encuesta Suscriptores Empresa A.- ¿El software disponible en su empresa para el proceso de suscripción de fianzas es óptimo? (escoja sólo 1 respuesta)

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Casi nunca
4. Nunca

El gráfico 41 muestra que en la encuesta realizada a los suscriptores, el 50% (5 suscriptores) afirman que siempre el software usado para suscribir es óptimo; otro 30% (3 suscriptores) afirman que casi siempre el software es óptimo; 1 suscriptores (10%) dice que casi nunca su software es óptimo y el restante 10% (1 suscriptor) afirma que el software nunca es óptimo para la suscripción.



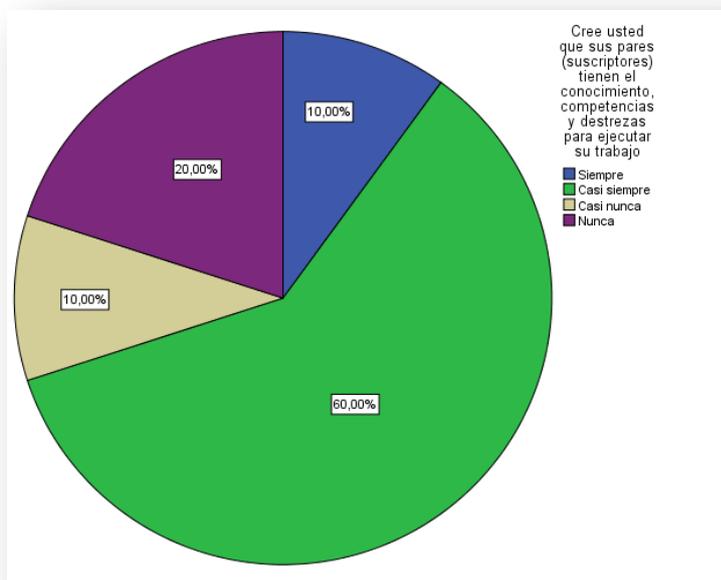
**Gráfico 41, Software para suscripción es óptimo.**

Fuente: Encuesta Suscriptores de Fianzas

Pregunta 4 Encuesta Suscriptores Empresa A.- ¿Cree usted que sus pares (suscriptores) tienen el conocimiento, competencias y destrezas para ejecutar su trabajo? (escoja sólo 1 respuesta)

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Casi nunca
4. Nunca

El gráfico 42 muestra que en la encuesta realizada a los suscriptores, el 60% (6 suscriptores) afirman que sus pares suscriptores tienen el conocimiento necesario para ejecutar su trabajo; otro 10% (1 suscriptor) afirma que casi siempre sus pares tienen el conocimiento; otros 2 suscriptores (20%) dicen que casi nunca sus pares tienen el conocimiento y el restante 10% (1 suscriptor) afirma que el conocimiento de sus pares nunca es el óptimo para su trabajo.



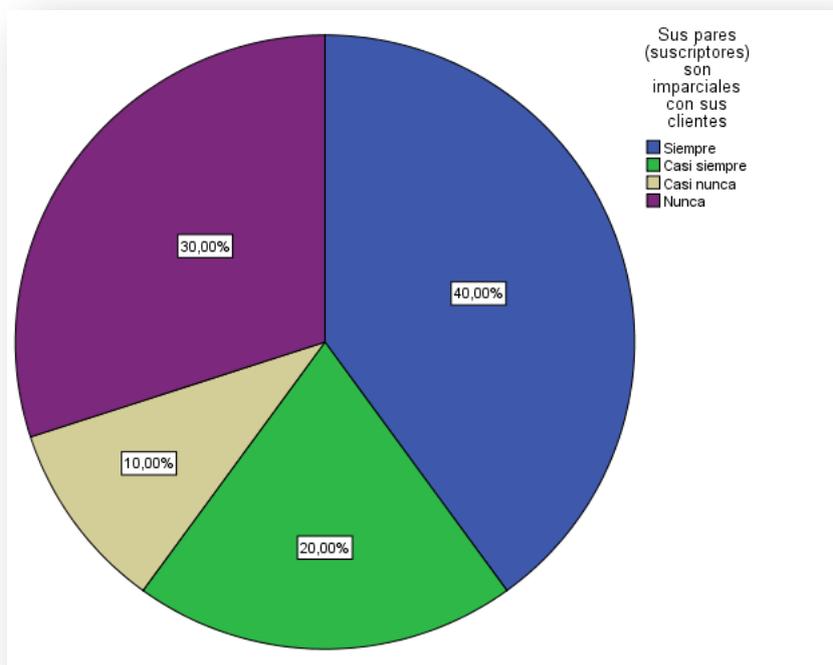
**Gráfico 42, Sus pares tienen el conocimiento para ejecutar su trabajo**

Fuente: Encuesta Suscriptores de Fianzas

Pregunta 5 Encuesta Suscriptores Empresa A.- ¿Sus pares (suscriptores) son imparciales con los clientes? (escoja sólo 1 respuesta)

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Casi nunca
4. Nunca

El gráfico 43 muestra que en la encuesta realizada a los suscriptores, el 40% (4 suscriptores) afirman que sus pares suscriptores son imparciales con los clientes; otro 20% (2 suscriptores) afirman que casi siempre sus pares son imparciales; otros 1 (10%) dice que casi nunca sus pares son imparciales y el restante 30% (3 suscriptores) afirman que el conocimiento de sus pares nunca es el óptimo para su trabajo.



**Gráfico 43, Sus pares son imparciales con los clientes.**

Fuente: Encuesta Suscriptores de Fianzas

### Aseguradora B.-

Es una compañía ecuatoriana con más de 30 años de experiencia en el mercado de seguros ecuatoriano, donde ha sabido mantener el liderazgo debido a esto mantiene alianzas con un importante número de prestigiosas empresas corredoras de Seguros y el sólido respaldo de las principales compañías Reaseguradoras del mundo.

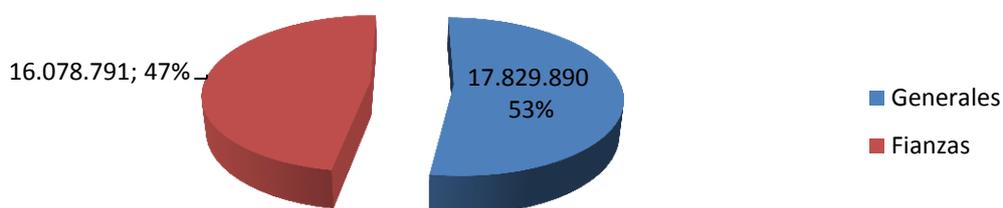
**Visión:** Ser una empresa de seguros transparente, confiable y con enfoque social; pionera en la creación de productos y servicios rentables.

**Misión:** Ofrecer tranquilidad a los clientes resguardando su patrimonio ante riesgos futuros.

**Principales soluciones:** Fianzas, crédito, construcción, personas, vehículos, SOAT.

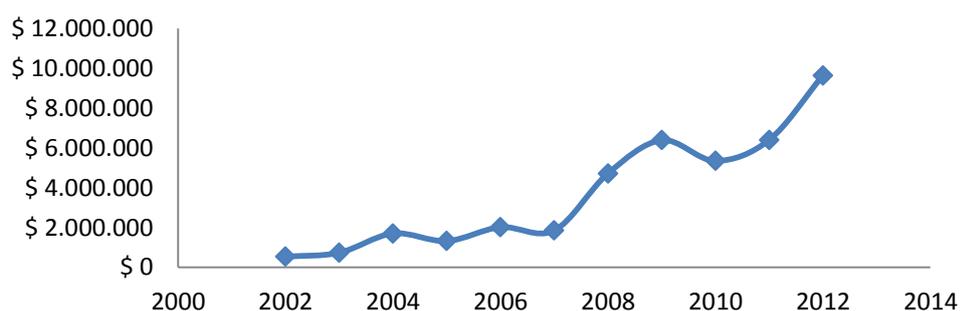
Entre los Reaseguradores más importantes se encuentran: Hannover Re, Axxis Re, Scor Global, Nationale Borq, Everest Re, Reaseguradora Patria, Aspen Re, Internacional de Seguros, QBE del Itsmo, Odyssey Re, Reaseguradora del Ecuador, Americana de Reaseguros, Reaseguradora Delta.

El gráfico 44 describe la producción total de Aseguradora B en el 2012. El 53% USD 17.829.890 de la producción fue de ramos generales, mientras que el 47% USD 16.078.791 del restante fue producción de seguros de fianzas.



**Gráfico 44, Producción de Aseguradora B**  
Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

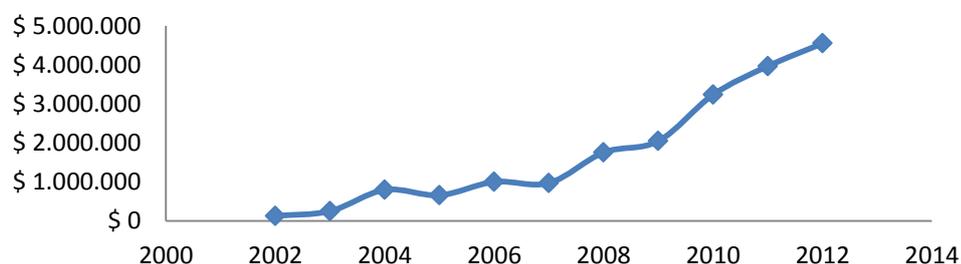
El gráfico 45 describe la producción del ramo Buen Uso del Anticipo de Aseguradora B desde el año 2002 al 2012. El promedio anual fue de USD \$ 3.695.048 con un crecimiento promedio anual del 43% pasando de USD 537.733 en el 2002 a USD 9.635.017 en el 2012.



**Gráfico 45, Evolución Prima Neta Emitida de Buen Uso de Anticipo de Aseguradora B**

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

El gráfico 46 describe la producción del ramo de Fiel Cumplimiento del Contrato de Aseguradora B desde el año 2002 al 2012. El promedio anual fue de USD 1.757.898 con un crecimiento promedio anual del 54% pasando de USD 126.765 en el 2002 a USD 4.546.514 en el 2012.



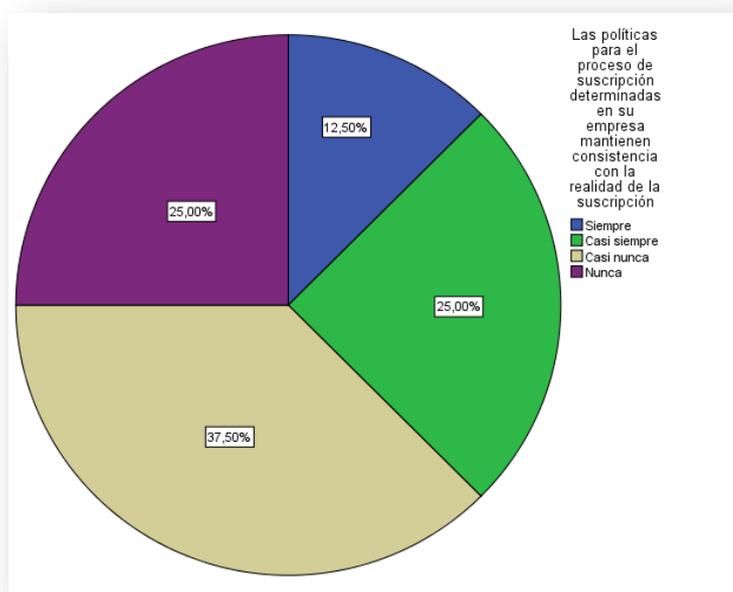
**Gráfico 46, Evolución Prima Neta Emitida de Fiel Cumplimiento del Contrato de Aseguradora B**

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Pregunta 1 Encuesta Suscriptores Empresa B.- ¿Las políticas para el proceso de suscripción determinadas en su empresa mantienen consistencia con la realidad de la suscripción? (escoja sólo 1 respuesta)

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Casi nunca
4. Nunca

El gráfico 47 muestra que en la encuesta realizada a los suscriptores, el 12% (1 suscriptor) afirma que las políticas de suscripción en sus empresas siempre mantienen consistencia con sus operaciones, otro 25% (2 suscriptores) afirman que casi siempre las políticas mantienen consistencia con sus operaciones, otros 3 suscriptores (38%) dicen que casi nunca sus políticas se ajustan y el restante 25% (2 suscriptores) afirman que sus políticas nunca están de acuerdo a sus operaciones.



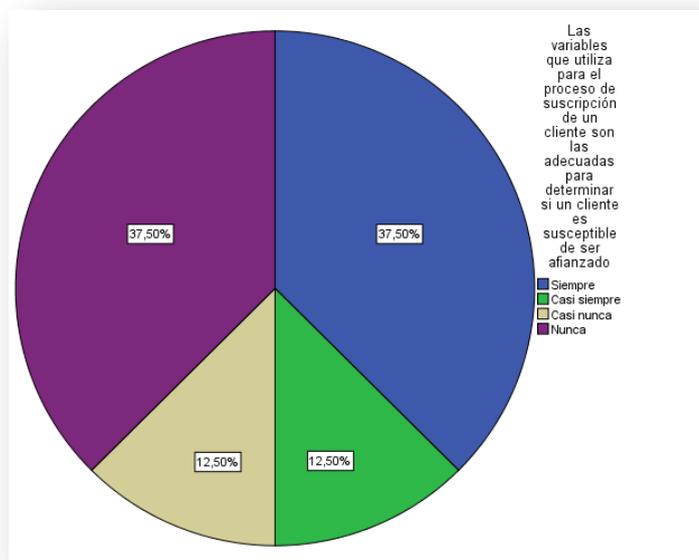
**Gráfico 47, Políticas consistentes con la realidad de la suscripción**

Fuente: Encuesta Suscriptores de Fianzas

Pregunta 2 Encuesta Suscriptores Empresa B.- ¿Las variables que utiliza para el proceso de suscripción de un cliente son las adecuadas para determinar si un cliente es susceptible de ser afianzado? (escoja sólo 1 respuesta)

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Casi nunca
4. Nunca

El gráfico 48 muestra que en la encuesta realizada a los suscriptores, el 38% (3 suscriptor) afirma que las políticas de suscripción en sus empresas siempre mantienen consistencia con sus operaciones, otro 12% (1 suscriptor) afirma que casi siempre las políticas mantienen consistencia con sus operaciones, otro suscriptor (12%) dice que casi nunca sus políticas se ajustan y el restante 38% (3 suscriptores) afirman que sus políticas nunca están de acuerdo a sus operaciones.



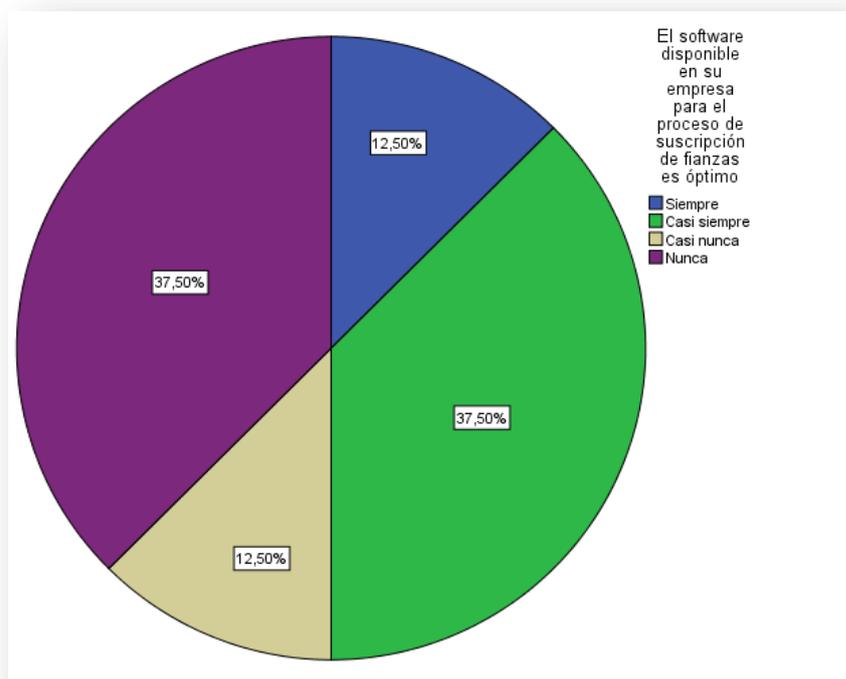
**Gráfico 48, Variables de suscripción son las adecuadas**

Fuente: Encuesta Suscriptores de Fianzas

Pregunta 3 Encuesta Suscriptores Empresa B.- ¿El software disponible en su empresa para el proceso de suscripción de fianzas es óptimo? (escoja sólo 1 respuesta)

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Casi nunca
4. Nunca

El gráfico 49 muestra que en la encuesta realizada a los suscriptores, el 12% (1 suscriptor) afirma que siempre el software usado para suscribir es óptimo; otro 38% (3 suscriptores) afirman que casi siempre el software es óptimo; otro suscriptor (12%) dice que casi nunca su software es óptimo y el restante 38% (3 suscriptor) afirma que el software nunca es óptimo para la suscripción.



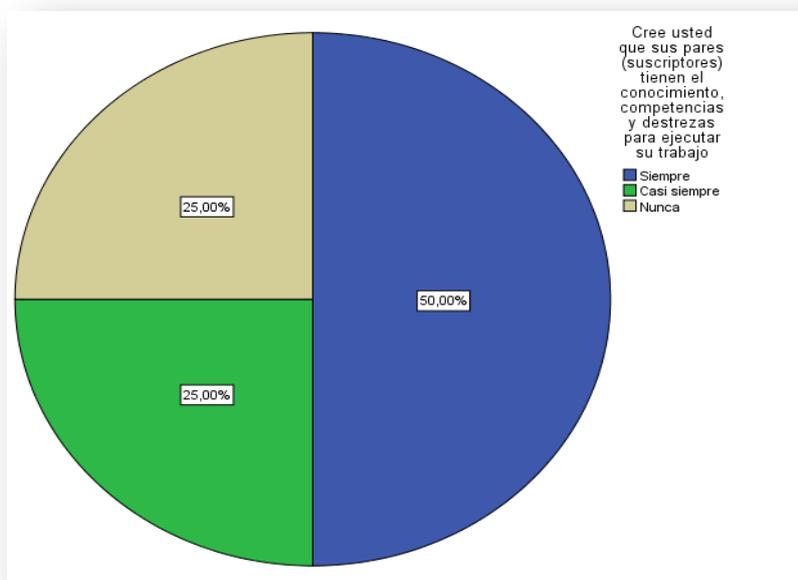
**Gráfico 49, Software para suscripción es óptimo.**

Fuente: Encuesta Suscriptores de Fianzas

Pregunta 4 Encuesta Suscriptores Empresa B.- ¿Cree usted que sus pares (suscriptores) tienen el conocimiento, competencias y destrezas para ejecutar su trabajo? (escoja sólo 1 respuesta)

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Casi nunca
4. Nunca

El gráfico 50 muestra que en la encuesta realizada a los suscriptores, el 50% (4 suscriptores) afirman que sus pares suscriptores tienen el conocimiento necesario para ejecutar su trabajo; otro 25% (2 suscriptores) afirman que casi siempre sus pares tienen el conocimiento; otros 2 suscriptores (25%) dicen que casi nunca sus pares tienen el conocimiento.



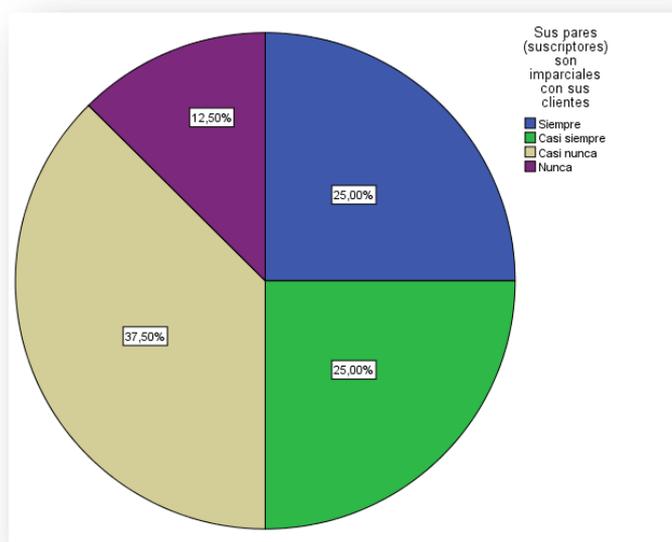
**Gráfico 50, Sus pares tienen el conocimiento para ejecutar su trabajo.**

Fuente: Encuesta Suscriptores de Fianzas

Pregunta 5 Encuesta Suscriptores Empresa B.- ¿Sus pares (suscriptores) son imparciales con los clientes? (escoja sólo 1 respuesta)

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Casi nunca
4. Nunca

El gráfico 51 muestra que en la encuesta realizada a los suscriptores, el 25% (2 suscriptores) afirman que sus pares suscriptores son siempre imparciales con los clientes; otro 25% (2 suscriptores) afirman que casi siempre sus pares son imparciales; otros 3 (38%) dicen que casi nunca sus pares son imparciales y el restante 12% (1 suscriptor) afirma que sus pares nunca son imparciales.



**Gráfico 51, Sus pares son imparciales con los clientes.**

Fuente: Encuesta Suscriptores de Fianzas

**Aseguradora D.-**

La historia de Aseguradora D compañía de seguros y reaseguros, comienza el 11 de febrero de 1990, con el objetivo principal de brindar la mayor protección en todo momento y lugar, siempre con un respaldo incondicional y bajo los conceptos de fortaleza y solidez.

Los últimos años han sido muy importantes para la compañía, pues han mostrado un gran crecimiento que tiene como base la seriedad y profesionalismo que demuestran frente a los asegurados y proveedores. Todo esto gracias a la calidad del trabajo de los colaboradores, que con su compromiso y entrega.

Visión: Ser la primera elección en seguros.

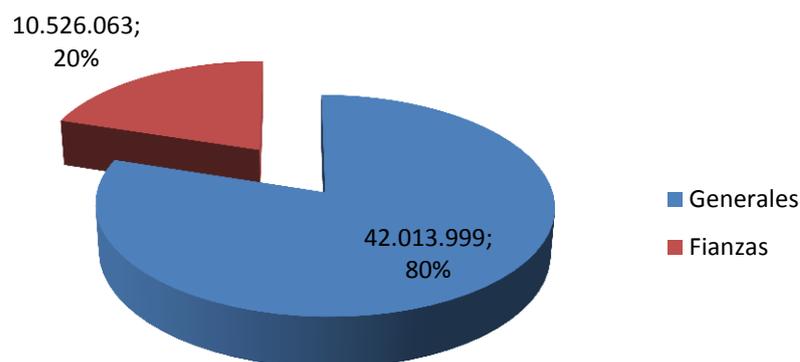
Misión: Somos una aseguradora que se enfoca en proteger el patrimonio de las nuestros clientes, proporcionando confianza, tranquilidad y respaldo de manera efectiva.

Valores: Amor, frontalidad, credibilidad

Productos: Accidentes personales, SOAT, fianzas, vehículos.

Respaldo de Reaseguradores: Cathedral Syndicate (MMX2012), Reaseguradora Patria, QBE Re de USA, QBE Re de Europe, Sirius International, Transatlantic Re, Scor Re, Validus Re, Awac Lloyds Syndicate, Chaucer Syndicate (CSL 1084), Navigators, Internacional de Seguros.

El gráfico 52 describe la producción total de Aseguradora D en el 2012. El 80% USD 42.013.999 de la producción fue de ramos generales, mientras que el 20% USD 10.526.063 del restante fue producción de seguros de fianzas.

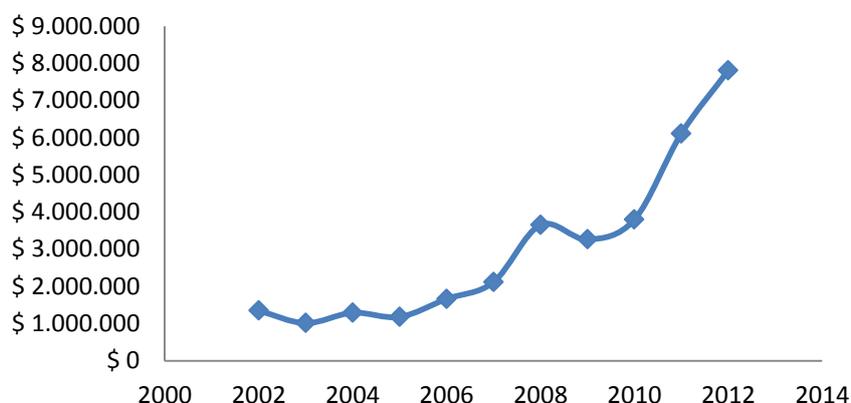


**Gráfico 52, Producción de Aseguradora D**

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

El gráfico 53 describe la producción del ramo de Buen Uso del Anticipo de Aseguradora D desde el año 2002 al 2012. El promedio anual fue de USD 3.023.370

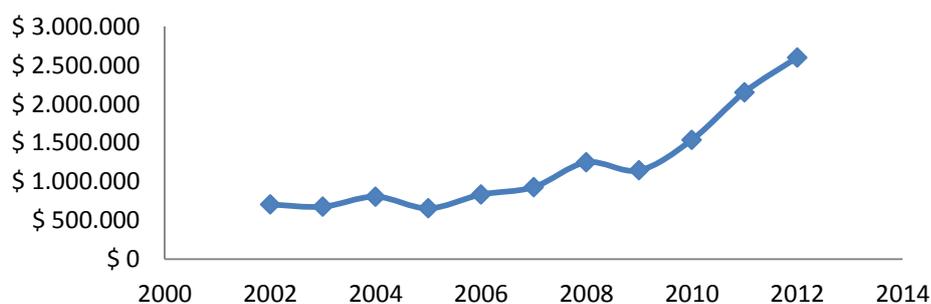
con un crecimiento promedio anual del 22% pasando de USD 1.352.104 en el 2002 a USD 7.804.948 en el 2012.



**Gráfico 53, Evolución Prima Neta Emitida de Buen Uso del Anticipo de Aseguradora D**

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

El gráfico 54 describe la producción del ramo de Fiel Cumplimiento del Contrato de Aseguradora D desde el año 2002 al 2012. El promedio anual fue de USD 1.207.844 con un crecimiento promedio anual del 15% pasando de USD 705.790 en el 2002 a USD 2.597.806 en el 2012.



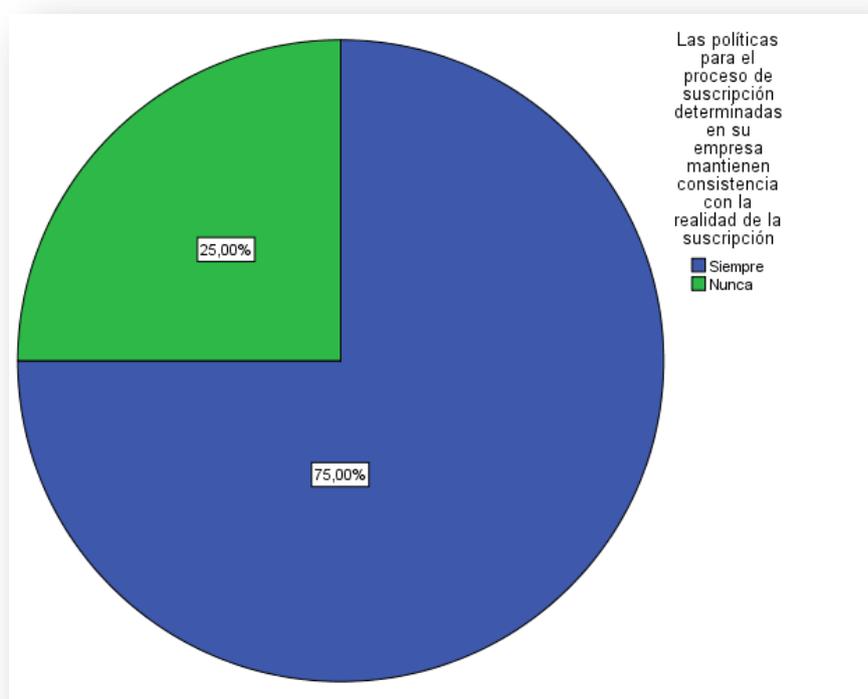
**Gráfico 54, Evolución Prima Neta Emitida de Fiel Cumplimiento del Contrato de Aseguradora D**

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Pregunta 1 Encuesta Suscriptores Empresa D.- ¿Las políticas para el proceso de suscripción determinadas en su empresa mantienen consistencia con la realidad de la suscripción? (escoja sólo 1 respuesta)

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Casi nunca
4. Nunca

El gráfico 55 muestra que en la encuesta realizada a los suscriptores, el 75% (3 suscriptores) afirma que las políticas de suscripción en sus empresas siempre mantienen consistencia con sus operaciones; mientras que el 25% restante (1 suscriptor) afirma que sus políticas nunca están de acuerdo a sus operaciones.



**Gráfico 55, Políticas consistentes con la realidad de la suscripción.**

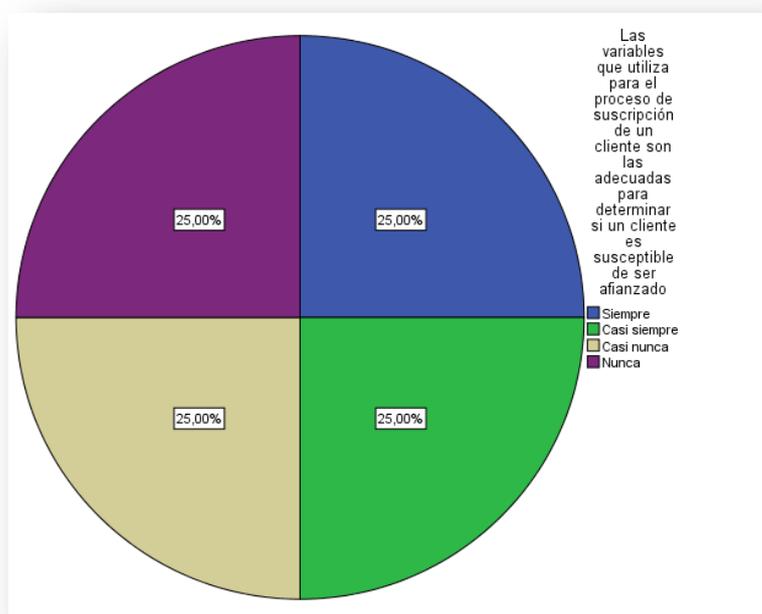
Fuente: Encuesta Suscriptores de Fianzas

Pregunta 2 Encuesta Suscriptores Empresa D.- ¿Las variables que utiliza para el proceso de suscripción de un cliente son las adecuadas para determinar si un cliente es susceptible de ser afianzado? (escoja sólo 1 respuesta)

1. Siempre
2. Casi siempre

3. Casi nunca
4. Nunca

El gráfico 56 muestra que en la encuesta realizada a los suscriptores, el 25% (1 suscriptor) afirman que las políticas de suscripción en su empresas siempre mantienen consistencia con sus operaciones, otro 25% (1 suscriptor) afirma que casi siempre las políticas mantienen consistencia con sus operaciones, otro suscriptor (25%) dice que casi nunca sus políticas se ajustan y el restante 25% (1 suscriptor) afirma que sus políticas nunca están de acuerdo a sus operaciones.



**Gráfico 56, Variables de suscripción son las adecuadas**

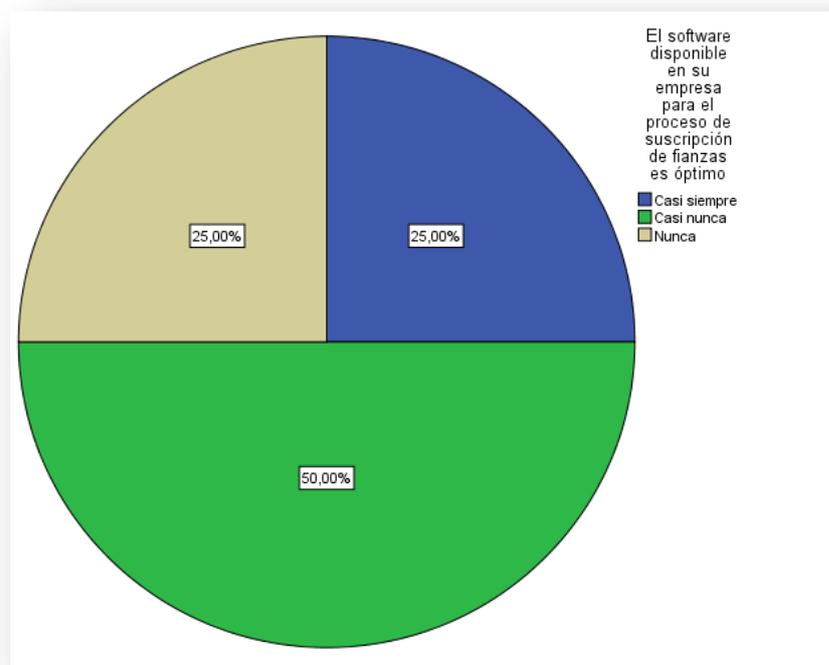
Fuente: Encuesta Suscriptores de Fianzas

Pregunta 3 Encuesta Suscriptores Empresa D.- ¿El software disponible en su empresa para el proceso de suscripción de fianzas es óptimo? (escoja sólo 1 respuesta)

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Casi nunca

## 4. Nunca

El gráfico 57 muestra que en la encuesta realizada a los suscriptores, el 25% (1 suscriptor) afirma que casi siempre el software usado para suscribir es óptimo; otro 50% (2 suscriptores) afirman que casi siempre el software es óptimo; y el restante 25% (1 suscriptor) afirma que el software nunca es óptimo para la suscripción.



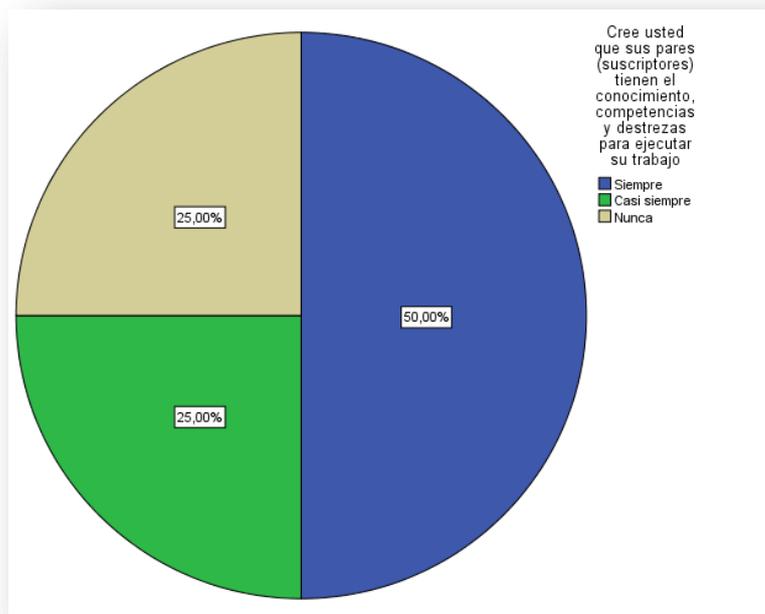
**Gráfico 57, Software para suscripción es óptimo.**

Fuente: Encuesta Suscriptores de Fianzas

Pregunta 4 Encuesta Suscriptores Empresa D.- ¿Cree usted que sus pares (suscriptores) tienen el conocimiento, competencias y destrezas para ejecutar su trabajo? (escoja sólo 1 respuesta)

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Casi nunca
4. Nunca

El gráfico 58 muestra que en la encuesta realizada a los suscriptores, el 50% (2 suscriptores) afirman que sus pares suscriptores tienen el conocimiento necesario para ejecutar su trabajo; otro 25% (1 suscriptor) afirma que casi siempre sus pares tienen el conocimiento; y el restante 25% (1 suscriptor) afirma que sus pares no tienen conocimiento para su trabajo.



**Gráfico 58, Sus pares tienen el conocimiento para ejecutar su trabajo.**

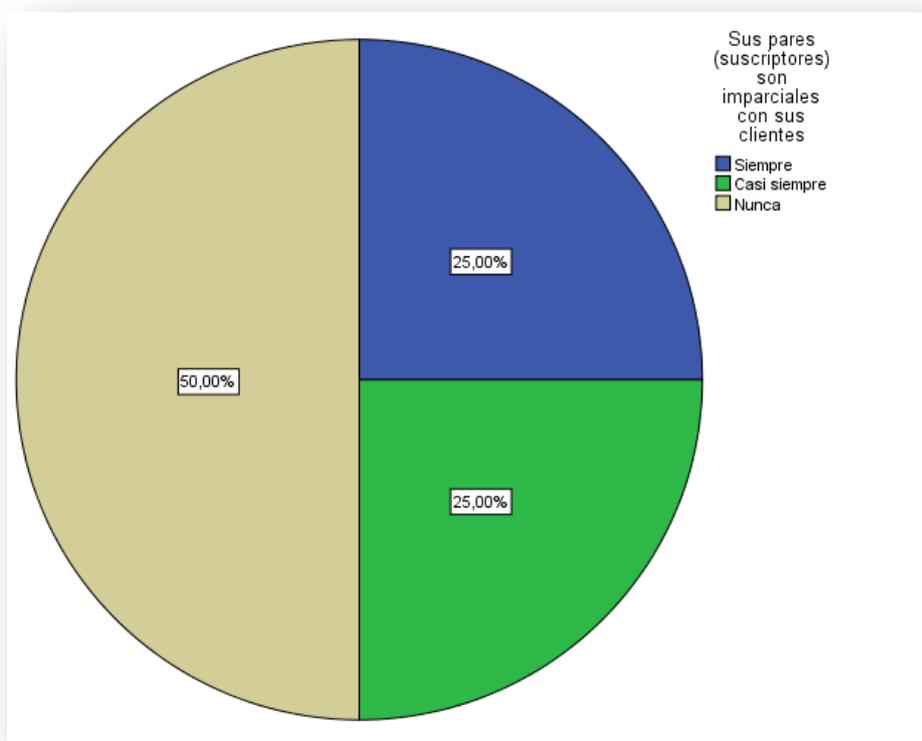
Fuente: Encuesta Suscriptores de Fianzas

Pregunta 5 Encuesta Suscriptores Empresa D.- ¿Sus pares (suscriptores) son imparciales con los clientes? (escoja sólo 1 respuesta)

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Casi nunca
4. Nunca

El gráfico 59 muestra que en la encuesta realizada a los suscriptores, el 25% (1 suscriptor) afirma que sus pares suscriptores son siempre imparciales con los

clientes; otro 25% (1 suscriptor) afirma que casi siempre sus pares son imparciales; y el restante 50% (2 suscriptores) afirman que sus pares nunca son imparciales.



**Gráfico 59, Sus pares son imparciales con los clientes.**

Fuente: Encuesta Suscriptores de Fianzas

### **3.1.1 Planificación de la propuesta**

Para la evaluación del incremento de la siniestralidad del seguro de fianzas en la industria de seguros del Ecuador, se realizó en el punto anterior una síntesis del ramo de seguro de fianza desde sus orígenes, qué es caución, quiénes la integran, cuál es el riesgo asegurado, estadísticas del ramo en el Ecuador, qué productos se ofrecen para dar solución a las necesidades de los clientes y qué empresas lideran y su situación.

El tipo de investigación a utilizar es la Explicativa, ya que ésta describe la naturaleza de esta investigación debido a que se alinea a los objetivos que es explicar el incremento en la siniestralidad en el ramo de seguros de fianza en la industria de seguros del Ecuador.

El método de selección del grupo de estudio es no probabilístico por conveniencia, esto debido a que el ramo de seguros de fianza se encuentra liderado por 5 empresas que representan el 66% USD 76.731.827 de la producción del ramo y el restante 44% USD 40.396.551 está en 26 empresas; por lo que, para que el estudio y la información sea representativa y tenga gran utilidad se analizarán únicamente a estas 5 empresas que marcan el liderazgo y tendencia del ramo en la industria de seguros del Ecuador.

La técnica de investigación será cuantitativa a través de encuestas, ya que esto permitirá recabar la información de manera oportuna y en una sola toma causando la menor molestia a quienes se han prestado a participar.

Los instrumentos para llevar a cabo las encuestas serán cuestionarios que tendrán preguntas de información, de conocimiento, de opinión tipo abierta, cerrada o mixta. Se realizarán 2 cuestionarios; el primero, direccionado a los gerentes para evidenciar cómo está el departamento de fianzas, el proceso de suscripción, presupuesto en tecnología y cómo está el equipo de fianzas; el segundo cuestionario estará dirigido a los suscriptores para evaluar el proceso.

El cuestionario para gerentes de departamentos de fianzas está conformado por 9 preguntas y se encuentra dividido de la siguiente manera: Pregunta 1 y 2 para determinar información general del departamento y del gerente. Preguntas 3 y 4 para evaluar el proceso de suscripción que es el primer objetivo específico. Preguntas 5 y 6 para evaluar el recurso tecnológico que es el segundo objetivo específico. Preguntas 7, 8 y 9 para evaluar a los suscriptores de fianzas.

Mientras que el cuestionario para suscriptores de fianzas está compuesto por 5 preguntas y se encuentra estructurado de la siguiente manera: Pregunta 1 y 2 para evaluar el proceso de suscripción que es el primer objetivo específico. Pregunta 3 para evaluar el recurso tecnológico que es el segundo objetivo específico, pregunta 4 y 5 para evaluar a los suscriptores.

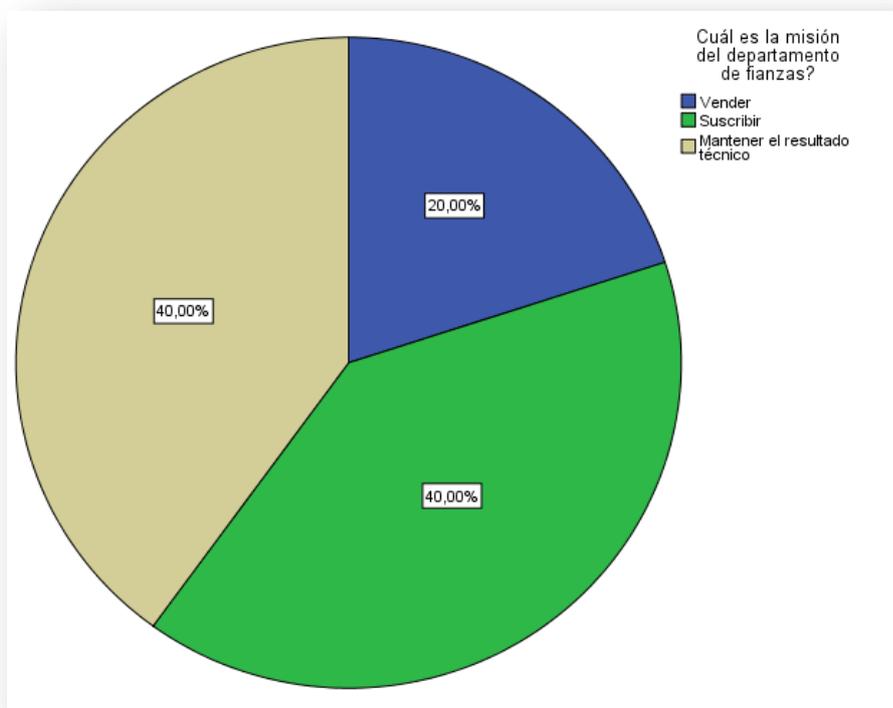
#### **3.1.1.1.- Información General del departamento de Fianzas y Funciones del Gerente.**

Pregunta 1 Encuesta Gerentes.- ¿Cuál es la misión del departamento de fianzas?

1. Vender
2. Suscribir
3. Mantener el resultado técnico

El gráfico 60, muestra que en la encuesta realizada a los gerentes, el 20 % de los gerentes (1 gerente) piensa que la misión del departamento de fianzas es vender,

mientras que el 40% (2 gerentes) dice que la misión es suscribir negocios de fianzas y el restante 40% (2 gerentes) afirman que es mantener el resultado técnico.



**Gráfico 60, Misión del departamento de Fianzas**

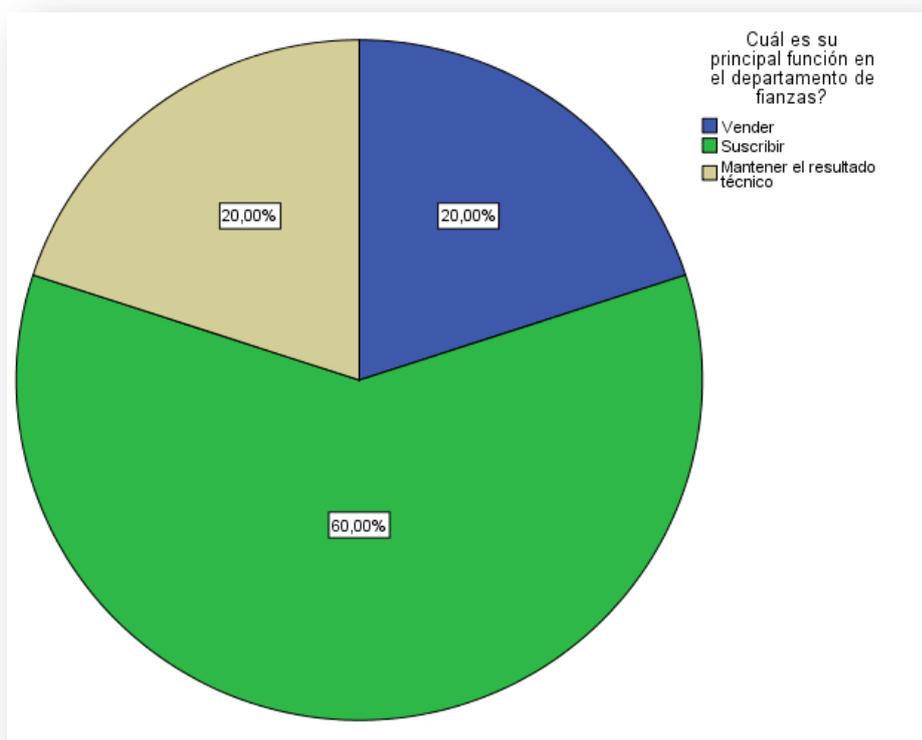
Fuente: Encuesta Gerentes de Fianzas

Pregunta 2 Encuesta Gerentes.- Su principal función en el departamento de fianzas es (escoja sólo 1 respuesta)

1. Vender
2. Suscribir

### 3. Mantener el resultado técnico

El gráfico 61, muestra que en la encuesta realizada a los gerentes, el 20 % de los gerentes (1 gerente) piensa que la función del gerente de fianzas es vender, mientras que el 60% (3 gerentes) dice que la misión es suscribir negocios de fianzas y el restante 20% (1 gerentes) afirma que es mantener el resultado técnico.



**Gráfico 61, Función del Gerente de Fianzas.**

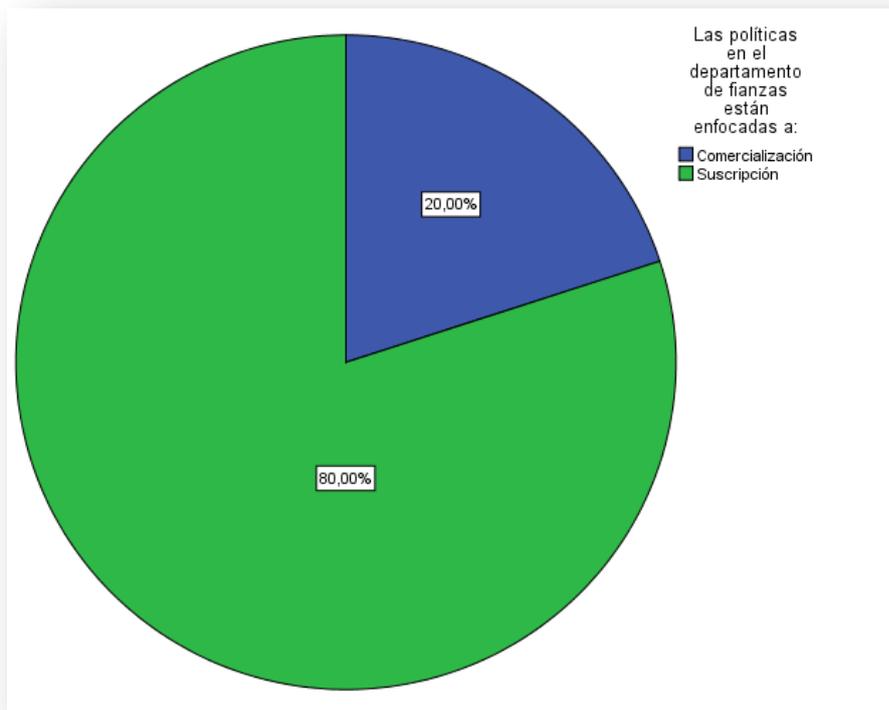
Fuente: Encuesta Gerentes de Fianzas

#### 3.1.1.2.- Evaluar proceso de Suscripción

Pregunta 3 Encuesta Gerentes.- Sus políticas en el departamento de fianzas están enfocadas:

1. Comercialización
2. Suscripción

El gráfico 62, muestra que en la encuesta realizada a los gerentes, el 20 % de los gerentes (1 gerente) afirman que las políticas del departamento de fianzas están enfocadas a la comercialización; mientras que el 80% (4 gerentes) dicen las políticas de suscripción de sus departamentos están enfocadas a la suscripción.



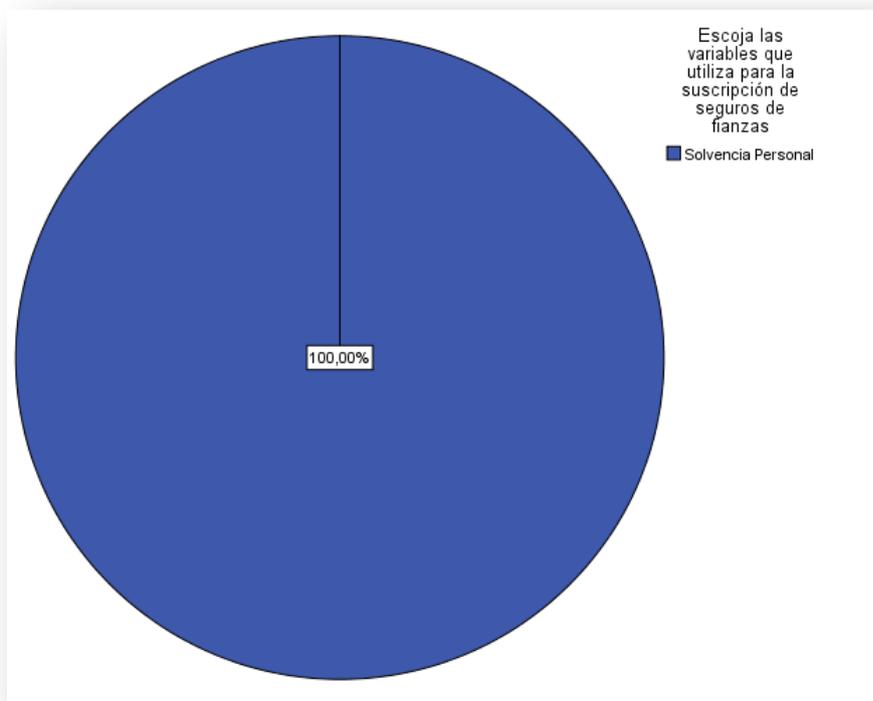
**Gráfico 62, Políticas departamento de Fianzas**

Fuente: Encuesta Gerentes de Fianzas

Pregunta 4 Encuesta Gerentes.- De las siguientes variables escoja cuales utiliza para realizar la suscripción de seguros de fianzas (puede escoger varias respuestas marque con **X** sus respuestas)

1. Solvencia Personal
2. Solvencia Legal
3. Solvencia Financiera
4. Solvencia Técnica

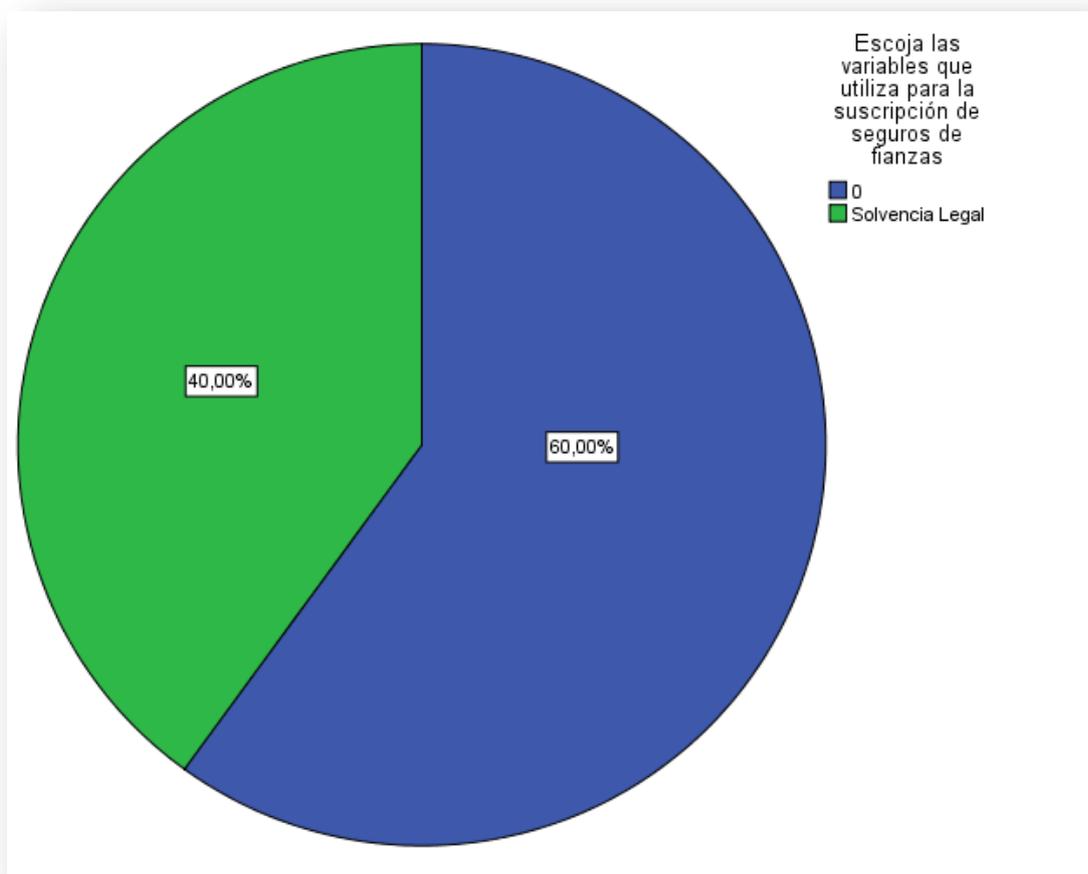
El gráfico 63, muestra que en la encuesta realizada a los gerentes, el 100 % de los gerentes (5 gerentes) afirman que dentro de sus variables de suscripción contemplan la solvencia personal.



**Gráfico 63, Variable de Suscripción Solvencia Personal.**

Fuente: Encuesta Gerentes de Fianzas

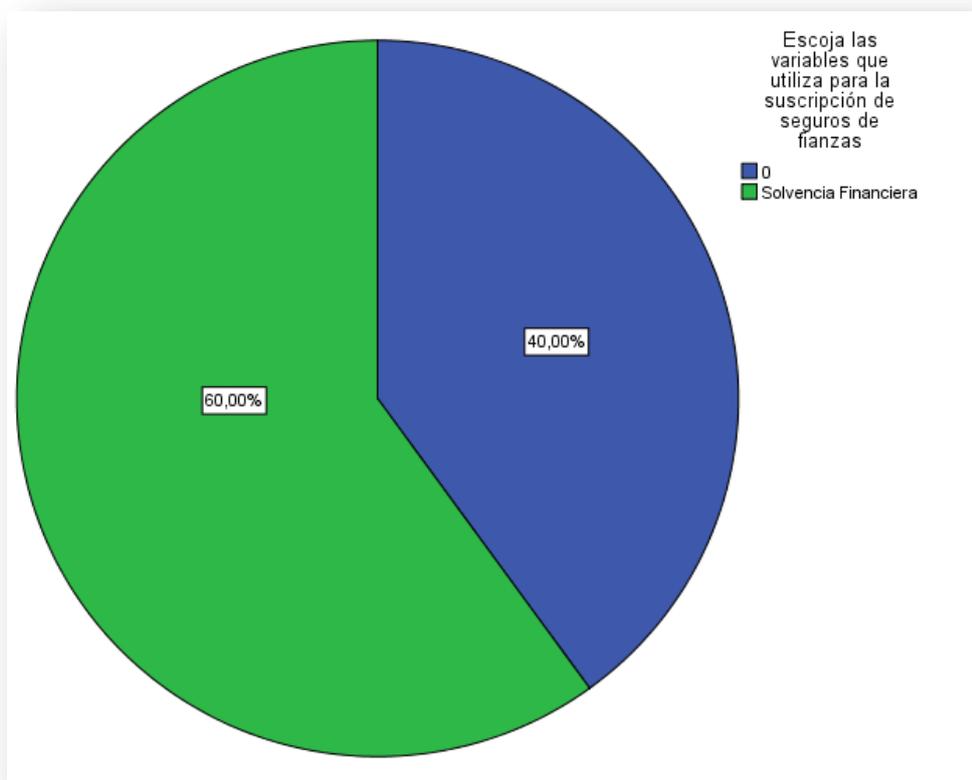
El gráfico 64, muestra que en la encuesta realizada a los gerentes, el 40 % de los gerentes (2 gerente) afirman que dentro de sus variables de suscripción no contemplan la solvencia legal del contrato; mientras que el 60% (3 gerentes) manifiestan que si contemplan la solvencia legal en sus variables de suscripción.



**Gráfico 64, Variable de suscripción Solvencia Legal.**

Fuente: Encuesta Gerentes de Fianzas

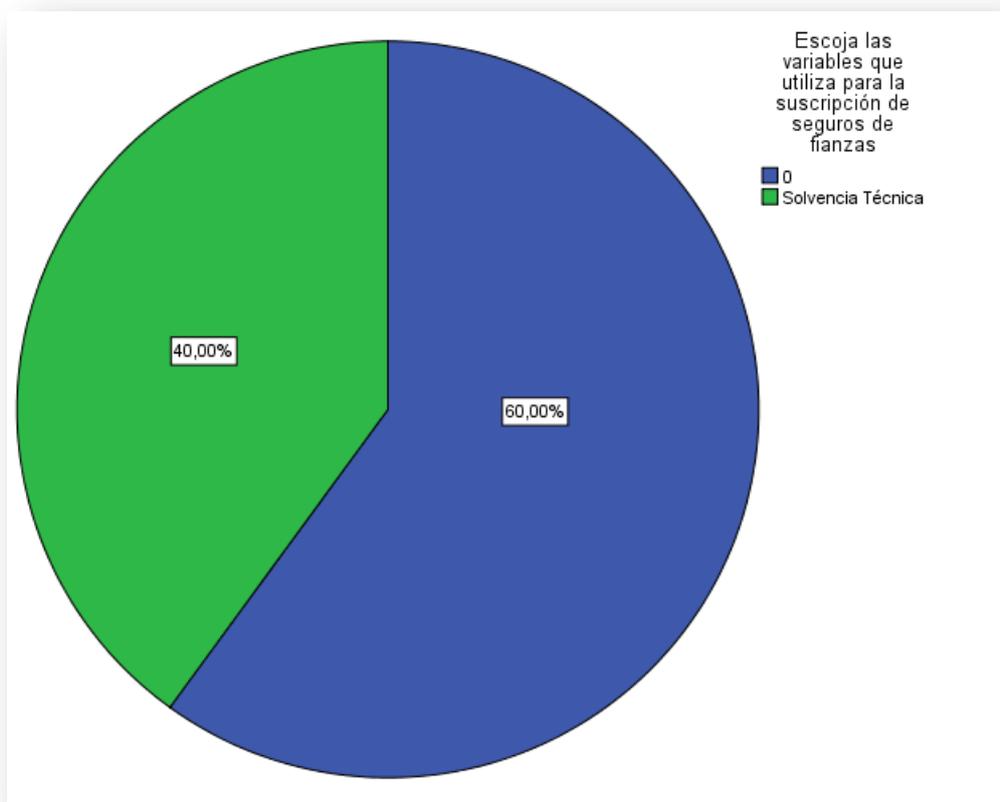
El gráfico 65, muestra que en la encuesta realizada a los gerentes, el 60 % de los gerentes (3 gerentes) afirman que dentro de sus variables de suscripción no contemplan la solvencia financiera del cliente; mientras que el 40% (2 gerentes) manifiestan que si contemplan la solvencia financiera en sus variables de suscripción.



**Gráfico 65, Variable de Suscripción Solvencia Financiera**

Fuente: Encuesta Gerentes de Fianzas

El gráfico 66, muestra que en la encuesta realizada a los gerentes, el 40 % de los gerentes (2 gerente) afirman que dentro de sus variables de suscripción no contemplan la solvencia técnica del cliente; mientras que el 60% (3 gerentes) manifiestan que si contemplan la solvencia técnica en sus variables de suscripción.



**Gráfico 66, Variable de Suscripción Solvencia Técnica.**

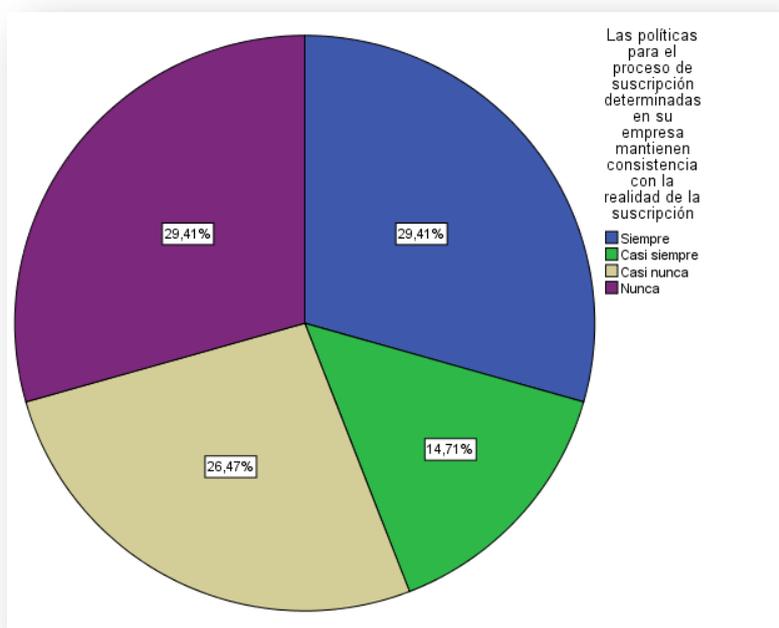
Fuente: Encuesta Gerentes de Fianzas

Pregunta 1 Encuesta Suscriptores.- ¿Las políticas para el proceso de suscripción determinadas en su empresa mantienen consistencia con la realidad de la suscripción? (escoja sólo 1 respuesta)

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Casi nunca

#### 4. Nunca

El gráfico 67, muestra que en la encuesta realizada a los suscriptores, el 29% (10 suscriptores) afirman que las políticas de suscripción en sus empresas siempre mantienen consistencia con sus operaciones, otro 15% (5 suscriptores) afirman que casi siempre las políticas mantienen consistencia con sus operaciones, otros 9 suscriptores (27%) dicen que casi nunca sus políticas se ajustan y el restante 29% (10 suscriptores) afirman que sus políticas nunca están de acuerdo a sus operaciones.



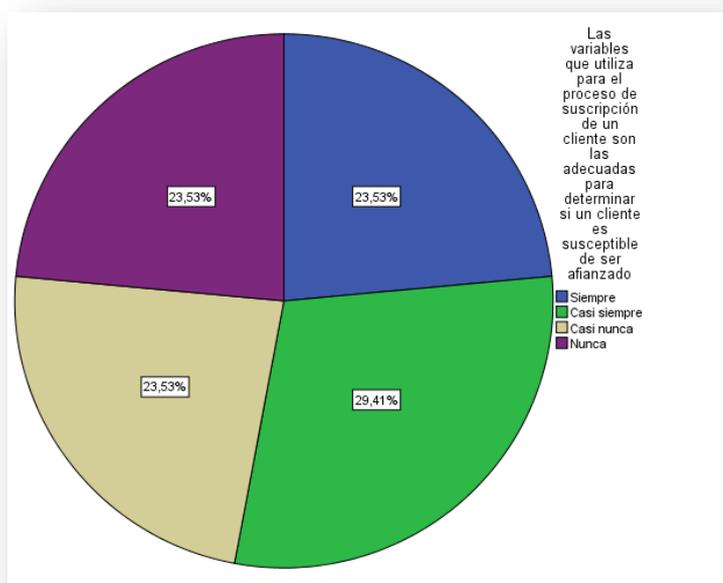
**Gráfico 67, Políticas consistentes con la realidad de la suscripción.**

Fuente: Encuesta Suscriptores de Fianzas

Pregunta 2 Encuesta Suscriptores.- ¿Las variables que utiliza para el proceso de suscripción de un cliente son las adecuadas para determinar si un cliente es susceptible de ser afianzado? (escoja sólo 1 respuesta)

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Casi nunca
4. Nunca

El gráfico 68, muestra que en la encuesta realizada a los suscriptores, el 24% (8 suscriptores) afirman que el proceso de suscripción es adecuado para determinar si un cliente es susceptible de ser afianzado; otro 29% (10 suscriptores) afirman que casi siempre su proceso es adecuado; otros 8 suscriptores (23%) dicen que casi nunca su proceso es adecuado y el restante 24% (8 suscriptores) afirman que su proceso de suscripción nunca es adecuado.



**Gráfico 68, Variables de suscripción son las adecuadas**

Fuente: Encuesta Suscriptores de Fianzas

### 3.1.1.3.- Evaluar el Recurso Tecnológico.

Pregunta 5 Encuesta Gerentes.- Escoja el valor que refleje el presupuesto anual que su empresa ha asignado para la adquisición de tecnología (hardware y software) para el proceso de suscripción de fianzas (escoja sólo 1 respuesta)

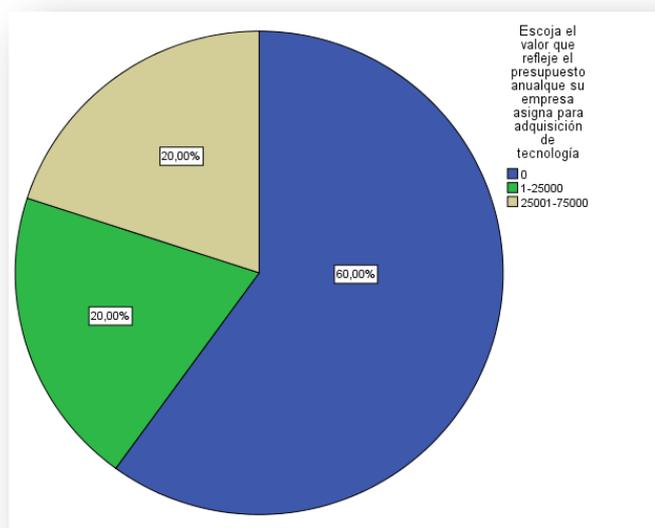
USD 0

USD 1 – USD 25.000

USD 25.001 – USD 75.000

USD 75.001 – USD 100.000

El gráfico 69, muestra que en la encuesta realizada a los gerentes, el 60 % de los gerentes (3 gerentes) afirman que su presupuesto para tecnología es de USD 0 en el presente período; mientras que el 20% (1 gerente) afirma que su presupuesto está entre USD 1 a 25.000 y el restante 20% (1 gerente) indica que su presupuesto está en el rango de USD 25.001 a 75.000.



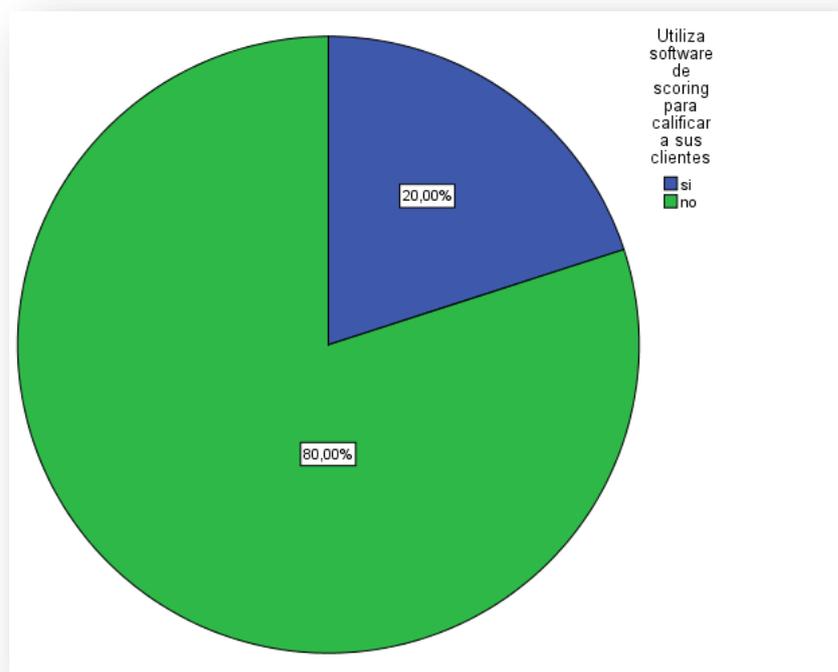
**Gráfico 69, Presupuesto para Tecnología.**

Fuente: Encuesta Gerentes de Fianzas

Pregunta 6 Encuesta Gerentes.- ¿Utiliza software de scoring para calificar a sus clientes de fianzas?

Sí                      No

El gráfico 70, muestra que en la encuesta realizada a los gerentes, el 80 % de los gerentes (4 gerentes) afirman que no utilizan software de score para calificar a sus clientes, mientras que el 20% restante (1 gerente) afirma que si utiliza software de score.



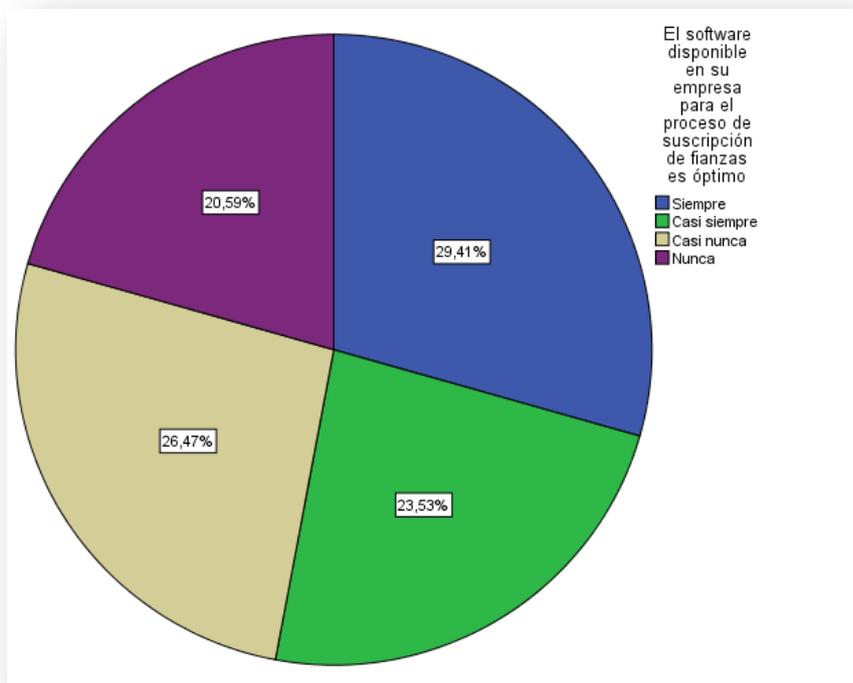
**Gráfico 70, Software para scoring**  
Fuente: Encuesta Gerentes de Fianzas

Pregunta 3 Encuesta Suscriptores.- ¿El software disponible en su empresa para el proceso de suscripción de fianzas es óptimo? (escoja sólo 1 respuesta)

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Casi nunca
4. Nunca

El gráfico 71, muestra que en la encuesta realizada a los suscriptores, el 29% (10 suscriptores) afirman que siempre el software usado para suscribir es óptimo; otro 24% (8 suscriptores) afirman que casi siempre el software es óptimo; otros 8

suscriptores (23%) dicen que casi nunca su software es óptimo y el restante 24% (8 suscriptores) afirman que el software nunca es óptimo para la suscripción.



**Gráfico 71, Software para suscripción es óptimo.**

Fuente: Encuesta Gerentes de Fianzas

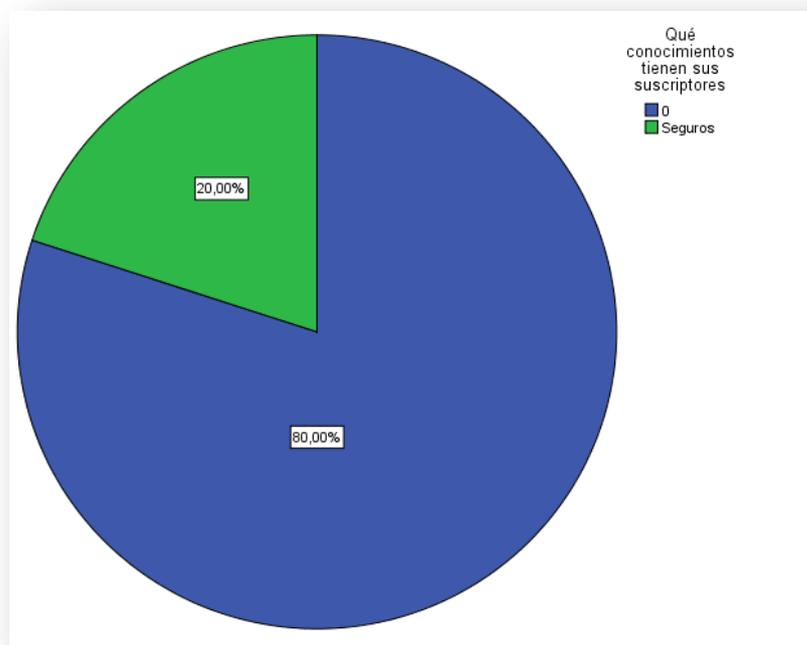
#### 3.1.1.4.- Evaluar a los Suscriptores

Pregunta 7 Encuesta Gerentes.- Elija los conocimientos que tienen sus suscriptores (puede escoger varias)

1. Seguros
2. Análisis de Crédito
3. Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública

El gráfico 72, muestra que en la encuesta realizada a los gerentes, el 80 % de los gerentes (4 gerentes) afirman que sus suscriptores no tienen conocimiento de

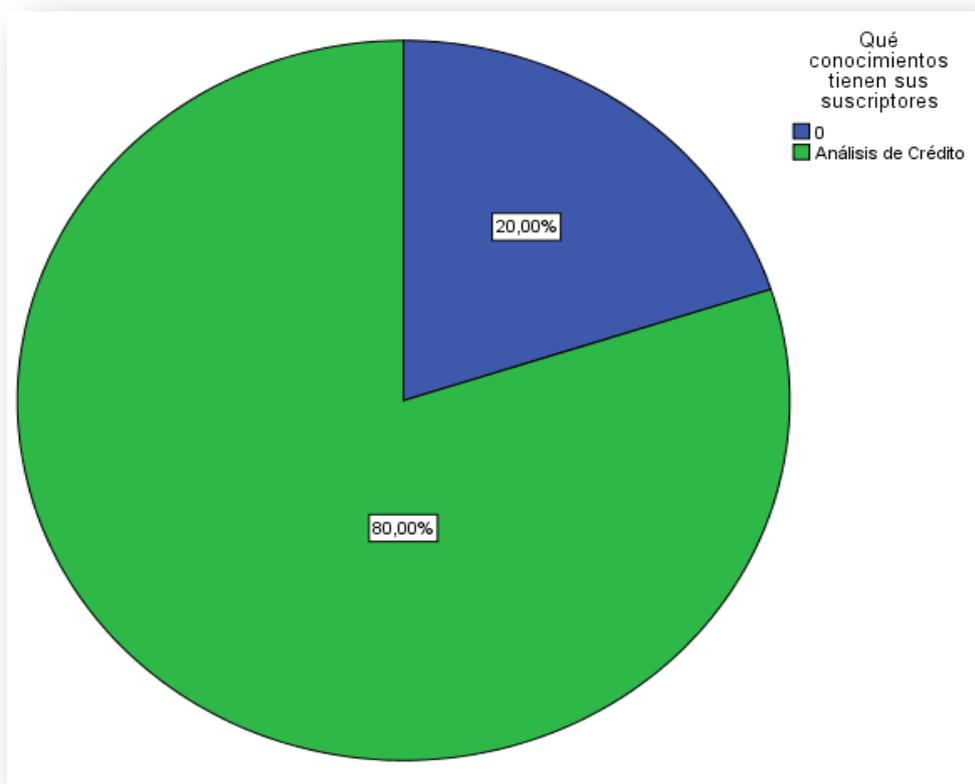
seguros, mientras que el 20% restante (1 gerente) afirma que sus suscriptores si tienen conocimientos en seguros.



**Gráfico 72, Conocimientos Suscriptores Seguros.**

Fuente: Encuesta Gerentes de Fianzas

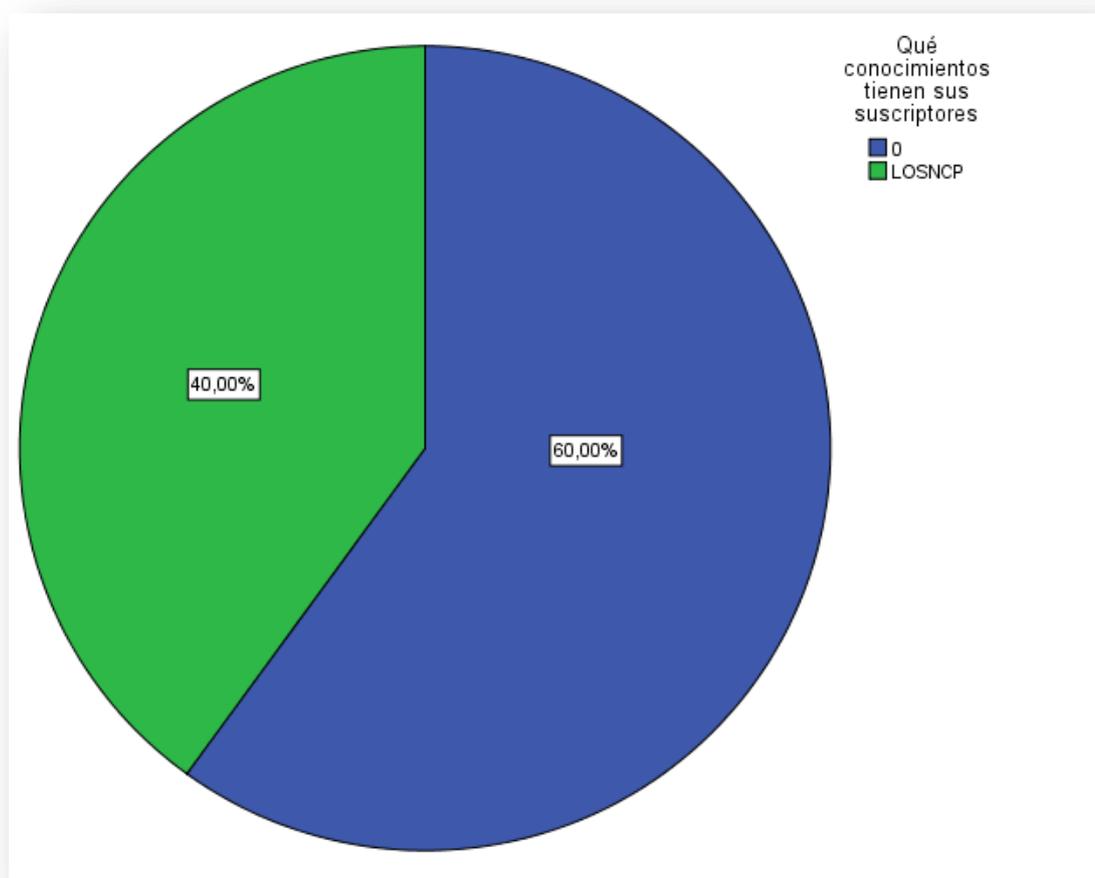
El gráfico 73, muestra que en la encuesta realizada a los gerentes, el 80 % de los gerentes (4 gerentes) afirman que sus suscriptores si tienen conocimiento de análisis de crédito, mientras que el 20% restante (1 gerente) afirma que sus suscriptores no tienen conocimiento en análisis de crédito.



**Gráfico 73, Conocimientos Suscriptores Análisis de Crédito.**

Fuente: Encuesta Gerentes de Fianzas

El gráfico 74, muestra que en la encuesta realizada a los gerentes, el 40 % de los gerentes (2 gerentes) afirman que sus suscriptores si tienen conocimiento de la LOSNCP, mientras que el 60% restante (3 gerentes) afirma que sus suscriptores no tienen conocimiento de la LOSNCP.



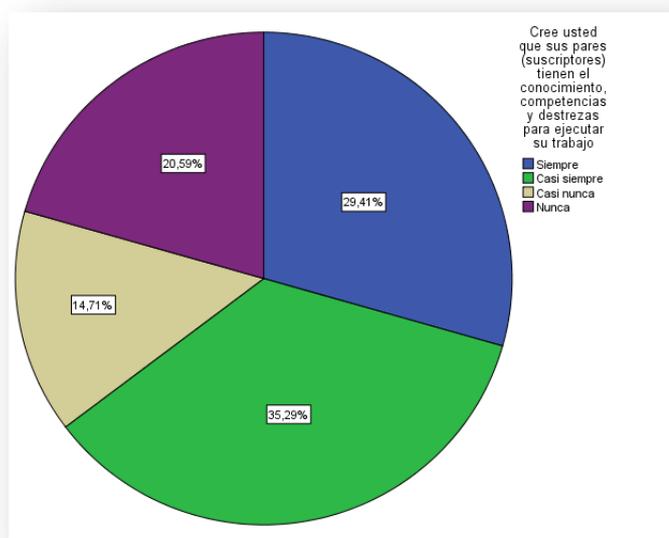
**Gráfico 74, Conocimientos de la LOSNCP.**

Fuente: Encuesta Gerentes de Fianzas

Pregunta 4 Encuesta Suscriptores.- ¿Cree usted que sus pares (suscriptores) tienen el conocimiento, competencias y destrezas para ejecutar su trabajo? (escoja sólo 1 respuesta)

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Casi nunca
4. Nunca

El gráfico 75, muestra que en la encuesta realizada a los suscriptores, el 29% (10 suscriptores) afirman que sus pares suscriptores tienen el conocimiento necesario para ejecutar su trabajo; otro 35% (12 suscriptores) afirman que casi siempre sus pares tienen el conocimiento; otros 5 suscriptores (15%) dicen que casi nunca sus pares tienen el conocimiento y el restante 21% (7 suscriptores) afirman que el conocimiento de sus pares nunca es el óptimo para su trabajo.



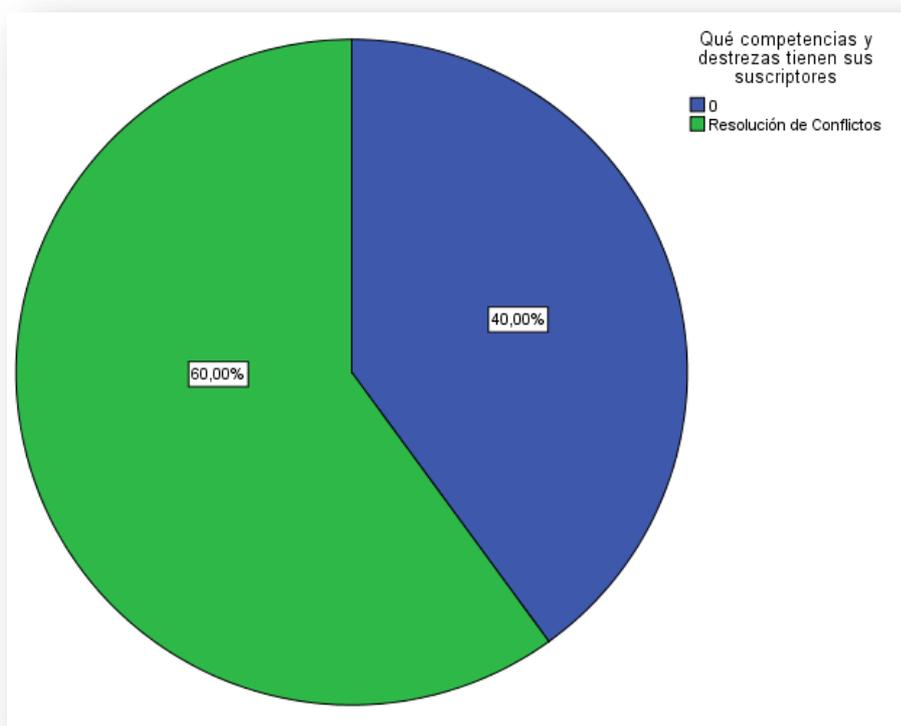
**Gráfico 75, Sus pares tienen el conocimiento para ejecutar su trabajo.**

Fuente: Encuesta Suscriptores de Fianzas

Pregunta 8 Encuesta Gerentes.- Escoja las competencias y destrezas que tienen sus suscriptores (puede escoger varias)

1. Resolución de conflictos
2. Pensamiento Analítico
3. Orientación a Resultados

El gráfico 76, muestra que en la encuesta realizada a los gerentes, el 60 % de los gerentes (3 gerentes) afirman que sus suscriptores si tienen destreza para resolver conflictos; mientras que el 40% restante (2 gerente) afirma que sus suscriptores no tienen destreza para resolver conflictos.

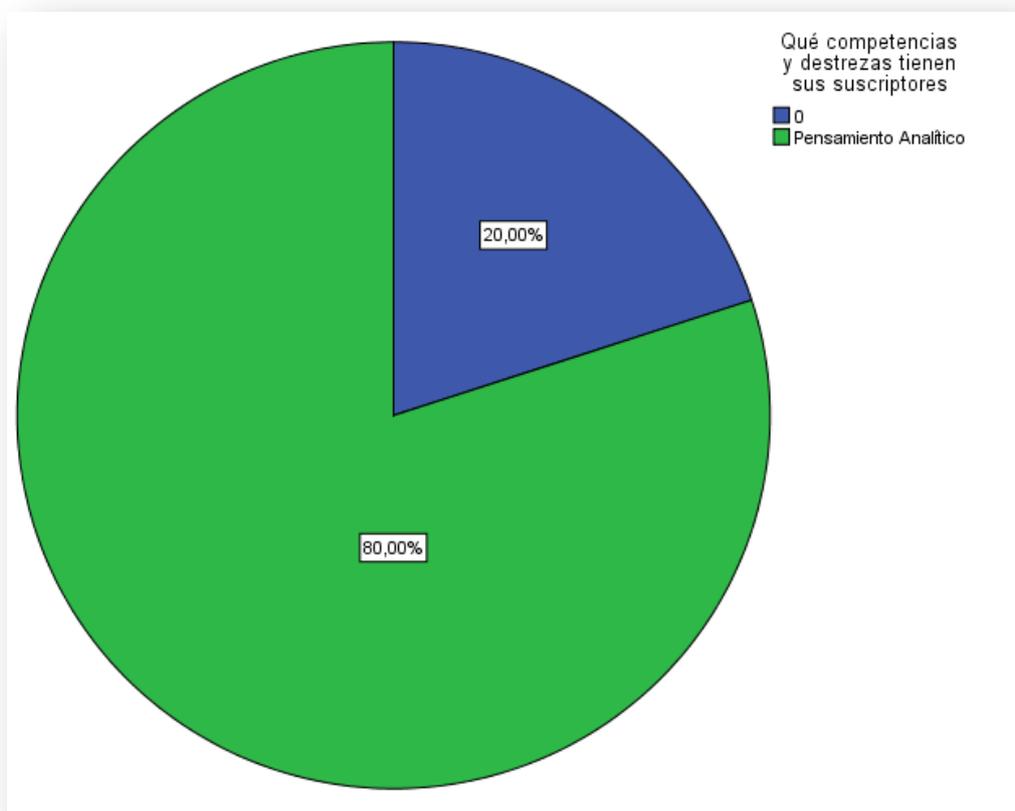


**Gráfico 76, Competencias Resolución de Conflictos**

Fuente: Encuesta Gerentes de Fianzas

El gráfico 77, muestra que en la encuesta realizada a los gerentes, el 80 % de los gerentes (4 gerentes) afirman que sus suscriptores si poseen pensamiento analítico;

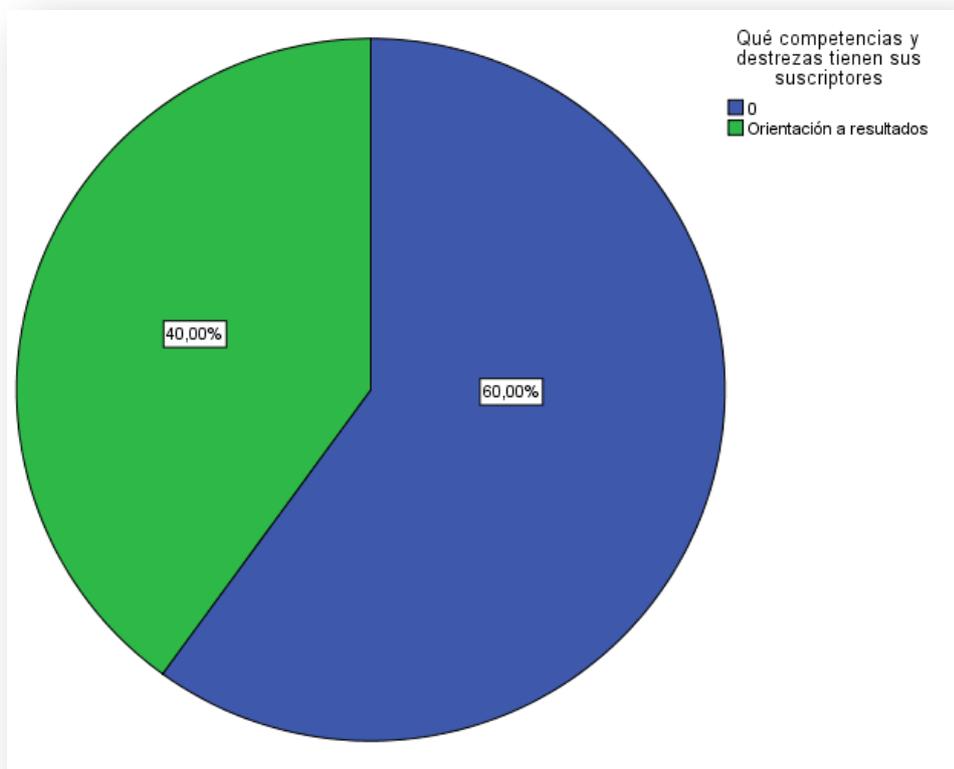
mientras que el 20% restante (2 gerente) afirma que sus suscriptores no tienen pensamiento analítico.



**Gráfico 77, Competencias Pensamiento Analítico.**

Fuente: Encuesta Gerentes de Fianzas

El gráfico 78, muestra que en la encuesta realizada a los gerentes, el 40 % de los gerentes (2 gerentes) afirman que sus suscriptores están orientados a resultados; mientras que el 60% restante (3 gerentes) afirma que sus suscriptores no están orientados a resultados.



**Gráfico 78, Competencias Orientación a Resultados.**

Fuente: Encuesta Gerentes de Fianzas

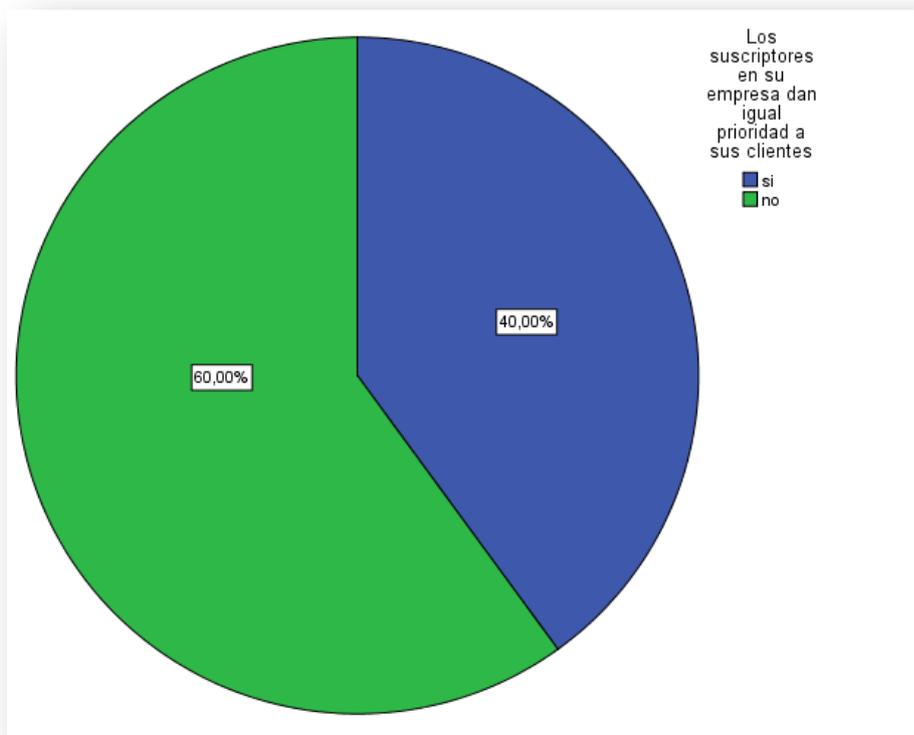
Pregunta 9 Encuesta Gerentes.- ¿Los suscriptores en su empresa dan igual prioridad a sus clientes?

Sí

No

El gráfico 79, muestra que en la encuesta realizada a los gerentes, el 40 % de los gerentes (2 gerentes) afirman que sus suscriptores dan igual prioridad a sus clientes;

mientras que el 60% restante (3 gerentes) afirman que sus suscriptores no dan igual prioridad a sus clientes.



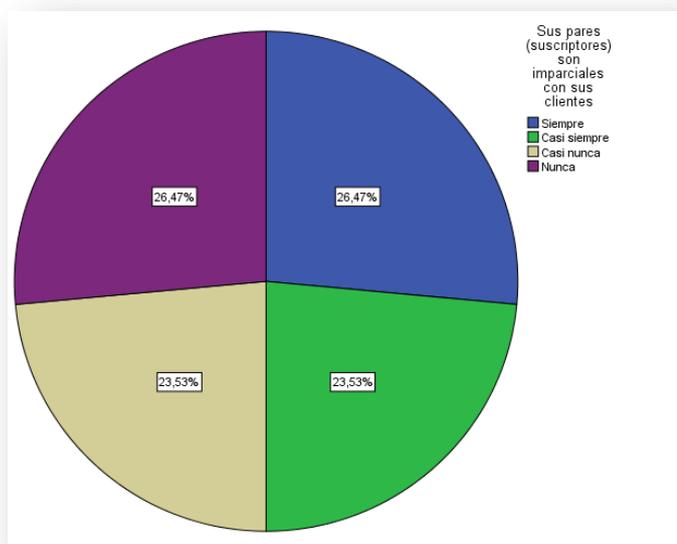
**Gráfico 79, Prioridad a los Clientes.**

Fuente: Encuesta Gerentes de Fianzas

Pregunta 5 Encuesta Suscriptores.- ¿Sus pares (suscriptores) son imparciales con los clientes? (escoja sólo 1 respuesta)

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Casi nunca
4. Nunca

El gráfico 80, muestra que en la encuesta realizada a los suscriptores, el 26% (9 suscriptores) afirman que sus pares suscriptores son imparciales con los clientes; otro 24% (8 suscriptores) afirman que casi siempre sus pares son imparciales; otros 8 suscriptores (24%) dicen que casi nunca sus pares son imparciales y el restante 26% (9 suscriptores) afirman que el conocimiento de sus pares nunca es el óptimo para su trabajo.



**Gráfico 80, Sus pares son imparciales con los clientes.**

Fuente: Encuesta Suscriptores de Fianzas

### 3.1.1.5.- Análisis de ANOVAS, CORRELACIONES y CHI de Encuestas a Gerentes.

ANOVA P1 Y P4

Pregunta 1: ¿Cuál es la misión del departamento de fianzas?

Pregunta 4: De las siguientes variables escoja cuales utiliza para realizar la suscripción de seguros de fianzas

Ho. No existe diferencia significativa entre la misión del departamento de fianzas y las variables para realizar la suscripción de un cliente de fianzas.

Ha. Existe diferencia significativa entre la misión del departamento de fianzas y las variables para realizar la suscripción de un cliente de fianzas.

**Tabla 1, ANOVA Misión vs. Variables de Suscripción.**

ANOVA de un factor						
		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Escoja las variables que utiliza para la suscripción de seguros de fianzas SL	Inter-grupos	2,800	2	1,400	1,400	,417
	Intra-grupos	2,000	2	1,000		
	Total	4,800	4			
Escoja las variables que utiliza para la suscripción de seguros de fianzas SF	Inter-grupos	1,800	2	,900	,200	,833
	Intra-grupos	9,000	2	4,500		
	Total	10,800	4			
Escoja las variables que utiliza para la suscripción de seguros de fianzas ST	Inter-grupos	3,200	2	1,600	,200	,833
	Intra-grupos	16,000	2	8,000		
	Total	19,200	4			

Fuente: Encuesta Gerentes de Fianzas

Se acepta la  $H_0$  y se rechaza la  $H_a$ , ya que no existe diferencia significativa entre la misión y las variables de suscripción; por lo que la misión y las variables de suscripción tienen relación. No obstante hay que aclarar que la mayoría de aseguradoras no tienen bien definida la misión del departamento de fianzas.

## ANOVA P1 Y P7

Pregunta 1: ¿Cuál es la misión del departamento de fianzas?

Pregunta 7: Elija los conocimientos que tienen sus suscriptores

Ho. No existe diferencia significativa entre la misión del departamento de fianzas y los conocimientos que tienen los suscriptores.

Ha. Existe diferencia significativa entre la misión del departamento de fianzas y los conocimientos que tienen los suscriptores.

**Tabla 2, ANOVA Misión vs. Conocimientos de suscriptores.**

ANOVA de un factor							
			Suma de	gl	Media	F	Sig.
			cuadrados		cuadrática		
Qué conocimientos tienen sus suscriptores	Inter-grupos		,800	2	,400	.	.
	Intra-grupos		,000	2	,000		
	Total		,800	4			
Qué conocimientos tienen sus suscriptores	Inter-grupos		3,200	2	1,600	.	.
	Intra-grupos		,000	2	,000		
	Total		3,200	4			
Qué conocimientos tienen sus suscriptores	Inter-grupos		10,800	2	5,400	.	.
	Intra-grupos		,000	2	,000		
	Total		10,800	4			

Fuente: Encuesta Gerentes de Fianzas

Se acepta la  $H_0$  y se rechaza la  $H_a$ , ya que no existe diferencia significativa entre la misión y las variables de suscripción; por lo que la misión y las variables de suscripción tienen relación.

## ANOVA P1 Y P8

Pregunta 1: ¿Cuál es la misión del departamento de fianzas?

Pregunta 8: Escoja las competencias y destrezas que tienen sus suscriptores

Ho. No existe diferencia significativa entre la misión del departamento de fianzas y las competencias y destrezas que tienen los suscriptores.

Ha. Existe diferencia significativa entre la misión del departamento de fianzas y los conocimientos que tienen los suscriptores.

**Tabla 3, ANOVA Misión vs. Competencias y destrezas.**

ANOVA de un factor		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Qué competencias y destrezas tienen sus suscriptores	Inter-grupos	,700	2	,350	1,400	,417
	Intra-grupos	,500	2	,250		
	Total	1,200	4			
Qué competencias y destrezas tienen sus suscriptores	Inter-grupos	1,200	2	,600	,600	,625
	Intra-grupos	2,000	2	1,000		
	Total	3,200	4			
Qué competencias y destrezas tienen sus suscriptores	Inter-grupos	1,800	2	,900	,200	,833
	Intra-grupos	9,000	2	4,500		
	Total	10,800	4			

Fuente: Encuesta Gerentes de Fianzas

Se acepta la  $H_0$  y se rechaza la  $H_a$ , ya que no existe diferencia significativa entre la misión y los conocimientos que tienen los suscriptores; por lo que la misión y los conocimientos tienen relación.

ANOVA P2 Y P4

Pregunta 2: ¿Su principal función en el departamento de fianzas es?

Pregunta 4: Escoja las variables de suscripción.

Ho. No existe diferencia significativa entre la misión del departamento de fianzas y las competencias y destrezas que tienen los suscriptores.

Ha. Existe diferencia significativa entre la misión del departamento de fianzas y las competencias y destrezas que tienen los suscriptores.

**Tabla 4, ANOVA Función vs. Variables de Suscripción.**

ANOVA de un factor						
		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Escoja las variables que utiliza para la suscripción de seguros de fianzas	Inter-grupos	2,133	2	1,067	,800	,556
	Intra-grupos	2,667	2	1,333		
	Total	4,800	4			
Escoja las variables que utiliza para la suscripción de seguros de fianzas	Inter-grupos	4,800	2	2,400	,800	,556
	Intra-grupos	6,000	2	3,000		
	Total	10,800	4			
Escoja las variables que utiliza para la suscripción de seguros de fianzas	Inter-grupos	8,533	2	4,267	,800	,556
	Intra-grupos	10,667	2	5,333		
	Total	19,200	4			

Fuente: Encuesta Gerentes de Fianzas

Se acepta la  $H_0$  y se rechaza la  $H_a$ , ya que no existe diferencia significativa entre la misión y las competencias y destrezas tienen los suscriptores; por lo que la misión y los conocimientos tienen relación.

## ANOVA P2 Y P7

Pregunta 2: ¿Su principal función en el departamento de fianzas es?

Pregunta 7: Elija los conocimientos que tienen sus suscriptores

Ho. No existe diferencia significativa entre la función del gerente del departamento de fianzas y los conocimientos que tienen los suscriptores.

Ha. Existe diferencia significativa entre la función del gerente del departamento de fianzas y los conocimientos que tienen los suscriptores.

**Tabla 5, ANOVA Función vs. Conocimientos.**

ANOVA de un factor				Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Qué conocimientos tienen sus suscriptores	Inter-grupos		,133	2	,067		,200	,833
	Intra-grupos		,667	2	,333			
	Total		,800	4				
Qué conocimientos tienen sus suscriptores	Inter-grupos		,533	2	,267		,200	,833
	Intra-grupos		2,667	2	1,333			
	Total		3,200	4				
Qué conocimientos tienen sus suscriptores	Inter-grupos		4,800	2	2,400		,800	,556
	Intra-grupos		6,000	2	3,000			
	Total		10,800	4				

Fuente: Encuesta Gerentes de Fianzas

Se acepta la  $H_0$  y se rechaza la  $H_a$ , ya que no existe diferencia significativa entre la función y las competencias y destrezas tienen los suscriptores; por lo que la función y los conocimientos tienen relación.

## ANOVA P2 Y P8

Pregunta 2: ¿Su principal función en el departamento de fianzas es?

Pregunta 8: Escoja las competencias y destrezas que tienen sus suscriptores

Ho. No existe diferencia significativa entre la función del gerente del departamento de fianzas y las competencias y destrezas que tienen los suscriptores.

Ha. Existe diferencia significativa entre la función del gerente del departamento de fianzas y las competencias y destrezas que tienen los suscriptores.

**Tabla 6, ANOVA Función vs. Competencias.**

ANOVA de un factor		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Qué competencias y destrezas tienen sus suscriptores	Inter-grupos	,533	2	,267	,800	,556
	Intra-grupos	,667	2	,333		
	Total	1,200	4			
Qué competencias y destrezas tienen sus suscriptores	Inter-grupos	4,800	2	2,400	,800	,556
	Intra-grupos	6,000	2	3,000		
	Total	10,800	4			

Fuente: Encuesta Gerentes de Fianzas

Se acepta la  $H_0$  y se rechaza la  $H_a$ , ya que no existe diferencia significativa entre la función y las competencias y destrezas tienen los suscriptores; por lo que la función y los conocimientos tienen relación.

## ANOVA P3 Y P4

Pregunta 3: Sus políticas en el departamento de fianzas están enfocadas a:

Pregunta 4: De las siguientes variables escoja cuales utiliza para realizar la suscripción de seguros de fianzas

Ho. No existe diferencia significativa entre las políticas del departamento de fianzas y las variables de suscripción.

Ha. Existe diferencia significativa entre las políticas del departamento de fianzas y las variables de suscripción.

**Tabla 7, ANOVA Políticas vs. Variables.**

ANOVA de un factor						
		Suma de cuadrados	de gl	Media cuadrática	F	Sig.
Escoja las variables que utiliza para la suscripción de seguros de fianzas	Inter-grupos	,800	1	,800	,600	,495
	Intra-grupos	4,000	3	1,333		
	Total	4,800	4			
Escoja las variables que utiliza para la suscripción de seguros de fianzas	Inter-grupos	4,050	1	4,050	1,800	,272
	Intra-grupos	6,750	3	2,250		
	Total	10,800	4			
Escoja las variables que utiliza para la suscripción de seguros de fianzas	Inter-grupos	3,200	1	3,200	,600	,495
	Intra-grupos	16,000	3	5,333		
	Total	19,200	4			

Fuente: Encuesta Gerentes de Fianzas

Se acepta la  $H_0$  y se rechaza la  $H_a$ , ya que no existe diferencia significativa entre las políticas del departamento y las variables de suscripción; por lo que la función y los conocimientos tienen relación.

## ANOVA P3 Y P5

Pregunta 3: Sus políticas en el departamento de fianzas están enfocadas a:

Pregunta 5: Escoja el valor que refleje el presupuesto anual que su empresa ha asignado para la adquisición de tecnología (hardware y software) para el proceso de suscripción de fianzas

Ho. No existe diferencia significativa entre las políticas del departamento de fianzas y el presupuesto de tecnología para suscripción.

Ha. Existe diferencia significativa entre las políticas del departamento de fianzas y el presupuesto de tecnología para suscripción.

**Tabla 8, ANOVA Políticas vs. Presupuesto de Tecnología.**

ANOVA de un factor					
Escoja el valor que refleje el presupuesto anual que su empresa asigna para adquisición de tecnología					
	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	2,450	1	2,450	9,800	,052
Intra-grupos	,750	3	,250		
Total	3,200	4			

Fuente: Encuesta Gerentes de Fianzas

Se acepta la  $H_0$  y se rechaza la  $H_a$ , ya que no existe diferencia significativa entre las políticas del departamento y las variables de suscripción; por lo que la función y los conocimientos tienen relación.

## ANOVA P3 Y P7

Pregunta 3: Sus políticas en el departamento de fianzas están enfocadas a:

Pregunta 7: Elija los conocimientos que tienen sus suscriptores

Ho. No existe diferencia significativa entre las políticas del departamento de fianzas y los conocimientos de los suscriptores.

Ha. Existe diferencia significativa entre las políticas del departamento de fianzas y los conocimientos de los suscriptores.

**Tabla 9, ANOVA Políticas vs. Conocimiento.**

ANOVA de un factor		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Qué conocimientos tienen sus suscriptores	Inter-grupos	,050	1	,050	,200	,685
	Intra-grupos	,750	3	,250		
	Total	,800	4			
Qué conocimientos tienen sus suscriptores	Inter-grupos	,200	1	,200	,200	,685
	Intra-grupos	3,000	3	1,000		
	Total	3,200	4			
Qué conocimientos tienen sus suscriptores	Inter-grupos	4,050	1	4,050	1,800	,272
	Intra-grupos	6,750	3	2,250		
	Total	10,800	4			

Fuente: Encuesta Gerentes de Fianzas

Se acepta la  $H_0$  y se rechaza la  $H_a$ , ya que no existe diferencia significativa entre las políticas del departamento y las variables de suscripción; por lo que la función y los conocimientos tienen relación.

## ANOVA P3 Y P8

Pregunta 3: Sus políticas en el departamento de fianzas están enfocadas a:

Pregunta 8: Escoja las competencias y destrezas que tienen sus suscriptores

Ho. No existe diferencia significativa entre las políticas del departamento de fianzas y las competencias y destrezas de los suscriptores.

Ha. Existe diferencia significativa entre las políticas del departamento de fianzas y las competencias y destrezas de los suscriptores.

**Tabla 10, ANOVA Políticas vs. Competencias.**

ANOVA de un factor		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig
Qué competencias y destrezas tienen sus suscriptores	Inter-grupos	,200	1	,200	,600	,495
	Intra-grupos	1,000	3	,333		
	Total	1,200	4			
Qué competencias y destrezas tienen sus suscriptores	Inter-grupos	1,800	1	1,800	,600	,495
	Intra-grupos	9,000	3	3,000		
	Total	10,800	4			

Fuente: Encuesta Gerentes de Fianzas

Se acepta la  $H_0$  y se rechaza la  $H_a$ , ya que no existe diferencia significativa entre las políticas del departamento y las competencias y destrezas de los suscriptores; por lo que la función y las competencias tienen relación.

## CORRELACIÓN P4 SL Y P7

Pregunta 4: De las siguientes variables escoja cuales utiliza para realizar la suscripción de seguros de fianzas.

Pregunta 7: Elija los conocimientos que tienen sus suscriptores.

Ho. No existe correlación entre la variable de suscripción solvencia legal y los conocimientos de los suscriptores.

Ha. Existe correlación entre la variable de suscripción solvencia legal y los conocimientos de los suscriptores.

**Tabla 11, CORRELACIÓN Solvencia Legal vs. Conocimientos.**

		Qué conocimientos tienen sus suscriptores SE	Qué conocimientos tienen sus suscriptores AC	Qué conocimientos tienen sus suscriptores LOSNCP
Escoja las variables que utiliza para la suscripción de seguros de fianzas SL	Correlación de Pearson	,612	-,612	-,667
	Sig. (bilateral)	,272	,272	,219
	N	5	5	5

Fuente: Encuesta Gerentes de Fianzas

Se acepta la  $H_0$  y se rechaza la  $H_a$ , ya que no existe correlación entre la variable de suscripción solvencia legal y los conocimientos de los suscriptores; por lo que la solvencia legal y el conocimiento no tienen relación.

## CORRELACIÓN P4 SF Y P7

Pregunta 4: De las siguientes variables escoja cuales utiliza para realizar la suscripción de seguros de fianzas.

Pregunta 7: Elija los conocimientos que tienen sus suscriptores.

Ho. No existe correlación entre la variable de suscripción solvencia financiera y los conocimientos de los suscriptores.

Ha. Existe correlación entre la variable de suscripción solvencia financiera y los conocimientos de los suscriptores.

**Tabla 12, CORRELACIÓN Solvencia Financiera vs. Conocimientos.**

		Qué conocimientos tienen sus suscriptores SE	Qué conocimientos tienen sus suscriptores AC	Qué conocimientos tienen sus suscriptores LOSNCP
Escoja las variables que utiliza para la suscripción de seguros de fianzas SF	Correlación de Pearson	,408	-,408	-,167
	Sig. (bilateral)	,495	,495	,789
	N	5	5	5

Fuente: Encuesta Gerentes de Fianzas

Se acepta la  $H_0$  y se rechaza la  $H_a$ , ya que no existe correlación entre la variable de suscripción solvencia financiera y los conocimientos de los suscriptores; por lo que la solvencia financiera y el conocimiento no tienen relación.

## CORRELACIÓN P4 ST Y P7

Pregunta 4: De las siguientes variables escoja cuales utiliza para realizar la suscripción de seguros de fianzas.

Pregunta 7: Elija los conocimientos que tienen sus suscriptores.

Ho. No existe correlación entre la variable de suscripción solvencia técnica y los conocimientos de los suscriptores.

Ha. Existe correlación entre la variable de suscripción solvencia técnica y los conocimientos de los suscriptores.

**Tabla 13, CORRELACIÓN Solvencia Técnica vs. Conocimientos.**

		Qué conocimientos tienen sus suscriptores	Qué conocimientos tienen sus suscriptores	Qué conocimientos tienen sus suscriptores
Escoja las variables que utiliza para la suscripción de seguros de fianzas	Correlación de Pearson	-,408	,408	,167
	Sig. (bilateral)	,495	,495	,789
	N	5	5	5

Fuente: Encuesta Gerentes de Fianzas

Se acepta la  $H_0$  y se rechaza la  $H_a$ , ya que no existe correlación entre la variable de suscripción solvencia técnica y los conocimientos de los suscriptores; por lo que la solvencia técnica y el conocimiento no tienen relación.

## CORRELACIÓN P4 SF Y P8

Pregunta 4: De las siguientes variables escoja cuales utiliza para realizar la suscripción de seguros de fianzas.

Pregunta 8: Escoja las competencias y destrezas que tienen sus suscriptores

Ho. No existe correlación entre la variable de suscripción solvencia financiera y las competencias de los suscriptores.

Ha. Existe correlación entre la variable de suscripción solvencia financiera y las competencias de los suscriptores.

**Tabla 14, CORRELACIÓN Solvencia Financiera vs. Competencias.**

		Qué competencias y destrezas tienen sus suscriptores	Qué competencias y destrezas tienen sus suscriptores	Qué competencias y destrezas tienen sus suscriptores
Escoja las variables que utiliza para la suscripción de seguros de fianzas SF	Correlación de Pearson	,167	,612	-,167
	Sig. (bilateral)	,789	,272	,789
	N	5	5	5

Fuente: Encuesta Gerentes de Fianzas

Se acepta la Ho y se rechaza la Ha, ya que no existe correlación entre la variable de suscripción solvencia financiera y las competencias de los suscriptores; por lo que la solvencia financiera y el conocimiento no tienen relación.

## CORRELACIÓN P4 SL Y P8

Pregunta 4: De las siguientes variables escoja cuales utiliza para realizar la suscripción de seguros de fianzas.

Pregunta 8: Escoja las competencias y destrezas que tienen sus suscriptores.

Ho. No existe correlación entre la variable de suscripción solvencia legal y los conocimientos de los suscriptores.

Ha. Existe correlación entre la variable de suscripción solvencia legal y las competencias de los suscriptores.

**Tabla 15, CORRELACIÓN Solvencia Legal vs. Competencias.**

		Qué competencias y destrezas tienen sus suscriptores SE	Qué competencias y destrezas tienen sus suscriptores AC	Qué competencias y destrezas tienen sus suscriptores LOSNCP
Escoja las variables que utiliza para la suscripción de seguros de fianzas SL	Correlación de Pearson	-1,000**	,408	,167
	Sig. (bilateral)	,000	,495	,789
	N	5	5	5

Fuente: Encuesta Gerentes de Fianzas

Se acepta la Ho y se rechaza la Ha, ya que no existe correlación entre la variable de suscripción solvencia legal y las competencias de los suscriptores; por lo que la solvencia legal y las competencias no tienen relación.

## CORRELACIÓN P4 ST Y P7

Pregunta 4: De las siguientes variables escoja cuales utiliza para realizar la suscripción de seguros de fianzas.

Pregunta 7: Escoja los conocimientos que tienen sus suscriptores.

Ho. No existe correlación entre la variable de suscripción solvencia técnica y las competencias.

Ha. Existe correlación entre la variable de suscripción solvencia técnica y las competencias.

**Tabla 16, CORRELACIÓN Solvencia Técnica vs. Conocimientos.**

		Qué competencias y destrezas tienen sus suscriptores	Qué competencias y destrezas tienen sus suscriptores	Qué competencias y destrezas tienen sus suscriptores
Escoja las variables que utiliza para la suscripción de seguros de fianzas	Correlación de Pearson	,667	,408	,167
	Sig. (bilateral)	,219	,495	,789
	N	5	5	5

Fuente: Encuesta Gerentes de Fianzas

Se acepta la Ho y se rechaza la Ha, ya que no existe correlación entre la variable de suscripción solvencia técnica y las competencias de los suscriptores; por lo que la solvencia técnica y las competencias no tienen relación.

## PRUEBA CHI P1 Y P2

Pregunta 1: ¿Cuál es la misión del departamento de fianzas?

Pregunta 2: Su principal función en el departamento de fianzas es

Ho. No existe asociación entre la misión y las variables para suscribir fianzas.

Ha. Existe asociación entre la misión y las variables para suscribir fianzas.

**Tabla 17, CHI Misión vs. Función.**

Pruebas de chi-cuadrado				
	Valor	gl	Sig.	asintótica
			(bilateral)	
Chi-cuadrado de Pearson	3,333 <sup>a</sup>	4	,504	
Razón de verosimilitudes	3,958	4	,412	
Asociación lineal por lineal	,714	1	,398	
N de casos válidos	5			

a. 9 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,20.

Fuente: Encuesta Gerentes de Fianzas

Se acepta la Ho y se rechaza la Ha, ya que no existe asociación entre la misión del departamento y el proceso de suscripción; por lo que se no hay relación entre la misión y el proceso de suscripción.

## PRUEBA CHI P1 Y P3

Pregunta 1: ¿Cuál es la misión del departamento de fianzas?

Pregunta 3: Sus políticas en el departamento de fianzas están enfocadas a:

Ho. No existe asociación entre la misión y las políticas del departamento de fianzas.

Ha. Existe asociación entre la misión y las variables para suscribir fianzas.

**Tabla 18, CHI Misión vs. Políticas.**

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,875 <sup>a</sup>	2	,392
Razón de verosimilitudes	2,231	2	,328
Asociación lineal por lineal	1,143	1	,285
N de casos válidos	5		

a. 6 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,20.

Fuente: Encuesta Gerentes de Fianzas

Se acepta la Ho y se rechaza la Ha, ya que no existe asociación entre la misión y las políticas del departamento de fianzas; por lo que se no hay relación entre la misión y las del departamento políticas.

## PRUEBA CHI P2 Y P3

Pregunta 2: Su principal función en el departamento de fianzas es

Pregunta 3: Sus políticas en el departamento de fianzas están enfocadas a:

Ho. No existe asociación entre la función y las políticas del departamento de fianzas.

Ha. Existe asociación entre la función y las políticas del departamento de fianzas.

**Tabla 19, CHI Misión vs. Políticas.**

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,000 <sup>a</sup>	2	,082
Razón de verosimilitudes	5,004	2	,082
Asociación lineal por lineal	2,500	1	,114
N de casos válidos	5		

a. 6 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,20.

Fuente: Encuesta Gerentes de Fianzas

Se acepta la Ho y se rechaza la Ha, ya que no existe asociación entre la misión y las políticas del departamento de fianzas; por lo que se no hay relación entre la misión y las políticas del departamento.

**3.1.1.6.- Encuestas a Suscriptores CORRELACIONES.**

**Tabla 20, CORRELACIÓN Encuesta Suscriptores Políticas de Suscripción.**

	Las variables que utiliza para el proceso de suscripción de un cliente son las adecuadas para determinar si un cliente es susceptible de ser afianzado	El software disponible en su empresa para el proceso de suscripción de fianzas es óptimo	Cree usted que sus pares (suscriptores) tienen el conocimiento, competencias y destrezas para ejecutar su trabajo	Sus pares (suscriptores) son imparciales con sus clientes
Las políticas para el proceso de suscripción determinadas en su empresa mantienen consistencia con la realidad de la suscripción	Correlación de Pearson	-,194	-,294	-,054
	Sig. (bilateral)	,134	,272	,092
	N	449	34	34

Fuente: Encuesta Suscriptores de Fianzas

Ho. No existe correlación entre las políticas de suscripción y variables de suscripción.

Ha. Existe correlación entre las políticas de suscripción y variables de suscripción.

Se acepta la Ho y se rechaza la Ha, ya que no existe correlación entre las políticas de suscripción y las variables de suscripción.

Ho. No existe correlación entre políticas de suscripción y software disponible.

Ha. Existe correlación entre políticas de suscripción y software disponible.

Se acepta la Ho y se rechaza la Ha, ya que no existe correlación entre las políticas de suscripción y el software de suscripción.

Ho. No existe correlación entre políticas de suscripción y conocimiento suscriptores.

Ha. Existe correlación entre políticas de suscripción y conocimiento suscriptores.

Se acepta la Ho y se rechaza la Ha, ya que no existe correlación entre las políticas de suscripción y conocimiento suscriptores.

Ho. No existe correlación entre políticas de suscripción e imparcialidad suscriptores.

Ha. Existe correlación entre políticas de suscripción e imparcialidad suscriptores.

Se acepta la Ho y se rechaza la Ha, ya que no existe correlación entre las políticas de suscripción e imparcialidad suscriptores.

**Tabla 21, CORRELACIÓN Encuesta Suscriptores Proceso de Suscripción.**

		Las políticas para el proceso de suscripción determinadas en su empresa mantienen consistencia con la realidad de la suscripción	El software disponible en su empresa para el proceso de suscripción de fianzas es óptimo	Cree usted que sus pares (suscriptores) tienen el conocimiento, competencias y destrezas para ejecutar su trabajo	Sus pares (suscriptores) son imparciales con sus clientes
Las variables que utiliza para el proceso de suscripción de un cliente son las adecuadas para determinar si un cliente es susceptible de ser afianzado	Correlación de Pearson	-,134	-,512**	-,030	,094
	Sig. (bilateral)	,449	,002	,864	,596
	N	34	34	34	34

Fuente: Encuesta Suscriptores de Fianzas

Ho. No existe correlación entre las variables de suscripción y las políticas de suscripción.

Ha. Existe correlación entre las variables de suscripción y las políticas de suscripción.

Se acepta la Ho y se rechaza la Ha, ya que no existe correlación entre variables de suscripción y las políticas de suscripción.

Ho. No existe correlación entre las variables de suscripción y el software de suscripción.

Ha. Existe correlación entre las variables de suscripción y el software de suscripción.

Se acepta la Ho y se rechaza la Ha, ya que no existe correlación entre variables de suscripción y el software de suscripción.

Ho. No existe correlación entre las variables de suscripción y el conocimiento suscriptores.

Ha. Existe correlación entre las variables de suscripción y el conocimiento suscriptores.

Se acepta la Ho y se rechaza la Ha, ya que no existe correlación entre variables de suscripción el conocimiento suscriptores.

Ho. No existe correlación entre las variables de suscripción e imparcialidad de los suscriptores.

Ha. Existe correlación entre las variables de suscripción e imparcialidad de los suscriptores.

Se acepta la Ho y se rechaza la Ha, ya que no existe correlación entre variables de suscripción e imparcialidad de los suscriptores.

**Tabla 22, CORRELACIÓN Encuesta Suscriptores Software Suscripción.**

		Las políticas para el proceso de suscripción determinadas en su empresa mantienen consistencia con la realidad de la suscripción	Las variables que utiliza para el proceso de suscripción de un cliente son las adecuadas para determinar si un cliente es susceptible de ser afianzado	Cree usted que sus pares (suscriptores) tienen el conocimiento, competencias y destrezas para ejecutar su trabajo	Sus pares (suscriptores) son imparciales con sus clientes
El software disponible en su empresa para el proceso de suscripción de fianzas es óptimo	Correlación de Pearson	,194	-,512**	-,011	-,312
	Sig. (bilateral)	,272	,002	,952	,072
	N	34	34	34	34

Fuente: Encuesta Suscriptores de Fianzas

Ho. No existe correlación entre el software de suscripción y las políticas de suscripción.

Ha. Existe correlación entre el software de suscripción y las políticas de suscripción.

Se acepta la Ho y se rechaza la Ha, ya que no existe correlación entre el software de suscripción y las políticas de suscripción.

Ho. No existe correlación entre el software de suscripción y las variables de suscripción.

Ha. Existe correlación entre el software de suscripción y las variables de suscripción.

Se acepta la Ho y se rechaza la Ha, ya que no existe correlación entre el software de suscripción y las variables de suscripción.

Ho. No existe correlación entre el software de suscripción y el conocimiento suscriptores.

Ha. Existe correlación entre el software de suscripción y el conocimiento suscriptores.

Se acepta la Ho y se rechaza la Ha, ya que no existe correlación entre el software de suscripción y el conocimiento suscriptores.

Ho. No existe correlación entre el software de suscripción y la imparcialidad suscriptores.

Ha. Existe correlación entre el software de suscripción y la imparcialidad suscriptores.

Se acepta la Ho y se rechaza la Ha, ya que no existe correlación entre el software de suscripción y la imparcialidad suscriptores.

**Tabla 23, CORRELACIÓN Encuesta Suscriptores Software Suscripción.**

		Las políticas para el proceso de suscripción determinadas en su empresa mantienen consistencia con la realidad de la suscripción	Las variables que utiliza para el proceso de suscripción de un cliente son adecuadas para determinar si un cliente es susceptible de ser afianzado	El software disponible en su empresa para el proceso de suscripción de fianzas es óptimo	Sus pares (suscriptores) son imparciales con sus clientes
Cree usted que sus pares (suscriptores) tienen el conocimiento, competencias y destrezas para ejecutar su trabajo	Correlación de Pearson	-,294	-,030	-,011	-,153
	Sig. (bilateral)	,092	,864	,952	,388
	N	34	34	34	34

Fuente: Encuesta Suscriptores de Fianzas

Ho. No existe correlación entre el conocimiento de los suscriptores y las políticas de suscripción.

Ha. Existe correlación entre el conocimiento de los suscriptores y las políticas de suscripción.

Se acepta la Ho y se rechaza la Ha, ya que no existe correlación entre el conocimiento de los suscriptores y las políticas de suscripción.

Ho. No existe correlación entre el conocimiento de los suscriptores y las variables de suscripción.

Ha. Existe correlación entre el conocimiento de los suscriptores y las variables de suscripción.

Se acepta la Ho y se rechaza la Ha, ya que no existe correlación entre el conocimiento de los suscriptores y las variables de suscripción.

Ho. No existe correlación entre el conocimiento de los suscriptores y el software de suscripción.

Ha. Existe correlación entre el conocimiento de los suscriptores y el software de suscripción.

Se acepta la Ho y se rechaza la Ha, ya que no existe correlación entre el conocimiento de los suscriptores y el software de suscripción.

Ho. No existe correlación entre el conocimiento de los suscriptores y la imparcialidad de los suscriptores.

Ha. Existe correlación entre el conocimiento de los suscriptores y la imparcialidad de los suscriptores.

Se acepta la Ho y se rechaza la Ha, ya que no existe correlación entre el conocimiento de los suscriptores y la imparcialidad de los suscriptores.

**Tabla 24, CORRELACIÓN Encuesta Suscriptores Software Suscripción.**

			Las	Las	El	Cree
			políticas para el proceso de suscripción determinadas en su empresa mantienen consistencia con la realidad de suscripción	variables que utiliza para el proceso de suscripción de un cliente son las adecuadas para determinar si un cliente es susceptible de ser afianzado	software disponible en su empresa para el proceso de suscripción de fianzas es óptimo	usted que sus pares (suscriptores) tienen el conocimiento, competencias y destrezas para ejecutar su trabajo
Sus (suscriptores) imparciales clientes	pares son con sus	Correlación de Pearson	-,054	,094	-,312	-,153
		Sig. (bilateral)	,762	,596	,072	,388
		N	34	34	34	34

Fuente: Encuesta Suscriptores de Fianzas

Ho. No existe correlación entre el conocimiento la imparcialidad de los suscriptores y las políticas de suscripción.

Ha. Existe correlación entre la imparcialidad de los suscriptores y las políticas de suscripción.

Se acepta la Ho y se rechaza la Ha, ya que no existe correlación entre la imparcialidad de los suscriptores y las políticas de suscripción.

Ho. No existe correlación entre el conocimiento la imparcialidad de los suscriptores y las variables de suscripción.

Ha. Existe correlación entre la imparcialidad de los suscriptores y las variables de suscripción.

Se acepta la Ho y se rechaza la Ha, ya que no existe correlación entre la imparcialidad de los suscriptores y las variables de suscripción.

Ho. No existe correlación entre el conocimiento la imparcialidad de los suscriptores y el software de suscripción.

Ha. Existe correlación entre la imparcialidad de los suscriptores y el software de suscripción.

Se acepta la Ho y se rechaza la Ha, ya que no existe correlación entre la imparcialidad de los suscriptores y el software de suscripción.

Ho. No existe correlación entre el conocimiento la imparcialidad de los suscriptores y los conocimientos de los suscriptores.

Ha. Existe correlación entre la imparcialidad de los suscriptores y los conocimientos de los suscriptores.

Se acepta la Ho y se rechaza la Ha, ya que no existe correlación entre la imparcialidad de los suscriptores y los conocimientos de los suscriptores.

**3.2.- Preguntas Planteadas.**

Tabla 25, Matriz de Resumen de Procesos, Tecnología y Personal de Empresas de Seguros.

VARIABLES EMPRESA	Misión	Función	Políticas	Variables de suscripción	Presupuesto de Software	Scoring	Conocimientos	Competencias	Prioridad	TOTAL EMPRESA
A	5	1	5	1	5	1	1	5	1	25
B	1	1	5	1	1	1	1	1	1	13
C	1	1	5	1	1	5	1	1	5	21
D	5	1	1	1	1	1	1	1	5	17
E	1	5	5	1	5	1	1	1	1	21

Criterio 1	
Si Cumple	5 puntos
No Cumple	1 punto

Criterio 2	
Rechaza	< = 40
Acepta	> 41

Fuente: Encuesta Suscriptores de Fianzas

La tabla 25 sintetiza la investigación realizada en las diferentes aseguradoras que comercializan seguros de fianzas en la industria de seguros Ecuador.

La metodología utilizada para evaluar esta matriz fue la siguiente se colocó en filas las empresas objeto de estudio y en las columnas las variables analizadas. En base a la información levantada en las encuestas de gerentes se comparó empresa por variable con los criterios de la tabla 25.

- Criterio1 si la empresa cumple con la variable se coloca el número 5 de lo contrario si no cumple se coloca el número 1.

- Criterio 2, si el total de la empresa supera los 41 puntos se acepta que la empresa cumple los estándares de lo contrario con 40 o menos puntos se rechaza y la empresa no cumple con los estándares de los diagramas 18 y 19 de las páginas 186 y 187.

Se realizó una sumatoria empresa por empresa y aplicando los criterios antes descritos se obtuvo lo siguiente:

- La empresa A no supero el puntaje mínimo requerido ya que alcanzó 25 puntos.

- La empresa B no supero el puntaje mínimo requerido ya que alcanzó 13 puntos.

- La empresa C no supero el puntaje mínimo requerido ya que alcanzó 21 puntos.

- La empresa D no supero el puntaje mínimo requerido ya que alcanzó 17 puntos.

- La empresa E no supero el puntaje mínimo requerido ya que alcanzó 21 puntos.

De todas las empresas antes detalladas la que presente mayor puntaje es la empresa A y la que presenta menor puntaje es la empresa B; por lo que se puede establecer que ninguna empresa individualmente superó el criterio predeterminado.

La media de puntos alcanzada en la industria es de 19; por lo que está debajo de la media del criterio establecido; sin embargo, tres de las cinco empresas obtuvieron puntaje individual mayor a 20 puntos, inclusive superando la media del criterio.

Del análisis de esta matriz, se puede inferir que ninguna de las empresas tanto en un ámbito individual o colectivo, cumplen con los estándares de administración y gestión de riesgos descritos en los diagramas 18 y 19 de las páginas 186 y 187.



### Diagrama 18, Estructura del Departamento de Fianzas.

Fuente: The Institute of Risk Management.



### Diagrama 19, Estructura Operativa del Departamento de Fianzas

Fuente: The Institute of Risk Management

¿Cómo se encuentra el proceso de suscripción de seguros de fianzas en las compañías de seguros?

El proceso de suscripción de las aseguradoras varía en aspectos relevantes, ya que no se encuentra evidencia suficiente para afirmar que la misión, función, políticas y procesos de suscripción sean adecuados a los estándares mínimos que deberían ser manejados ya que los gerentes afirman que la misión del departamento de fianzas es suscribir riesgos o mantener el resultado técnico del departamento;

mientras que en la variable función que deberían desempeñar los gerentes, ellos mismos mencionaron que su función es mantener un nivel adecuado de suscripción; por lo que la misión y función no tienen correspondencia

Con respecto a las políticas el 80% de los gerentes afirman que estas están dirigidas a suscribir. No obstante 56% de los suscriptores (19) aseguran que las políticas de suscripción no están de acuerdo a las operaciones o trabajo que ejecutan.

Otro punto a considerar son las variables de suscripción mientras los gerentes no tienen entre sí un estándar mínimo para suscribir una fianza, los suscriptores afirman que las variables que utilizan son las correctas para determinar si un cliente es sujeto o no de ser afianzado.

¿Qué recursos tecnológicos utilizados para la suscripción de seguros de fianza?

La mayoría de las empresas de seguros que se dedican a comercializar fianzas en su cartera de productos no poseen tecnología que permita automatizar los procesos para hacerlos más eficientes, efectivos y eficaces, inclusive para reducir costos y minimizar los riesgos de las operaciones.

El 60% de los Gerentes encuestados afirman que no disponen de un presupuesto anual para la adquisición de tecnología; además, el 80% de las empresas tampoco disponen de software o scoring para calificar a sus clientes. En contraste los suscriptores afirman que el software utilizado para suscribir es adecuado.

¿Qué características o perfil debería tener el personal que suscribe seguros de fianza?

En las empresas de seguros la mayoría de las personas que trabajan en el área de fianzas no cumplen con el perfil estándar requerido tanto en conocimiento, competencias, habilidades y destrezas para orientarse a mantener las operaciones del departamento, sustentables y sostenibles en el tiempo.

Los gerentes opinan que sus suscriptores no tienen todos los conocimientos, competencias y destrezas básicas mínimos para ejercer sus cargos. Por otro lado el 64% de los suscriptores afirman que sus pares si tienen el conocimiento básico y necesario para ejercer sus funciones.

Con referencia a si los suscriptores dan o no trato preferencial a unos clientes sobre otros se obtuvo que el 60% de los gerentes piensan que sus suscriptores no tienen preferencia sobre ciertos clientes. No obstante el 50% de los suscriptores piensan que sus pares si dan prioridad a algunos clientes sobre otros.

## **CAPÍTULO IV**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.**

#### **4.1.- Conclusiones**

##### Conclusión 1

El proceso de suscripción de fianzas de las aseguradoras varía en aspectos relevantes, ya que la misión, función, políticas y variables de suscripción no están alineadas a administrar el riesgo de ejecución y por ende disminuir la probabilidad de pérdida.

##### Conclusión 2

La mayoría de las empresas que comercializan fianzas en su cartera de productos no poseen tecnología (software y hardware funcional) que permita automatizar procesos para hacerlos más eficientes, efectivos y eficaces, con el fin de mantener resultados y disminuir la siniestralidad índices de probabilidad de pérdida.

##### Conclusión 3

Un alto porcentaje de los colaboradores que trabajan en áreas de fianzas no cumplen con el perfil estándar requerido tanto en conocimiento, competencias, habilidades y destrezas para orientarse a mantener las operaciones sustentables y sostenibles del departamento en el tiempo.

## **4.2.- Recomendaciones**

### Recomendación 1 - Conclusión 1

Definir la misión de cada departamento de acuerdo a la Planificación Estratégica de cada Aseguradora; alineando funciones (de los gerentes y suscriptores), políticas (comerciales, de negociación, seguimiento y control) y procesos de suscripción.

### Recomendación 1 – Conclusión 2

Incorporar tecnología (hardware y software) que permita automatizar procesos comerciales y de suscripción.

### Recomendación 1 – Conclusión 3

Establecer planes de certificación y potenciación de actitudes y aptitudes para que gerentes y suscriptores desarrollen los perfiles requeridos para sus puestos de trabajo.

## Bibliografía

- Alonso, F. (2006). Gerencia de Riesgos. *Anales de Mecánica y electricidad*, 50.
- Casualty Actuarial Society. (2003). Overview of Risk Management. *Casualty Actuarial Society*, 62.
- Coso. (2004). Enterprise Risk Management Integrated Framework. *COSO* , 16.
- CROCKFORD, N. (1982). The Bibliography and History of Risk Management. *The Geneva Papers on Risk and Insurance*, 10.
- DELOITTE. (2012). Implementado Solvencia. *DELOITTE*, 15.
- Durán, J. (2012). Estándares de la Gerencia de Riesgo Operativa. *DELIOTTE*, 15.
- García, M. (2011). Manual de Riesgos. *DELIOTTE*, 15.
- Herrer0, A. (2012). *Riesgo Operacional en el Marco de Solvencia II*. Madrid: Fundación MAPRE.
- Hoyos Elizalde, C. (2012). *El Seguro de Caución*. Madrid: Pirámide.
- Puig Sanahuja, F. (2005). *Función y riesgo en el seguro de caución* . Navarra: EUNSA.
- Tirado Suárez, F. (1992). *Seguro de caución. Pignoración de pólizas de seguros*. Madrid: Pirámide.
- Torres, J. J. (2000). *La Gestión del Riesgo Financiero*. Madrid: Pirámide.