



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**  
**ÁREA JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA**

**CARRERA DE BANCA Y FINANZAS**

**“PROPUESTA DE ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS  
PARA EL MANEJO DE LOS DIFERENTES RAMOS DE SEGUROS  
EN LA CIUDAD DE LOJA”**

Tesis previo a optar el Grado de  
Ingeniero en Banca y Finanzas

**AUTOR:**

**SEGUNDO JONATHAN OVIEDO ZAMBRANO**

**DIRECTOR:**

**ING. JOHN PATRICIO GONZÁLEZ ROMÁN, MG.SC**

**LOJA – ECUADOR**

**2015**

**1859**

## CERTIFICACIÓN

ING. JOHN PATRICIO GONZÁLEZ ROMÁN, MG. SC  
DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA, AREA  
JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA, CARRERA DE BANCA Y  
FINANZAS Y DIRECTOR DE TESIS

### CERTIFICA:

Haber dirigido el trabajo de tesis, titulado: **“PROPUESTA DE ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS PARA EL MANEJO DE LOS DIFERENTES RAMOS DE SEGUROS EN LA CIUDAD DE LOJA”**, desarrollado por el Sr. Segundo Jonathan Oviedo Zambrano, previo a obtener el título de Ingeniería en Banca y Finanzas el mismo que cumple con todos los requisitos exigidos. Por lo tanto autorizo su presentación, defensa y publicación.

Loja, Diciembre del 2015



Ing. John Patricio González Román, Mg. Sc  
**DIRECTOR DE TESIS**

## AUTORÍA

Yo, **Segundo Jonathan Oviedo Zambrano**, declaro ser autor del presente trabajo de tesis y eximo expresamente a la **Universidad Nacional de Loja** y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales, por el contenido de la misma.

Adicionalmente acepto y autorizo a la **Universidad Nacional de Loja**, la publicación de mi tesis en el repositorio Institucional-biblioteca virtual.

**Autor:** Segundo Jonathan Oviedo Zambrano

**Firma:**  .....

**Cedula:** 1104485881

**Fecha:** Loja 07 de Diciembre del 2015

## **CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DEL AUTOR, PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO**

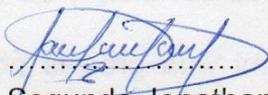
Yo, Segundo Jonathan Oviedo Zambrano declaro ser autor de la tesis titulada: **“PROPUESTA DE ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS PARA EL MANEJO DE LOS DIFERENTES RAMOS DE SEGUROS EN LA CIUDAD DE LOJA”** como requisito para optar el grado de: Ingeniero en Banca y Finanzas, autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia de la tesis que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los 07 días del mes de Diciembre del 2015, firma el autor.

Firma: .....



**Autor:** Segundo Jonathan Oviedo Zambrano

**Cedula:** 1104485881

**Dirección:** Calle Zaragoza y Logroño

**Correo electrónico:** joviedo288@gmail.com

**Teléfono:** 072613187 Celular: 0981178097

### **DATOS COMPLEMENTARIOS**

#### **Director de Tesis:**

Ing. John Patricio González Román, Mg. Sc

#### **Tribunal de Grado:**

Lic. Alba Mireya Ochoa Carrión, Mg.Sc

(Presidenta)

Ing. Sergio Leonardo Pardo Quezada, MAE

(Vocal)

Ing. Silvana Elizabeth Hernández Ocampo, Mg. Sc

(Vocal)

## DEDICATORIA

Quiero dedicar el presente trabajo investigativo primeramente a Dios por haberme dado las fuerzas y la salud necesaria para poder sobrellevar los problemas que se presentaron día a día, y por verme dado esa voluntad y esas ganas de salir adelante y de ser alguien en la vida y poder culminar con el presente trabajo.

A mis padres y en es especial a mi madre María Alba Zambrano, por ser ejemplo de lucha y sacrificio interminable, por ser el pilar fundamental en mi vida, por estar pendiente siempre de mi con sus consejos, gracias por sus noches de desvelo y por siempre inculcarme valores de respeto y autoestima y de enseñarme que todo en la vida es posible cuando uno se lo propone.

A mis hermanos por su apoyo incondicional, por su sacrificio y su cariño que es el motor de aliento y el incentivo para mi vida gracias por ver aportado ese granito de arena para que yo pueda terminar mi carrera.

Y en general a todos mis amigos (as) que estuvieron siempre pendientes de mí dándome ánimos de superación con sus consejos y experiencias.

Segundo Jonathan

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Nacional de Loja y en especial al Área Jurídica, Social y Administrativa por haberme permitido formarme como persona brindándome la oportunidad de culminar mi carrera universitaria.

Un agradecimiento especial al Ing. John Patricio González, Mg. Sc. Docente de la Carrera de Banca y Finanzas que asumió la dirección del desarrollo de este trabajo. Profesional respetuoso y carismático que sin egoísmo alguno supo guiar el desarrollo del presente trabajo investigativo con sus consejos y experiencias hasta su culminación.

Al Ing. Mauricio Guillen, Mg. Profesional de la Carrera de Banca y Finanzas quien estuvo pendiente durante toda la elaboración de este trabajo investigativo compartiendo sus conocimientos y experiencias, gracias por estar siempre presto a despejar nuestras dudas.

A las Aseguradoras de la Ciudad de Loja y a todo su personal por su gentil colaboración al proporcionar toda la información necesaria para la ejecución y culminación del trabajo de tesis.

El Autor

**a. TITULO**

**“PROPUESTA DE ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS  
PARA EL MANEJO DE LOS DIFERENTES RAMOS DE SEGUROS  
EN LA CIUDAD DE LOJA”**

## **b. RESUMEN**

El presente trabajo de tesis, se titula: “PROPUESTA DE ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS PARA EL MANEJO DE LOS DIFERENTES RAMOS DE SEGUROS EN LA CIUDAD DE LOJA”. Este proyecto está dirigido al mejoramiento de la gestión técnico administrativo desde el punto de vista funcional, buscando desde el momento de su implementación, convertirse en un instrumento muy importante para el desarrollo y desenvolvimiento eficiente de las empresas de seguros.

La investigación estuvo revestida de la utilización de los siguientes métodos: Método Científico, Método Inductivo, Método Analítico, Método Sintético y el Método Estadístico; de la misma manera, fue preciso recurrir a la aplicación de las siguientes técnicas de recopilación de información: Revisión bibliográfica, Observación directa y la Entrevista, la cual fue aplicada a los 10 gerentes y a los 30 empleados que laboran en las 10 empresas de seguros que se encuentran operativas actualmente en la ciudad de Loja.

El trabajo de investigación realizado está compuesto por cuatro partes que se reflejan a través de los objetivos planteados que son. Diagnosticar la situación actual de las Empresas de Seguros en la Ciudad de Loja, esto se realizó con la finalidad de conocer la situación actual en la que se encuentran las empresas aseguradoras de la ciudad de Loja, en cuanto a los procesos, servicio y/o producto que ofrecen. Para ello se estructuro

una entrevista que fue aplicada a los gerentes y trabajadores que integran cada una de las empresas de seguros logrando así identificar los obstáculos que han impedido el desarrollo de las empresas en el mercado de seguros los últimos años.

Diseñar un manual de procesos Administrativo y de Servicios para las Empresas de Seguros, a través de este objetivo se pudo identificar las principales debilidades que han dificultado el desarrollo económico y sustentable de las mismas, entre las cuales tenemos: que las aseguradoras no cuentan con una estructura organizacional que defina las funciones para cada área o departamento, esto básicamente radica en que las compañías de seguros no cuentan con un manual de procesos administrativos que les permita evaluar de forma eficiente el cumplimiento de sus funciones y actividades.

En vista de estos acontecimientos se deja plasmado a través del presente manual, un organigrama estructural y funcional donde se define las respectivas funciones y atribuciones a nivel de cada departamento, para facilitar una buena coordinación y comunicación entre todos sus integrantes permitiéndoles establecer un control interno que ayude a fortalecer los procesos administrativos y de servicios en las empresas de seguros.

Determinar Indicadores de Gestión que ayuden a evaluar la eficiencia de los servicios prestados, en el transcurso de la investigación se vio la

necesidad de que el personal debe ser evaluado constantemente a través de indicadores de gestión para fortalecer las debilidades que tienen en cuanto a los servicios que prestan, para ello se deja a consideración un ejercicio práctico de indicadores de gestión para su aplicación. Establecer un glosario de terminología utilizada en las Empresas de Seguros, finalmente se deja plasmado en el manual un glosario de términos que es esencial en los procesos participativos de las empresas de seguros, para que todas las personas involucradas puedan partir de un lenguaje común.

La necesidad de que las aseguradoras cuenten con un manual de procesos, radica en que les brindas las herramientas necesarias para determinar los factores claves de éxito permitiéndoles ser más competitivos cada día, es por esto que se finaliza con la elaboración de un manual de procesos administrativo y de servicios y se pone a consideración de las empresas de seguros y como un medio de información para los usuarios.

## **ABSTRACT**

This thesis, titled "PROPOSED DEVELOPMENT OF A MANUAL OF PROCEDURES FOR THE MANAGEMENT OF THE VARIOUS CLASSES OF INSURANCE IN THE CITY OF LOJA". This project is aimed at improving the technical and administrative management from a functional point of view, looking from the time of its implementation, become very important for the development and efficient development of the insurance instrument.

The research was coated using the following methods: Scientific Method, Inductive Method, Analytical Method, synthetic method and the statistical method; in the same way, it was necessary to resort to the application of the following techniques of gathering information: Literature review, direct observation and interview, which was applied to 10 managers and 30 employees working in 10 companies insurance They are currently operating in the city of Loja.

The research work consists of four parts that are reflected by the objectives they are. Diagnose the current situation of Insurance Companies in the City of Loja; this was done in order to know the current situation in which insurance companies are in the city of Loja, in terms of process, service and / or product offering. To do an interview that was applied to managers and workers that make up each of the insurance companies and succeeded in identifying the obstacles that have impeded

the development of companies in the insurance market in recent years was structured.

Design a manual administrative processes and services for insurance companies, through this objective could identify the weaknesses that have hampered economic and sustainable development of them, among which are: that insurers do not have a organizational structure that defines roles for each area or department, this basically is that insurance companies do not have a manual administrative processes that allow them to efficiently evaluate the performance of its functions and activities.

In view of these events left embodied by this manual, structural and functional organization where the respective roles and responsibilities of each department level is defined, to facilitate good coordination and communication among all its members allowing them to establish an internal control help strengthen the administrative and service processes in insurance companies.

Determining Performance Indicators that help evaluate the efficiency of services provided in the course of the investigation was the need for staff it must be constantly evaluated through performance indicators to strengthen the weaknesses they have in terms of services providing, for it is left to a practical consideration of performance indicators for its implementation. Establish a glossary of terminology used in the Insurance

Companies, finally leaves reflected in the manual a glossary of terms that is essential in participatory processes of insurance companies, so that everyone involved can from a common language.

The need for insurers have manual processes lies in that you offer them the necessary tools to identify key success factors allowing them to be more competitive every day, which is why it ends with the development of a manual of administrative processes and services and is set to account for insurance companies and as a means of information for users.

### **c. INTRODUCCIÓN**

Hoy en día es importante que las compañías de seguros cuenten con un manual de procedimientos ya que es un documento administrativo que orienta la operación de la estructura organizacional de cada empresa y tiene como propósito servir como guía clara y específica, facilitando llevar de manera eficiente las actividades, responsabilidades y atribuciones que les son asignadas a todos sus integrantes permitiéndoles brindar un servicio eficiente.

La finalidad de un Manual es lograr mayor eficiencia, optimización de los recursos, coordinación de acciones y esfuerzos para el logro de los objetivos y metas propuestas en cada una de las Empresas de Seguros.

Hoy en día todas las empresas que se dedican a las diferentes actividades comerciales se encuentran en constante competencia, en un mercado exigente que sufre constantes cambios políticos, económicos y tecnológicos lo cual ha obligado a todas las empresas u organizaciones, adoptar medidas de protección que les permita sobrevivir y adaptarse en el tiempo.

Estas medidas de protección les permitirán cumplir con todas las expectativas de los usuarios internos y externos. Por ello existe la necesidad de contar con manuales de procesos, que dirija correctamente el giro de una empresa y ayude a orientar el rumbo de sus esfuerzos hacia el logro de los objetivos planteados.

Adicionalmente se pone a consideración las partes más relevantes que hicieron posible la ejecución y el desarrollo del trabajo de tesis: **TEMA**, se da a conocer el problema que se pretende estudiar siendo el inicio del trabajo de investigación; **RESUMEN**, es una síntesis del trabajo realizado, de acuerdo a los objetivos planteados **INTRODUCCIÓN**, se describe la importancia, relevancia del tema investigado y los aportes que dieron paso a la ejecución del tema de estudio; **REVISIÓN DE LITERATURA**, que contiene las temáticas, términos y conceptos más utilizados en materia de seguros, que sirvieron de base para la realización de la presente tesis; **MATERIALES Y MÉTODOS**, fue la metodología utilizada en donde se detalla todos los materiales, métodos y técnicas que se aplicaron en el desarrollo del trabajo de tesis; **RESULTADOS**, se realizó una tabulación de las entrevistas aplicadas a todas las aseguradoras de la ciudad de Loja, también está conformada por tres capítulos como son: estructura organizacional, indicadores de gestión y un glosario de terminología ; **DISCUSIÓN**, aquí se verifica y se hace un encuadre de la teoría y los resultados obtenidos en base a los objetivos planteados; **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**, que se deber elaborar en base a los objetivos propuestos; **BIBLIOGRAFÍA**, son citas tomadas de las partes más importantes del presente tema de estudio y que se deja como referencia ; **ANEXOS**, son documento que se anexa al final de la tesis, que respaldan el trabajo realizado.

## **d. REVISIÓN DE LITERATURA**

### **COMPAÑÍA**

Es la unión del capital entre dos o más personas, capital que será destinado a emprender en una actividad comercial que tendrá un determinado fin y posteriormente los miembros puedan participar de las utilidades.

Art. 2.- Hay cinco especies de compañías de comercio, a saber:

La compañía en nombre colectivo;

La compañía en comandita simple y dividida por acciones;

La compañía de responsabilidad limitada;

La compañía anónima; y,

La compañía de economía mixta. (ley General de Compañías, 1999, pág. 3)

### **COMPAÑÍA EN NOMBRE COLECTIVO**

La escritura de formación de esta compañía será aprobada por un Juez de lo civil, con dos o más socios. El capital es el producto del capital aportado por cada uno de ellos.

#### Constitución y razón social

**Art. 36.-** La compañía en nombre colectivo se contrae entre dos o más personas que hacen el comercio bajo una razón social.

La razón social es la fórmula enunciativa de los nombres de todos los socios, o de algunos de ellos, con la agregación de las palabras "y compañía". (ley General de Compañías, 1999, pág. 8)

### **COMPAÑÍA EN COMANDITA SIMPLE**

La escritura de formación de esta compañía será aprobada por un Juez de lo civil, con uno o varios socios divididos en comanditos y comanditarios. El capital lo determinan cada uno de los socios.

Comanditado.- Es un socio solidario

Comanditarios.- Es un socio cuya responsabilidad se limita al monto de sus aportes. (ley General de Compañías, 1999, pág. 12)

### **COMPAÑÍA EN COMANDITA POR ACCIONES**

Acción Normativa.- las acciones no podrán ser transmitidas a nombre de otra persona excepto a título, es decir la persona que adquiere la acción.

#### De la compañía en comandita por acciones

**Art. 301.-** El capital de esta compañía se dividirá en acciones nominativas de un valor nominal igual. La décima parte del capital social, por lo menos, debe ser aportada por los socios solidariamente responsables (comanditados), a quienes por sus acciones se entregarán certificados nominativos intransferibles.

**Art. 303.-** La compañía en comandita por acciones existirá bajo una razón social que se formará con los nombres de uno o más socios

solidariamente responsables, seguidos de las palabras "compañía en comandita" o su abreviatura. (ley General de Compañías, 1999, pág. 58)

### **COMPAÑÍA DE RESPONSABILIDAD LIMITADA**

Esta sociedad mercantil está sujeta a la vigilancia y fiscalización de la Superintendencia de Compañías, y para su funcionamiento necesita de tres hasta veinte y cinco socios y un capital no menor de \$ 400

#### Disposiciones generales

**Art. 92.-** La compañía de responsabilidad limitada es la que se contrae entre tres o más personas, que solamente responden por las obligaciones sociales hasta el monto de sus aportaciones individuales y hacen el comercio bajo una razón social o denominación objetiva, a la que se añadirá, en todo caso, las palabras "Compañía Limitada" o su correspondiente abreviatura.

**Art. 93.-** La compañía de responsabilidad limitada es siempre mercantil, pero sus integrantes, por el hecho de constituirla, no adquieren la calidad de comerciantes. (ley General de Compañías, 1999, pág. 17)

### **COMPAÑÍA ANÓNIMA (S.A – C.A)**

Es una de las compañías más conocidas en Latino América y que será inscrita en el registro mercantil, bajo la autorización de la Superintendencia de Compañías.

Las compañías podrán operar con el capital que se termine en la escritura de constitución, cuyo monto asciende a \$ 800.

La Junta General de Accionistas será el órgano supremo de la compañía.

**Art. 143.-** La compañía anónima es una sociedad cuyo capital, dividido en acciones negociables, está formado por la aportación de los accionistas que responden únicamente por el monto de sus acciones.

Las sociedades o compañías civiles anónimas están sujetas a todas las reglas de las sociedades o compañías mercantiles anónimas. (ley General de Compañías, 1999, pág. 27)

### **COMPAÑÍA DE ECONOMÍA MIXTA**

Para la constitución de esta modalidad pueden integrar personas jurídicas de derecho privado y público y para esto aún no hay un número determinado de socios.

El presidente del directorio será el mayor accionista con un aporte del 51% del capital. En este tipo de compañías podrá participar el Estado, los Gobiernos Autónomos descentralizado, Municipios y Gobiernos Provinciales. (ley General de Compañías, 1999, pág. 59)

### **EMPRESAS**

La empresa es factor económico que se está integrado por tres elementos importantes como son el recurso humano, mano de obra y capital,

elementos que son utilizados para producir bienes y/o servicios los cuales son introducidos por diferentes canales de comercialización a los diferentes mercados de consumidores. (Areldi, 2010, pág. 28)

### **IMPORTANCIA:**

En la actualidad todas las empresas se han convertido en el principal aporte económico del país y del mundo entero, promoviendo el crecimiento y desarrollo de la economía, a través de importantes inversiones realizadas y como consecuencia de eso han generado un número significativo de empleos.

lo cual ha favorecido el progreso humano permitiendo la autorrealización de sus integrantes dentro de las empresa. (Seguros, 2010, pág. 25)

### **CLASIFICACIÓN:**

De acuerdo a la magnitud de cada empresa estas se clasifican en pequeña, mediana y grande empresa y para su clasificación se debe considerar el volumen de operaciones, el capital utilizado y el recurso humano.

### **Empresas Pequeñas:**

La empresa pequeña está conformada por una sola persona y se diferencia porque ella es quien asume toda la responsabilidad de la empresa cumpliendo diferentes roles, ya sea de gerente, administrador etcétera.

**Empresas medianas:**

Básicamente aquí cada una asume sus responsabilidades tanto el dueño como los accionistas, la empresa ya cuenta con una estructura organizacional.

**Empresas grandes:**

En las empresas grandes existe una mayor responsabilidad de actividades para los socios o accionistas ya que geográficamente cuentan con extensiones, sucursales o agencias en otros países. (Varela, 2010, pág. 15)

**SEGÚN LA NATURALEZA DE LAS EMPRESAS SE CLASIFICAN EN:**

**Públicas.-** Son empresas públicas cuyas actividades y operaciones que realizan, es con dinero del estado, por ejemplo los municipios, juntas parroquiales, gobiernos provinciales.

**Privadas.-** Básicamente el estado no interviene en la empresa privada aquí todos los recursos económicos es aportado por personas particulares.

**Mixtas.-** Cuando el capital proviene de ambas partes tanto del público como del privado, por ejemplo la empresa eléctrica. (Seguros, 2010, pág. 52)

## **DE ACUERDO AL GIRO QUE TIENE CADA EMPRESA SE CLASIFICAN EN:**

### **Empresas transformadoras**

Como su nombre lo dice son empresas que se dedican a transformar la materia, y posteriormente convertirla en diferentes productos. Existe una variedad de materia prima y para su transformación las empresas industriales o manufactureras lo realizan mediante procesos químicos o físicos.

### **Empresas comerciales**

Su principal objetivo es de intermediar entre el consumidor y el productor, comercializando y distribuyendo productos y/o servicios.

### **Empresas de servicios**

Son empresas dedicadas a ofrecer una variedad de servicios en las diferentes necesidades de las personas, a cambio de una retribución económica como son:

- Servicios de transporte;
- Servicios profesionales de un médico, abogados, contadores, entidades financieras; y
- Compañías de seguros encargadas de prevenir los riesgos que atenten contra la vida de las personas.

## **CLASES DE EMPRESAS DE SEGUROS**

### **Por el lugar de constitución**

Nacionales.-Como su nombre lo indica, son aquellas compañías que se han constituido en el territorio de la República del Ecuador de conformidad con las leyes del Ecuador y que tienen como domicilio principal el lugar en que hayan determinado en el contrato constitutivo, el cual siempre será en territorio nacional.

Extranjeras.-La Ley de Compañías, supletoria de la Ley General de Seguros, en la sección 13ª a partir de los artículos 415 –419, se refiere a las compañías extranjeras y señala:

Art. 415: “Para que una compañía constituida en el extranjero pueda ejercer habitualmente sus actividades en el Ecuador deberá:

1.-Comprobar que está legalmente constituida de acuerdo con la ley del país en el que se hubiere organizado;

2º.-Comprobar que, conforme a dicha ley y a sus estatutos, puede acordar la creación de sucursales y tiene facultad para negociar en el exterior, y que ha sido válidamente adoptada la decisión pertinente;

3º.-Tener permanentemente en el Ecuador, cuando menos, un representante con amplias facultades para realizar todos los actos y negocios jurídicos que hayan de celebrarse y surtir efecto en territorio

nacional, y especialmente para que pueda contestar las demandas y cumplir las obligaciones contraídas.

4º.-Constituir en el Ecuador un capital destinado a la actividad que se vaya a desarrollar.

Su reducción sólo podrá hacerse observando las normas de esta ley para la reducción del capital.

De lo indicado podemos decir que las compañías extranjeras para que operen en nuestro país, deben regirse por las leyes del Ecuador respecto de los actos y negocios jurídicos que hayan de celebrarse o surtir efectos en el territorio nacional (Soley, 2005, pág. 5)

### **Por su actividad**

Las empresas de seguros, por la actividad que realizan o vayan a realizar, se clasifican en:

#### **De seguros generales**

Son aquellas que aseguran los riesgos causados por afecciones, pérdidas o daños de la salud, de los bienes o del patrimonio y de los riesgos de fianzas o garantías” (Art. 3 inciso tercero de la Ley General de Seguros).

La mayoría de empresas de seguros en el Ecuador, operan en el ramo de seguros generales; pues contempla una gama muy amplia de productos, en función de los riesgos a los que están expuestos los bienes o

patrimonios, a saber: seguros de: incendio y líneas aliadas (terremoto, explosión, daños por agua, cobertura extendida, actos maliciosos y vandalismo, lluvia e inundación, honorarios de ingenieros, vidrios y cristales, autoexplosión, refrigeración, combustión espontánea, frigoríficos, extintores, sellos y marcas, motín, huelgas y disturbios laborables, maremoto, remoción de escombros ); lucro cesante; robo; ramos técnicos ( todo riesgo contratista, montaje de maquinaria, rotura de maquinaria, equipo electrónico); vehículos( pasajeros y carga); transporte (pasajeros y carga); casco de buques, casco aéreo, agropecuario; responsabilidad civil; fidelidad, seriedad de la oferta, cumplimiento del contrato, uso del anticipo, garantías aduaneras, entre otros. (Mendez, 2009, pág. 3)

### **De seguros de vida**

Son aquellas que cubren los riesgos de las personas o que garanticen a éstas, dentro o al término de un plazo, un capital o una renta periódica para el asegurado y sus beneficiarios. Las empresas de seguros de vida, tendrán objeto exclusivo y deberán constituirse con capital, administración y contabilidad propia, (Art. 3 inciso final de la Ley General de Seguros 1999).

En el Ecuador las compañías que se dedican a este ramo son en menor número que las de seguros generales. Los productos que se ofrecen son variados y cubren la pérdida de la vida ( natural o accidental), los gastos

por enfermedad, las pérdidas de órganos y miembros, la incapacidad total y permanente; así como los que ofrecen pensiones de jubilación, gastos de estudios para los hijos, pago de las deudas (desgravamen), entre otros. (Superfinanciera, 2014)

### **Las que operan en conjunto**

A partir de la vigencia de la Ley General de Seguros de 1998, se dispuso que las compañías de seguros sólo se dedicarán a uno de los ramos antes indicados, sin embargo aquéllas empresas que se hayan constituido con anterioridad a la expedición de la Ley, esto es antes del 3 de abril de 1998, operaran conjuntamente en los dos ramos. (Mendez, 2009, pág. 34)

## **ADMINISTRACIÓN:**

### **DEFINICIÓN**

Es una serie de conocimientos organizados que permite prever, organizar, coordinar y controlar las diferentes operaciones que se ejecutan en una empresa y así lograr un trabajo conjunto con todos sus integrantes.

## **ELEMENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN**

### **Planeación**

Para que todos los integrantes de una empresa tengan éxito, deben estar identificados con los objetivos y metas que tiene para la empresa, para

ellos es necesario formular un plan de trabajo con los componentes necesarios que permitan alcanzar los resultados esperados a futuro.

## **Organización**

El siguiente paso para ayudar a alcanzar los objetivos de la empresa será definir las actividades de trabajo entre los miembros como son : asignar responsabilidades y atribuciones, Proporcionar el personal necesario y otros recursos, colocar y seleccionar al personal de acuerdo a los puestos que se requiere y lo más importante que exista una adecuada distribución de los recursos económicos. (Marion, 2009, pág. 2)

Se puede aseverar que la organización es la etapa en la cual se fijan las funciones y rangos de autoridad y responsabilidad entre las diferentes personas que integran una empresa. (Katler, 2007), afirma que “**Los manuales de procedimientos** es la parte fundamental de la organización ya que es un instrumento administrativo que apoya el que hacer cotidiano a las diferentes áreas de una empresa” (pg. 92), ya que establecen claramente los pasos y procesos que deben seguirse para llevar a cabo las funciones generales de la empresa.

## **Dirección**

Para dar paso a la ejecución de las actividades que se plantearon en la planeación y organización, es necesario que la persona que esté al frente de una empresa tome las medidas necesarias para que el grupo pueda

ejecutar las tareas asignadas y esto solo se puede lograr si existe una buena comunicación y motivación de todos los empleados, esto permitirá explotar al máximo su potencial.

## **Control**

Para asegurar que el trabajo se encuentra progresando se debe llevar un control exhaustivo de todos los trabajos y actividades que se realizan dentro de la empresa, para ello es importante comparar los resultados de acuerdo a los objetivos planteados, evaluar los resultados de desempeño.

(Marion, 2009, pág. 8)

## **MANUALES**

### **Definición de manuales**

Los manuales son una guía de procesos a seguir en la que consta de forma explícita y detallada las políticas y procedimientos que deben realizar todos los integrantes de una empresa y respectivamente las áreas que la conforman. Adicionalmente incluye los puestos o unidades administrativas que intervienen definiendo sus responsabilidades y atribuciones.

### **Manuales administrativos**

Son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática la información de una organización. Representan una guía

práctica que se utiliza como herramienta de soporte para la organización y comunicación, que contiene información ordenada y sistemática, en la cual se establecen claramente los objetivos, normas, políticas y procedimientos de la empresa, lo que hace que sean de mucha utilidad para lograr una eficiente administración.

### **Manual de procedimientos**

Es un documento de apoyo y consulta integrado por procedimientos de carácter técnico y administrativo y de atención al público debidamente estructurados, para sustentar el funcionamiento y la prestación de los servicios asignados a las distintas unidades administrativas, en base a una normativa y metodología autorizada. (Chiavenato, 2008, pág. 110)

### **VENTAJAS DE UN MANUAL**

A través de un manual se puede diseñar los pasos y procedimientos que debe seguir una empresa, y tener una idea clara de las tareas asignadas esto les facilitara brindar un servicio o vender un producto de calidad.

Los manuales son una herramienta necesaria que dan indicaciones claras de cómo realizar una tarea y poder alcanzar las metas establecidas dentro de la empresa.

Sirven como un medio de información tanto para el personal que integra una empresa como para los usuarios, o para aquellos a los que se les encomienda una nueva responsabilidad.

## CARACTERISTICAS DE UN MANUAL

Los manuales se caracterizan porque se los puede representar de diversas maneras ya sea por gráficos, tablas o flujogramas, permitiéndole al lector una fácil comprensión del tema de estudio. También se puede plasmar en un manual, conocimientos básicos que sean de fácil manejo lo cual conllevara a que la empresa sea más eficiente en su operatividad.

## CLASIFICACION DE MANUALES

**Manual de Historia:** proporciona información referente a la historia de la empresa, desde su origen hasta su posición actual. Brinda un panorama general sobre la organización y su tradición (filosofía), logrando que el personal se sienta parte de la misma.

**Manual de Organización:** Su propósito es mostrar en forma específica de la estructura organizacional formal a través de la descripción de objetivos, funciones, autoridad y responsabilidad de los puestos y sus relaciones.

**Manual de Políticas:** Descripción detallada de los lineamientos a seguir dentro de las actividades y toma de decisiones para el logro de los objetivos. Este manual proporciona el marco principal sobre el cual se basan todas las acciones.

**Manual de Procedimientos:** Esta dirigido al personal, es una guía de cómo hacer el trabajo. Sirve como control confiable en la evaluación de sistemas y procedimientos administrativos.

**Manual de Contenido múltiple:** Surge cuando la simplicidad de la organización y de lo relacionado a ella, no justifica la elaboración y uso de distintos manuales. Por lo que este manual es una combinación de dos o más manuales (conceptos), dividido por secciones (Recuperado, 2012)

## **POR SU FUNCION ESPECÍFICA**

**Manual de producción:** Consiste en abarcar la necesidad de interpretar las instrucciones en base a los problemas cotidianos tendientes a lograr su mejor y pronta solución, en las operaciones de fabricación, los manuales se aceptan y se usan ampliamente.

**Manual de compras:** El proceso de comprar debe estar por escrito; consiste en definir el alcance de compras, definir la función de comprar, los métodos a utilizar que afectan sus actividades.

**Manual de ventas:** Consiste en señalar los aspectos esenciales del trabajo y las rutinas de información comprendidas en el trabajo de ventas (políticas de ventas, procedimientos, controles, etcétera.). Al personal de ventas es necesario darle un marco de referencia para tomar decisiones.

**Manual de Finanzas:** Consiste en asentar por escrito las responsabilidades financieras en todos los niveles de la administración, contiene numerosas instrucciones específicas a quienes en la organización están involucrados con el manejo de dinero, protección de bienes y suministro de información financiera.

**Manual de contabilidad:** Trata acerca de los principios y técnicas de la contabilidad. Se elabora como fuente de referencia para todo el personal interesado en esta actividad. (Chiavenato, 2008, pág. 125)

**Manual de crédito y cobranzas:** Se refiere a la determinación por escrito de procedimientos y normas de esta actividad. Entre los aspectos más importantes que puede contener este tipo de manual están los siguientes: operaciones de crédito y cobranzas, control y cobro de las operaciones, entre otros.

**Manual de personal:** Abarca una serie de consideraciones para ayudar a comunicar las actividades y políticas de la dirección superior en lo que se refiere a personal.

**Manual técnico:** Documento que contiene información válida y clasificada sobre la estructura y modo de operar un aparato. Su contenido destina un porcentaje menor a la descripción y uno mayor a la gráfica.

**Manual de adiestramiento o instructivo:** Estos manuales explican, las labores, los procesos y las rutinas de un puesto en particular, son

comúnmente más detallados que un manual de procedimientos. (Lloyd, 2010, pág. 308)

## **ESTRUCTURA DE UN MANUAL**

La estructura de un manual consta de tres partes:

1. Encabezamiento.
2. Cuerpo.
3. Glosario.

**Encabezamiento.**-En el encabezamiento debe ir la siguiente Información:

- ❖ Nombre de la empresa u organización.
- ❖ Departamento, sección o dependencia en las cuales se llevan a cabo los procedimientos descritos. Título atractivo, pero que de idea clara y precisa de su contenido.
- ❖ Índice o tabla de contenido de un criterio de relación de los elementos que contiene el manual. (Catacora, 2005, pág. 62)

**El Cuerpo del Manual.**-Este debe contener la siguiente información:

- ❖ Descripción de cada uno de los términos o actividades que conforman el procedimiento, con indicaciones de cómo y cuándo desarrollar las actividades.

**Glosario de Términos.**-Al final del manual se debe incluir los siguientes datos:

- ❖ Anexos o apéndices como complementos explicativos de aquellos aspectos del manual que lo ameriten. (Catacora, 2005, pág. 65)

## **PASOS PARA ELABORAR UN MANUAL**

- ❖ Se debe clasificar toda la información necesaria del tema de estudio, como es la portada, el procedimiento al cual se va a referir, la identificación de la empresa y posteriormente índice y la introducción.
- ❖ El manual debe tener un objetivo claro del procedimiento a seguir, es una descripción de tareas ordenadas que nos llevarán a una meta, la cual desde el principio debe quedar clara para el lector.
- ❖ Se debe identificar las tareas y responsabilidades que va a cumplir cada persona, aquí se debe explicar detalladamente el perfil de las personas que van a estar al frente de cada departamento.
- ❖ De acuerdo a las necesidades que tenga la empresa se estructura las diferentes actividades a desarrollarse es decir describir paso a paso lo que se debe realizar y quién es el responsable de cada tarea y acción.
- ❖ Para una mejor comprensión de los procesos que se ejecutan dentro de una organización o empresa, se debe incluir en el manual diagramas de flujo, que permitan saber cuál es la secuencia de la información o de los documentos para acceder a un servicio y/o producto.

## **SEGUROS**

Personalmente considero que un seguro es la forma de prever a futuro un posible riesgo que atente contra la vida de una persona o de una familia en general, resguardando los intereses personales ya sean económicos o materiales. (Nuñez, 2014, pág. 10)

### **CLASIFICACIÓN DE LOS SEGUROS**

Para poder tomar una decisión acertada a las necesidades de cada persona es necesario conocer su clasificación:

#### **Por la naturaleza del riesgo**

Todas las aseguradoras y principalmente las que operan en la ciudad de Loja han puesto a consideración una gama amplia de productos y servicios, pensando siempre en el bienestar de la gente acoplándose a cada una de las necesidades existentes, tomando en cuenta que el patrimonio es lo más importante de una sociedad y al mismo tiempo salvaguardando los intereses de terceras personas.

#### **Por la clase de asegurador**

Considerando también las condiciones de vida y las condiciones económicas de las personas los seguros se dividen en dos campos importantes, el primero que pone a consideración los seguros privados que pueden ser elegidos de acuerdo a las necesidades de cada persona y por otro lado los seguros públicos que por ley son obligatorios y que se reflejan a través de los aportes del IESE. (Nuñez, 2014, pág. 25)

### **Por el número de asegurados**

Es importante también reconocer las facilidades que prestan las aseguradoras, existen varias maneras de adquirir un seguro ya sea individualmente o de manera colectiva es decir en grupos de personas que persiguen interés diferentes, estos casos son más comunes en las empresas u organizaciones.

### **Por el tipo de asegurados**

Por otra parte existen dos tipos de asegurados, el personal que adquiere un seguro con la finalidad de protegerse de algún riesgo que atente contra la integridad física de esa persona y el seguro empresarial que tiene como objetivo proteger los factores importantes que conforman una empresa o negocio, estos pueden ser el patrimonio y el recurso humano permitiendo mantenerlos en constante cuidado.

### **Por su duración**

Hay que tomar conciencia que las personas estamos siempre expuestos a cualquier tipo de riesgos, es ahí donde radica la importancia de adquirir con un seguro para protegernos de posibles pérdidas económicas o daños materiales a futuro, para ello las empresas de seguros brindan todas las facilidades tanto de tiempo como económicas y que hoy en día se encuentran al alcance de todas las personas.

La duración de un contrato de seguros dependerá siempre de los usuarios hasta donde ellos quieran proteger sus intereses, puede ser a corto, mediano y largo plazo.

## **PRINCIPIOS BASICOS DEL SEGURO**

Hay que tomar algunas consideraciones al momento de adquirir un seguro estos pueden ser:

Indemnización.- Básicamente es la obligación que adquiere una aseguradora frente al asegurado, es decir se compromete por medio de un contrato a cancelar todos los daños accionados por un siniestro, la indemnización se puede hacer por medio de la entrega de una cantidad de dinero o la reposición de algún bien. (Luciano, 2007, págs. 1-10)

Subrogación.- Es la responsabilidad que tiene una empresa de seguros frente a terceros, es decir en el caso de que ocurriera un siniestro, el cliente afecta a un tercero o viceversa la empresa tendrá que cubrir esos gastos.

Contribución.- Todo tiene que ser equitativo y manejarse bajo la ley y las normas establecidas al momento de comprar un seguro, la empresa tendrá que cancelar lo estipulado en la póliza, proteger los intereses de su cliente y lo más importante que el cliente tenga una póliza vigente.

Buena fe.- Esto se refiere a la honestidad que debe existir entre ambas partes tanto la empresa como el cliente, tiene que existir una información detallada, clara y no mal intencionada al momento de asegurar un posible riesgo o en el caso de que exista un siniestro, para esto es importante que al momento de contratar un seguro establezcan normas claras para que ninguna de las partes sean afectadas.

## RAMOS DE SEGUROS

Los ramos básicamente tiene que ver con una amplia gama de productos que brindan las compañías de seguros y que fueron creados de acuerdo a las necesidades humanas, garantizando a sus clientes la protección de cualquier tipo de riesgos a los que están expuestos, librándolos de cuantiosos daños materiales y económicos.

Antes de dar paso a un contrato de seguros o reaseguros, es necesario dar a conocer los diferentes ramos que ofrecen las aseguradoras entre las cuales tenemos:

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

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

Seguro complementario.- aquel que se incorpora a otra con objeto de prestar a la persona asegurada en ambos una nueva garantía o ampliar la cobertura preexistente. (Diccionario "Tipos de Ramos" Recperado el 15 de Julio, 2015)

Seguro contra robos.- aquel en el que el asegurador se compromete a indemnizar al asegurado por las pérdidas sufridas a consecuencia de la desaparición de los objetos asegurados. (Diccionario "Tipos de Ramos" Recperado el 15 de Julio, 2015)

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

Seguro de vida.- El seguro de vida es el tipo de seguro que le garantiza a una persona en caso de su propio fallecimiento un resarcimiento económico a sus familiares directos o en su defecto a aquellas personas que él mismo elija como beneficiarios del mismo. A la mencionada indemnización se la denomina en la jerga como capital asegurado, en tanto, la modalidad de pago para acceder a la misma puede ser a partir de una renta financiera o abonarse por única vez.

Seguro de accidentes.- cuando el riesgo que se quiere prevenir es la posibilidad de sufrir un menoscabo físico personal como consecuencia de un accidente súbito e imprevisto. Este seguro cubre la lesión corporal por causa de accidentes. A estos efectos la Ley de Seguros define al accidente como aquella lesión corporal que deriva de una causa violenta, súbita, externa y ajena a la intencionalidad del asegurado, que produzca invalidez temporal o permanente o muerte. Las pólizas configuran cuidadosamente el riesgo cubierto mediante un sistema de delimitaciones, principalmente causales. (Luciano, 2007, págs. 1-10)

Seguro de automóviles.- Es el seguro que ampara coberturas de seguro que indemnizan al asegurado por daños o pérdidas causados a los vehículos motorizados de uso particular.

Incluye todo vehículo (autos, camionetas, furgones, jeeps, buses, camiones, taxis y vehículos de turismo, etc.), cuyo uso es particular o comercial, inclusive aquellos vehículos cuyo asegurado es una

Seguro de incendios.- Es el seguro que ampara coberturas de seguro que indemnizan al asegurado por daños o pérdidas causados a los vehículos motorizados de uso particular. Incluye todo vehículo (autos, camionetas, furgones, jeeps, buses, camiones, taxis y vehículos de turismo, etc.), cuyo uso es particular o comercial, inclusive aquellos vehículos cuyo asegurado es una empresa.

Seguro de responsabilidad civil.-\_Este seguro impone a cargo del asegurador la obligación de indemnizar por perjuicios patrimoniales que cause al asegurado con motivo de determinada responsabilidad en que incurra de acuerdo con la ley. Tiene como propósito el resarcimiento de la víctima, la cual, en virtud se constituye en el beneficiario de la indemnización, sin perjuicio de las prestaciones que se le reconozcan al asegurado. (Diccionario "Tipos de Ramos" Recuperado el 15 de julio, 2015)

Seguro Casco Aéreo.- Protege el curso de ruta de la aeronave, respondiendo ante las condiciones especificadas en esta póliza en todo riesgo de pérdida y daño material del objeto asegurado, ya sea en vuelo, durante rodaje, en tierra, o bajo amarras, así como responsabilidad frente a terceros y responsabilidad civil frente a la tripulación

Equipo y Maquinaria Contratista.- Esta póliza cubre sólo el equipo o maquinaria de los contratistas, incluyendo sus equipos auxiliares ya sea estén conectados o no, o hayan sido desmontados con fines de limpieza y mantenimiento, al objeto del seguro, cuyo valor no debe exceder de las suma asegurada.

Lucro Cesante.- Esta póliza indemniza al asegurado, la pérdida de utilidades netas o brutas, sufridas a consecuencia de la interrupción del negocio o industria, originadas por daños y la destrucción causada por incendio. (Luciano, 2007, págs. 1-10)

## **RIESGO**

El riesgo es un factor que trae consigo un sin número de consecuencias negativas y perjudiciales para el ser humano, en otras palabras es un factor que hace vulnerable a todas las personas y que no nos exponen a toda clase de peligro ya sean en el trabajo, la universidad, el hogar y en todo el entorno donde nos desenvolvemos. (Matran, 2009, pág. 22)

## **CARACTERISTICAS DEL RIESGO**

Desde el punto de vista de las compañías de seguros analizan el riesgo de dos maneras, por un lado se asegura un posible riesgo y por el otro brindan a sus clientes la seguridad y la confianza de que su patrimonio siempre va estar protegido, es por esto que la cobertura del riesgo es muy extensa y puede cubrir cualquier tipo de daño en la medida en que el cliente esté dispuesto a pagar. Para ellos ello es necesario conocer algunas características del riesgo:

### **INCIERTO Y ALEATORIO**

Existen muchos tipos de riesgos a lo que se expone el ser humano todos los días de su vida y mientras este no suceda es algo que no se puede pronosticar, y del cual no sabemos el día y la fecha exacta que va a ocurrir: por ejemplo sabemos que una persona que maneja un vehículo en estado de embriaguez termina de alguna manera provocando un accidente (cierto) pero no sabemos el momento en que eso suceda (aleatorio).

### **POSIBLE**

Las posibilidades de que exista un riesgo es indiscutible, pero hay que tener muy claro que de acuerdo a los sectores y en las ciudades en la que nos encontremos el porcentaje del riesgo es más elevado en algunas áreas; por ejemplo en la ciudad de Quito el índice de siniestralidad más alto es el de vehículos, en la ciudad de Loja el índice más elevado es en el área de la salud. (Matran, 2009, pág. 59)

## **LÍCITO**

Al momento de asegurar un riesgo por medio de un contrato, no tiene que estar por encima de la ley, reglamentos o normas establecidas que perjudiquen el bienestar de terceras personas o peor aún alterar el orden público.

## **FORTUITO**

Existen dos clases de riesgo fortuito, el que es técnicamente asegurable y el que no depende de la voluntad de las personas, es decir técnicamente se refiere a los riesgos ocasionados por la negligencia de una persona y los que no dependen de la voluntad tiene que ver con daños provocados por la naturaleza por ejemplo, una inundación, un rayo o un terremoto.

## **CONTENIDO ECONÓMICO**

Todas las cosas que se presentan en la vida tiene que ser equitativo, es decir el riesgo tiene que producir una necesidad económica para que justifique una indemnización.

## **CLASES DE RIESGOS**

### **RIESGO ESPECULATIVO**

El riesgo especulativo puede generar pérdidas o benéficos a futuro a toda la ciudadanía en general, como es el caso de una inversión o el giro de una empresa, es ese riesgo al que no podemos anticiparnos es decir no sabemos si ocurrirá o no.

## **RIESGO PURO**

El riesgo puro es una de las pérdidas más reales que puede afrontar un ser humano, por ejemplo cuando una persona le toca asumir una deuda por ser garante, cuando sufre una pérdida a consecuencia de un robo etcétera.

## **RIESGO GENERAL**

Esto básicamente tiene que ver con la sociedad en general, son todos y cada uno de los riesgos a los que estamos expuestos y que sin distinción alguna de raza, religión o condición económica, se verán afectados ya sea por un derrumbo en una vía, una explosión o un deslave. (Matran, 2009, pág. 82)

## **RIESGO PARTICULAR**

Como su nombre lo dice particular se refiere a todos los riesgos que podemos sufrir en el cumplimiento de nuestras funciones, ya sea en el trabajo, en la universidad con nuestras familias.

## **RIESGO ESPECIAL**

Un claro ejemplo de riesgo especial está dirigido especialmente a una persona o un bien específico dentro de una empresa u organización, de ahí surge la necesidad de proteger el recurso humano y económico de la empresa ya que son los factores más importantes que ayudan a que una empresa sea más eficiente y productiva.

## **FORMAS DE TRATAMIENTO DEL RIESGO**

Hoy en día vivimos constantes cambios de crecimientos tanto tecnológicos, productivos y económicos lo cual ha conllevado a todas las personas a tomar medidas de seguridad para contrarrestar los riesgos, para ello se da a conocer cuatro medidas que se pueden considerar para tratar de reducir los riesgos:

### **ELIMINACIÓN**

Un claro ejemplo, en Loja se ha comprobado que los últimos años el índice de delincuencia y alcoholismo ha crecido en gran escala, entonces tenemos que tratar de evitar al máximo los riesgos, tratando de salir menos en las noches así nos evitaríamos de un posible asalto o accidente.

### **REDUCCIÓN**

Hay que estar conscientes de que no se puede eliminar los riesgos, pero si podríamos adoptar varias alternativas para reducirlos, con el mismo ejemplo anterior una manera de contrarrestar la delincuencia en Loja es a través de la implementación de ECU 911 que es un sistema integrado que de alguna manera vela por el bienestar de la ciudadanía.

### **ASUNCIÓN**

La asunción es la responsabilidad que tiene cada persona de asumir sus propios riesgos, es decir en el caso de que ocurriera un siniestro y exista perdidas económicas y materiales son ellos mismos quienes cubren todos los gastos.

## **TRANSFERENCIA**

Una vez que hemos probado todos los instrumentos o herramientas disponibles para tratar de reducir al máximo los riesgos y al final nos damos cuenta que nos sentimos impotentes ante tantos problemas, tenemos una última alternativa y la más importante es que podemos transferir la responsabilidad de los riesgos a una aseguradora que va hacer la encargada de indemnizar todos los daños ocasionados a cambio de una prima. (Jesus, 2005, pág. 2)

## **TRATAMIENTO DEL RIESGO DESDE EL PUNTO DE VISTA DE LAS ASEGURADORAS**

Las aseguradoras al igual que las personas buscan sus propios métodos de supervivencia en el mercado, planteando sus propias medidas de seguridad, el principal objetivo de las aseguradoras es el de tratar de cubrir la mayor cantidad de riesgos cuidándose de tener pérdidas mínimas, para ello las aseguradoras han puesto a disposición de la ciudadanía diferentes tipos de seguros de las cuales hacen un análisis minucioso acorde a las diferentes necesidades que existen y ven el que mejor se acople a las personas.

Otro método de seguridad que aplican las aseguradoras es el de hacer un seguimiento y evaluaciones periódicas de los diferentes tipos de riesgos que existen, eso les permite tomar medidas de seguridad a tiempo y poder contrarrestar pérdidas materiales y económicas a futuro.

Por otro lado las empresas de seguros se cuidan de que exista una adecuada compensación tomando en cuenta beneficios y costos, es decir compensan con los seguros de peor calidad, con los seguros que tienen el índice de siniestralidad más bajo y para resguardar los intereses personales de la gente las aseguradoras transfieren parte de sus responsabilidades a una reaseguradora con la finalidad de proteger los patrimonios al cien por ciento. (Jesus, 2005, pág. 10)

## **FUNCIONAMIENTO DEL SEGURO**

Esto se relaciona con todo el entorno del mercado de seguros y está conformado por dos factores importantes que son la oferta y la demanda; la oferta es donde intervienen todas las aseguradoras incluido sus intermediarios como los bróker de seguros, asesores comerciales, liquidadores y sub agentes.

También es necesario mencionar que de acuerdo a políticas establecidas en los diferentes países existen dos tipos de aseguradoras las abiertas y las monopólicas, pero en el caso de Ecuador existen solo compañías de seguros abiertas.

## **CONTRATO DE SEGUROS**

El contrato de seguros es un documento legal donde intervienen dos partes, el asegurado y el asegurador, contrato mediante el cual el asegurador se obliga a indemnizar todos los daños ocasionados por un siniestro a cambio de una prima rigiéndose siempre a la ley y cumpliendo

con las cláusulas pactados en dicho contrato. (Larroument, 2006, pág. 257)

## **CARACTERISTICAS DEL CONTRATO DE SEGUROS**

### **SOLEMNE**

Esto hace referencia que un contrato debe celebrarse basándose en la ley cumpliendo con normas, procedimientos y porcentajes establecidos por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

### **BILATERAL**

Es bilateral cuando luego de la suscripción de un contrato genera derechos y obligaciones de ambas partes.

### **CONDICIONAL**

Se da en el caso del asegurado que cancela una prima por un supuesto riesgo y queda en la incertidumbre de que pueda o no ocurrir.

### **PRINCIPAL**

Al ser un documento legalmente establecido no da cabida a que exista un segundo contrato con el mismo fin, es decir tiene existencia y autonomía propia.

## **ONEROSO**

Para que sea oneroso necesariamente debe existir el pago de una determinada cantidad de dinero conocida como prima considerando todos los riesgos existentes, si no existe un prima de por medio no se puede celebrar un contrato de seguros

## **MERCANTIL**

Se considera mercantil por ser un contrato cuyas actividades o acciones se raciona en el mercado con la compra y venta de un bien o servicio.

## **BUENA FE**

La buena fe se basa en los valores y principios que debe existir entre el asegurado y el asegurador, al declarar el valor y el estado exacto de los bienes que va asegurar y por otro lado la aseguradora tiene que detallar con claridad la cobertura de los riesgos y el pago correspondiente.

## **INDIVISIBLE**

En el momento en que se formalice un contrato, los términos, condiciones y clausulas estipuladas en él se tiene que respetar hasta que termine la vigencia del contrato.

## **PERSONAL**

La compañía de seguros tiene que dejar claro a su cliente que todos los beneficios que le ofrecen y que se reflejan por medio de un contrato, y que por ley tiene que cumplir son exclusivamente para la persona que contrata una póliza. (Larroument, 2006, pág. 260)

## **PARTES DEL CONTRATO**

Necesariamente para que se formalice un contrato de seguros necesita la participación de dos personas, el asegurado que acepta contratar una póliza a cambio de cancelar una prima y la aseguradora que acepta la prima a cambio de indemnizar la totalidad de un siniestro.

## **REASEGURO**

El reaseguro denominado también coaseguro básicamente se trata de una empresa extranjera que respaldan económicamente las operaciones de las aseguradoras en decir que por medio de un contrato asumen una parte de las responsabilidades del asegurador.

## **FUNCIONES DEL REASEGURO**

### **ECONÓMICA**

Los reaseguradores están en posibilidades de asumir grandes riesgos brindándoles confianza a los clientes que aseguran grandes capitales y patrimonios como es el caso de compañías, industrias, en otras palabras se convierte en garantes de las aseguradoras respaldando los bienes materiales y económicos de los usuarios.

## **SOCIALES**

Hoy en día en el mercado de seguros las reaseguradoras se han convertido en la tranquilidad de la ciudadanía en general ya que brindan confianza y las garantías necesarias para respaldar al cien por ciento los intereses familiares, personales y empresariales.

## **TECNICAS**

Una de las garantías más importantes que le brinda una reaseguradora al asegurador es que puede asumir responsabilidad económicamente elevadas sin perjudicar su patrimonio. (Tegucigalpa, 2010, pág. 17)

## **TIPOS DE CONTRATOS DE REASEGUROS**

Existen dos clases de reaseguros; por su razón de obligatoriedad que de acuerdo a su capacidad económica el asegurador acepta el 30 % de los riesgos y la reaseguradora el 70 %, y por su razón de contenido en donde las dos partes de acuerdo al porcentaje que aceptan se responsabilizan de los siniestros y los riesgos respectivamente. (Tegucigalpa, 2010, pág. 19)

## **AGENCIAS ASESORAS PRODUCTORAS DE SEGUROS**

Es un factor importante que integra el mercado de seguros, denominadas también bróker de seguros, para que puedan brindar sus servicios necesitan el permiso que se les es otorgado por la Superintendencia de Bancos y Seguros y algo muy importante contar con una licencia de bróker que se la adquiere a través de un curso que dura 6 meses.

Los asesores productores de seguros son intermediarios con autonomía independiente, cuyo objetivo es velar por los intereses de sus clientes quienes por medio de una carta de nombramiento les transfieren el poder y las responsabilidades para que actúen a nombre de ellos o de terceras personas.

Esta responsabilidad se basa en que el bróker tiene una vez que asume el poder se encarga de analizar los diferentes tipos de riesgos que existen y posteriormente brindarle un seguro, el que mejor se acople a las necesidades de sus clientes.

En vista de las múltiples funciones que tienen las empresas públicas, privadas y todas las personas en general lo cual no les permite afrontar sus riesgos, nace la importancia de contar con un intermediario de seguros que los represente legalmente, el bróker es el responsable de hacer cumplir a las aseguradoras las cláusulas y coberturas que constan en un contrato.

## **ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

Todas las empresas y especialmente las compañías de seguros deben tener claro que para ser competitivos y poder sobrevivir en el mercado deben contar con una estructura organizacional bien definida que les permita crecer y ser rentables. La importancia de contar con una estructura organizacional y funcional dentro de las empresas es que ayuda a los gerentes o a las personas que están como responsables a identificar y poder elegir el recurso humano que la empresa necesita y que es fundamental para su operatividad. (Herrera, 2008, pág. 5)

Dentro de la estructura organizacional se debe tener una proyección clara de lo que se quiere para la empresa, y para ello se debe contar con algunos factor esenciales como son: una adecuada distribución de los recursos, metas bien definidas pero sobre todo alcanzables y los más importante diseñar las funciones, atribuciones y responsabilidades para cada persona y sus respectivas áreas, lo cual ayudara alcanzar los objetivos y metas planteadas por la empresa trabajando de una manera eficiente y ordenada.

## **TIPOS DE ORGANIGRAMAS**

### **Organigrama vertical**

Es uno de los organigramas más utilizados en materia de estudios, que contiene información relevante de una organización y sus respectivos niveles jerargicos, dentro del organigrama vertical se puede establecer niveles integrales y funcionales.

### **Organigrama horizontal**

El organigrama horizontal es una representación básica para una empresa u organización pequeña, que todavía está en proceso de expansión, esta se representa de izquierda a derecha.

### **Organigrama circular**

Es una serie de círculos muy llamativos, en donde la máxima autoridad se representa desde el centro del organigrama seguidamente de sus jefes

departamentales, jefes inmediatos y demás miembros que conforman una empresa. (Herrera, 2008, pág. 10)

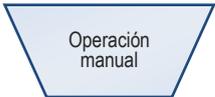
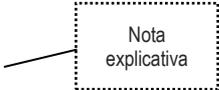
## **FLUJOGRAMA O DIAGRAMA DE FLUJO**

Es la manera de representar gráficamente los diferentes pasos o secuencias que se deben seguir en todos los procesos de una empresa, los flujogramas permiten al lector tener una visualización clara los procedimientos administrativos a seguir.

## **VENTAJAS DE LOS DIAGRAMAS DE FLUJO**

- ❖ Facilita la comprensión a través de un dibujo representado por figuras geométricas, ya que está comprobado científicamente que el cerebro humano procesa con facilidad los dibujos.
- ❖ Permiten identificar con mayor facilidad los conflictos de puestos, las operaciones y las responsabilidades de cada persona.
- ❖ Ayuda a determinar y aclarar cómo se relacionan las fases de un proceso
- ❖ Muestran la relación cliente-proveedor y las transacciones que en ellas se realizan, facilitando a los empleados el análisis de las mismas.
- ❖ Es una herramienta necesaria porque facilita a los integrantes de la Empresa y al nuevo personal, a llevar de una manera más ordenada los procesos administrativos. (Ramonet, 2013, págs. 5-10)

## SIMBOLOGIA DEL FLUJOGRAMA

Símbolo	Descripción
	Terminador: Señala el inicio y el final del proceso.
	Línea continua: Indica la secuencia normal de las distintas tareas en el proceso. Línea discontinua: Puede usarse para señalar el flujo de determinados documentos o información.
	Documento escrito: Identifica un documento escrito, informe o formulario generado por una tarea.
	Operación automática: Identifica una tarea que se realiza para llevar a cabo el proceso descrito.
	Operación manual: Señala una tarea que es realizada manualmente.
	Decisión: Identifica un punto de decisión que realiza la aplicación informática o un usuario.
	Base de datos: Representa el almacenamiento en una base de datos o aplicación.
	Nota explicativa: Se utiliza para explicar o dar información adicional.
	Conector: Conecta con otra parte del flujogramas/proceso.

**Fuente:** Libro de "Sistemas Administrativos, Análisis y Diseño" de Gómez Cejas, Guillermo

**Elaborado por:** El Autor

## **INDICADORES DE GESTIÓN**

En primer lugar es necesario tener claro que todos los recursos con los que cuenta una empresa u organización son medibles entre los cuales tenemos: el recurso humano, económico, tecnológico, inversiones y las diferentes áreas que la conforman.

La importancia de la aplicación de los indicadores de gestión radica en que permite a las empresas, llevar un registro y un adecuado control de las operaciones que realizan y asegurarse de que vayan en el sentido correcto de tal forma que les permita evaluar los resultados esperados frente a los objetivos y metas planteadas.

Otra de la importancia de los indicadores de gestión es que permite evaluar paso a paso cada proceso de una empresa y medir su rendimiento cualitativamente y cuantitativamente frente a otras empresas, lo cual les permitirá diseñar acciones correctivas en base a las tendencias positivas o negativas observadas en su desempeño. (Beltran, 2000, pág. 33)

## **BENEFICIOS DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN**

Los indicadores de gestión se los debe aplicar tomando en cuenta las múltiples necesidades que tiene una empresa, lo cual les permitirá ser más eficiente en el mercado obteniendo un sin número de beneficios, tanto para las empresas como para los clientes, entre los cuales tenemos.

## **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

Todas las empresas deben establecer prioridades, una de ellas es la satisfacción del cliente que se ve reflejada en la calidad del producto y del servicio que ofrecen. Cuando existe esa prioridad dentro de la empresa les permitirá a todos sus integrantes trabajar en conjunto, y tomar el camino correcto para alcanzar los objetivos planteados.

## **MONITOREO DEL PROCESO**

Para que las empresas u organizaciones tengan éxito es necesario hacer un análisis y un seguimiento minucioso de cada parámetro que conforma un proceso, lo cual les facilitara tomar las medidas necesarias para tener un mejoramiento continuo. Estas medidas les permitirán determinar las oportunidades, amenazas y debilidades a las que están expuestas.

## **BENCHMARKING**

Es una medida que les permite evaluar actividades, productos y procesos y posteriormente compararlos con los de otra empresa. El Benchmarking es una medida correctiva que les permite a las empresas mejorar sus procesos y ser más competitivas. (Beltran, 2000)

## **GERENCIA DEL CAMBIO**

Otro de los beneficios que brinda un indicador es que permite a los integrantes de una empresa, medir el aporte y las metas que tiene para la empresa.

## **CARACTERÍSTICAS DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN**

Para que las empresas puedan alcanzar los objetivos y metas planteadas es necesario cumplir con algunos parámetros:

**Simplicidad**.- Es la capacidad que tienen los miembros de una empresa, para optimizar recursos, tiempo y dinero en la aplicación de los indicadores.

**Adecuación**.- Para poder tener resultados positivos en la aplicación de indicadores de gestión, es necesario considerar la magnitud de la empresa y su posesión económica y dependiendo de las necesidades aplicar el indicador adecuado.

**Participación de los usuarios**.- Es necesario que el personal que integra una organización cuente con los recursos y la información necesaria para la ejecución de los indicadores. Este quizá es uno de los factores más importantes para que el personal se motive y trabajen conjuntamente para alcanzar los objetivos planteados.

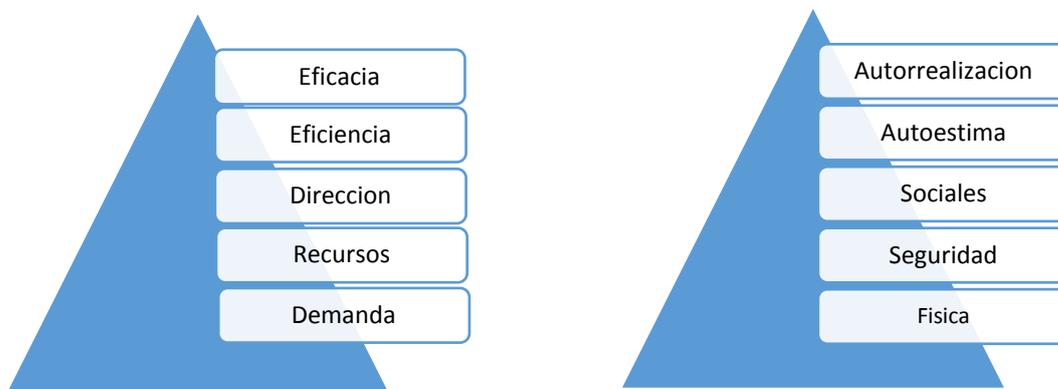
**Utilidad**.- Es la oportunidad que tiene una organización para detectar a tiempo posibles falencias, y poder corregirlas diseñando métodos y medidas de precaución. (Beltran, 2000, pág. 35)

## **FACTORES IMPORTANTES DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN**

El recurso humano dentro de las Compañías de Seguros es el factor más importante ya que se ha convertido en el motor principal del éxito ya que

trabajan conjuntamente para alcanzar metas y objetivos propuestos, las organizaciones al igual que los individuos tienen la misma necesidad de acaparar la mayor parte posible del mercado aprovechando al máximo sus recursos y tratando de brindar un servicio de calidad que les permita sobrevivir en el mercado.

**Figura 1. Pirámide de necesidades humanas y de la Organización.**

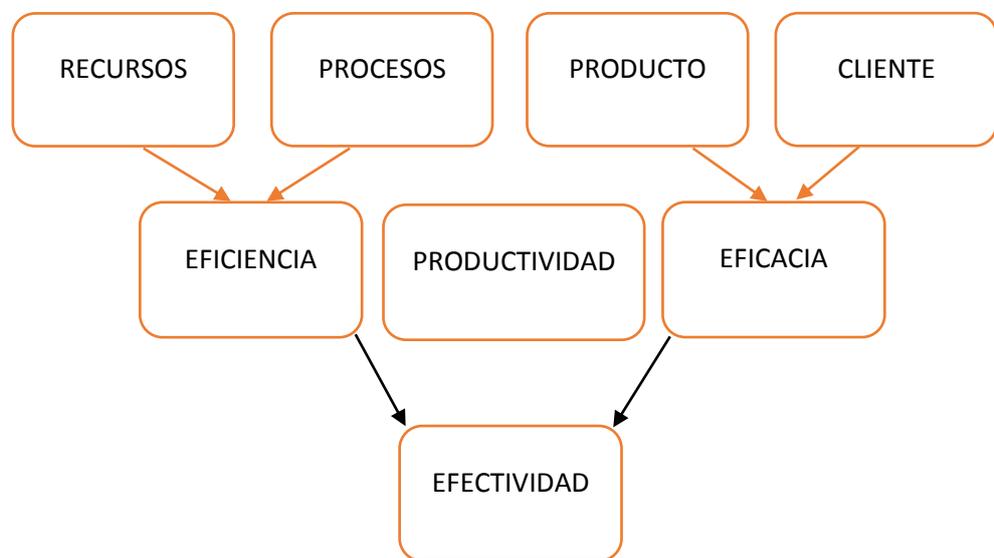


Fuente: "Libro de Indicadores de Gestión" de Jesús Mauricio Beltrán  
Elaborado por: El Autor

Para que las empresas Aseguradoras sean más competitivas en el mercado, es necesario primeramente analizar la **eficacia** es decir si la empresa cuenta con los recursos necesarios y la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera, sin que priven para ello los recursos o los medios empleados, y simultáneamente revisar la **eficiencia** es decir determinar si el producto satisface plenamente al cliente y posteriormente poder mejorar los procesos para hacerlos más eficientes y productivos, así poder determinar si la empresa tiene la capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles como son cantidad, calidad,

espacio y tiempo y finalmente se debe considerar la **efectividad** ya que es de vital para el desarrollo de la empresa y para la rentabilidad de esta. La efectividad consiste básicamente en el cumplimiento de los objetivos que se plantean para el desarrollo de las actividades de una empresa. (Beltran, 2000, pág. 12)

Figura 2. Pirámide de necesidades humanas y de la Organización.



**Fuente:** "Libro de Indicadores de Gestión" de Jesús Mauricio Beltrán  
**Elaborado por:** El Autor

## GLOSARIO DE TERMINOS

Básicamente se trata de pequeñas anotaciones, resúmenes, comentarios o interpretaciones que pertenecen a un mismo campo de estudio, cuya finalidad es explicar una palabra que conforma un texto o un párrafo y que es de difícil interpretación o que no es comúnmente utilizada. Por lo general los glosarios siempre se los ubica al final de un trabajo de un proyecto o tesis como modo complementario, etcétera.

La importancia de contar con un glosario de términos es que facilita al lector a tener un vocabulario más fluido del tema de estudio, permite enriquecer y ampliar sus conocimientos y lo más importante ayuda ahorrar tiempo obteniendo una idea más clara de lo que está haciendo.

## **COMO CONSTRUIR UN GLOSARIO**

- ❖ Plantearse un objetivo claro para la realización del glosario, es decir aclara qué tipo de glosario se quiere hacer.
- ❖ Analizar la estructura del glosario, es decir cómo está dividido y cómo están construidas las definiciones.
- ❖ Realizar una exploración de los glosarios existentes en la materia de estudio que se piensa desarrollar el glosario.
- ❖ Hacer una recopilación de términos a desarrollar dentro del glosario.

## **IMPORTANCIA**

Un glosario es una herramienta didáctica que permite al lector mantener una lista de definiciones y conceptos, a manera de enciclopedia y/o diccionario.

Los conocimientos adquiridos en el proceso de aprendizaje de cualquier materia vienen dados por el vocabulario asociado al mismo. La importancia del glosario radica en que las personas tengan un mejor entendimiento sobre la materia de estudio. Por tanto un glosario es un buen punto de partida para construir conocimiento.

## **Características del Glosario**

- ❖ La terminología a utilizar en el glosario se pueden agrupar en categorías.
- ❖ Los integrantes de una empresa pueden tener un fácil acceso e interpretación al tema de estudio.
- ❖ Los glosarios son una fácil herramienta de búsqueda.
- ❖ Los glosarios se pueden ver con diversos formatos de presentación.

## **e. MATERIALES Y MÉTODOS**

Para la elaboración de este trabajo investigativo se utilizó los siguientes métodos, procedimientos y técnicas los cuales permitieron cumplir con los objetivos planteados.

### **MATERIALES**

Los materiales utilizados para llevar a cabo el desarrollo y la ejecución del trabajo de tesis fueron: resmas de papel A4, flash memory, carpetas folder, perfiles, copias e impresiones, esferos, corrector y computador portátil.

### **MÉTODOS**

Para la elaboración del presente trabajo investigativo, fue necesario la utilización de los siguientes métodos:

#### **Científico**

Se utilizó para obtener la información necesaria, sobre los diferentes aspectos pertinentes a la investigación, lo cual facilitó recopilar información clara y veras del planteamiento del problema, formulación de objetivos, la información recolectada permitió establecer los procedimientos lógicos, homogéneos y razonables para la elaboración del Manual de Procesos Administrativos y de servicios, con el fin de presentar una propuesta favorable para la empresas de seguros de la ciudad de Loja.

### **Inductivo**

Sirvió para realizar el Manual de Procesos Administrativo y de Servicios, partiendo de conocimientos particulares para concluir en verdades generales mediante la aplicación de entrevistas, recabando así datos exactos de las aseguradoras sobre como realizan sus actividades administrativas y operacionales.

### **Analítico**

Se lo utilizó para realizar un diagnóstico de la situación actual de las empresas de seguros, mediante el análisis de los resultados obtenidos en la aplicación de la entrevista dirigida a los gerentes y empleados, de esta manera se puede analizar normas, procedimientos y la operatividad en general de las aseguradoras.

### **Sintético**

Facilitó estructurar y recolectar información de manera resumida, que se adentran al tema de seguros la cual ayudo a la realización del informe final y la estructura del resumen e introducción como partes elementales del contenido del presente trabajo; además fue considerado al plantear las conclusiones finales con las respectivas recomendaciones, en dirección con los objetivos planteados

### **Estadístico**

Se lo empleó para recopilar, elaborar, interpretar los datos numéricos, de la aplicación de las entrevistas en la realización de la tabulación de los

resultados, que son representados en cuadros con su respectiva interpretación.

## **TÉCNICAS**

Las técnicas que se utilizaron en el presente trabajo investigativo son:

### **Revisión bibliográfica**

Permitió recolectar información de libros, revistas, internet y otras fuentes anexas al tema de seguros, que sirvieron de respaldo para el objeto de estudio. Lo cual ayudó a elaborar la revisión literaria a través de análisis e interpretaciones.

### **Entrevista**

Se realizó un diálogo directo con todos los gerentes y personal administrativo de las diez empresas aseguradoras que se encuentran operando actualmente en la ciudad de Loja, lo cual ayudó a recopilar información y conocer la situación actual de cómo se encuentran funcionando en la actualidad.

### **Observación directa**

La aplicación de esta técnica permitió realizar la verificación de las actividades que cumple cada departamento dentro de las empresas de seguros, así mismo permitió visualizar el estado real en que se encuentran las aseguradoras, su estructura organizacional, los productos y/o servicios que ofrecen y sus debidos procesos.

**Las aseguradoras entrevistadas fueron las siguientes:**

<b>ASEGURADORAS</b>	<b>EMPLEADOS ENTREVISTADOS</b>	<b>GERENTES ENTREVISTADOS</b>
Alianza Seguros	<b>2</b>	<b>1</b>
Hispana de Seguros	<b>3</b>	<b>1</b>
QBE Seguros Colonial	<b>2</b>	<b>1</b>
Aseguradora del Sur	<b>5</b>	<b>1</b>
Latina Seguros	<b>4</b>	<b>1</b>
Mapfre Atlas	<b>3</b>	<b>1</b>
Seguros Equinoccial	<b>4</b>	<b>1</b>
VAS Seguros	<b>2</b>	<b>1</b>
ACE Seguros	<b>3</b>	<b>1</b>
Equivida	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>10</b>

**Fuente:** Aseguradoras de la localidad

**Elaborado por:** El Autor

## f. RESULTADOS

### RESULTADOS DE LA ENTREVISTA APLICADA AL PERSONAL RESPONSABLE DEL AREA OPERATIVA DE LAS ASEGURADORAS DE LA CIUDAD DE LOJA.

#### 1) ¿Qué cargo desempeña en la empresa?

**CUADRO # 1**

VARIABLE	FRECUANCIA	%
Responsable de Siniestros	8	26,67%
Responsable de Fianzas	2	6,67%
Responsable Comercial	10	33,33%
Responsable de Renovaciones	4	13,33%
Responsable de Emisiones	6	20,00%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Visita de Campo

Elaborado por: El Autor

#### **ANALISIS E INTERPRETACIÓN:**

Luego de la entrevista aplicada, a las 30 personas que laboran en las 10 aseguradoras que existen actualmente en la ciudad de Loja, se pudo determinar lo siguiente: 8 trabajadores, que representa el 27% están al frente del departamento de siniestros, 2 personas que equivalen al 7% son responsables de finanzas, 10 entrevistados que corresponden al 33% que trabajan en el departamento comercial, 4 entrevistados que representan el 13% son responsables del área de renovaciones y finalmente 6 personas que concierne al 20% trabajan en el área de emisiones de seguros.

El mayor porcentaje representa a las personas que se enfocan a temas comerciales, pues son las personas encargadas de tomar las decisiones estratégicas, tales como: la selección de canales de distribución, diseño de planes de venta, establecer objetivos, determinar la red de ventas, etc., se podría decir que es una figura con un poder estratégico muy importante.

## 2) ¿Qué tiempo labora en la empresa de seguros?

**CUADRO # 2**

VARIABLE	FRECUENCIA	%
1 a 3 años	14	47%
4 a 6 años	16	53%
7 a 9 años	0	0%
10 a 12 años	0	0%
TOTAL	30	100 %

Fuente: Visita de Campo  
Elaborado por: El Autor

### **ANALISIS E INTERPRETACIÓN:**

Luego del dialogo que se mantuvo con los 30 empleados de las aseguradoras, se pudo establecer que, 14 entrevistados corresponden al 47% aducen llevar trabajando de 1 a 3 años dentro de las empresas de seguros, 16 de las personas que representan el 53% vienen laborando de 4 a 6 años, dentro de este intervalo de mayor porcentaje se tiene que las personas que ingresan a laborar en la mayoría de las empresas privadas tienen estabilidad laboral.

3) ¿Las personas que laboran dentro de la empresa cumplen sus funciones en las diferentes áreas de acuerdo a su profesión?

SI  NO

**CUADRO # 3**

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Si	0	0%
No	30	100%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Visita de Campo  
Elaborado por: El Autor

**ANALISIS E INTERPRETACIÓN:**

Se estableció que las 30 personas entrevistadas que equivalen al 100% vienen laborando en funciones distintas a su profesión dentro de la empresa, esto pasa en vista de que la mayoría de las personas no está netamente capacitadas en el área en que se involucran o estudian para el efecto.

4) ¿Cómo califica usted a la Empresa de Seguros en la que labora, en cuanto al servicio que ofrece?

**CUADRO # 4**

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Muy buena	25	83,33%
Buena	5	16,67%
Regular	0	0%
Mala	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Visita de Campo  
Elaborado por: El Autor

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Se logró establecer que 25 personas entrevistadas que equivale al 83% piensan que el servicio que presta la empresa es muy buena, 5 personas de las entrevistadas que equivale al 17% piensan que el servicio que presta la empresa debería mejorar. Esto se debe a la inconformidad que tiene un grupo de clientes en cuanto a los productos y/o servicios que las empresas ofrecen.

### 5) ¿Con cuántos productos o Ramos de Seguros cuenta la empresa donde usted labora?

**CUADRO # 5**

VARIABLE	FRECUENCIA	%
1	1	3,33
2	0	0,00
3	9	30,00
4	17	56,67
5	3	10,00
6	0	0,00
7	0	0,00
TOTAL	30	100 %

Fuente: Visita de Campo  
Elaborado por: El Autor

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las respuestas obtenidas se establece que 1 trabajadores que equivalen al 3 %, dicen que la empresa cuenta con 1 ramos distintos de seguros; 9 de las personas entrevistadas que equivale al 30% dicen tener 3 ramos distintos de seguros; 17 de las personas entrevistadas que

equivale al 57 % dicen contar con 4 ramos distintos de seguros dentro de la aseguradora; y finalmente 3 personas de las entrevistadas que corresponde al 10 %, aducen que la aseguradora donde ellos laboran es una de las empresas que cuentan con mayores productos y/ servicios es decir 5 ramo de seguro.

La Superintendencia de Bancos y Seguros a través de la Intendencia Nacional del Sistema de Seguro Privado pone a disposición del público en general, los ramos autorizados a las Empresas de Seguros y Compañías de Reaseguros debidamente constituidas o establecidas en el país para emitir pólizas de seguros (contratos de seguro) y contratos de reaseguros, respectivamente.

**6) ¿De los siguientes ramos de seguros cuáles son los que tienen mayor demanda en el mercado?**

**CUADRO # 6**

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Seguro de vida	2	6,67
Seguro de accidentes personales	9	30,00
Seguro de vehículos livianos y pesados	18	60,00
Seguro de responsabilidad civil	0	0,00
Seguro de fianza	0	0,00
Seguros empresariales	0	0,00
Seguros online	0	0,00
Seguros deducibles	0	0,00
Seguros becarios	0	0,00
Seguros de viaje	0	0,00
Seguros múltiples y/o generales	1	3,33
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Visita de Campo  
**Elaborado por:** El Autor

## **ANALISIS E INTEPRETACIÓN**

Las entrevistas aplicadas determinan que 18 empleados que equivale al 62% dice que el seguro de vehículos livianos y pesados es el que tiene mayor demanda, 9 de los entrevistados que equivale al 31% dicen que los seguros de accidentes personales es el segundo en demanda de seguros, 2 de los entrevistados que equivale al 7%, expresan que el seguro de vida se encuentra en tercer lugar en el mercado con mayor demanda.

Dentro de los ramos más utilizados en la ciudad e Loja, tenemos el seguro de accidentes ya que éste cubre la lesión corporal por causa de accidentes. Las pólizas configuran cuidadosamente el riesgo cubierto mediante un sistema de delimitaciones, principalmente causales, se puede asegurar también el riesgo de sufrir una invalidez, estableciendo el pago de una cantidad para el caso de la invalidez permanente absoluta o total y cantidades a determinar según un baremo o escala si la invalidez es parcial.

Y el otro seguro más utilizado es el seguro de vehículos, bajo el amparo de TODO RIESGO, de las pérdidas o daños materiales, directos y accidentales, que sufran los vehículos asegurados especificados en las condiciones particulares de esta.

7) **¿Dispone de un manual de procesos Administrativo y de Servicio, para llevar a efecto en forma eficiente sus actividades en el puesto de trabajo que desempeña?**

SI

NO

**CUADRO # 7**

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Si	0	0%
No	30	100 %
TOTAL	30	100 %

Fuente: Visita de Campo

Elaborado por: El Autor

## **ANALISIS E INTERPRETACIÓN**

Dentro de las treinta personas entrevistadas, tenemos que del 100% de la población que trabajan dentro de las aseguradoras no cuentan con un manual de procesos administrativo y de servicio, tienen conocimiento y ciertos lineamientos en base a la Ley de Seguros que norma los seguros en nuestro país Ecuador.

Por tanto, es necesario que las aseguradoras cuenten con un manual de procesos administrativos y de servicios que ayudara a estimar los riesgos asociados, a identificar precauciones de seguridad que deben cumplirse durante la ejecución de las labores y describir los procedimientos de trabajo seguro de cada actividad para que se garantice una mayor eficiencia en materia de seguridad.

8) ¿A su criterio, la elaboración de un manual de procesos Administrativos y de Servicios aportaría para mejorar la operatividad de la empresa?

Sí  No

**CUADRO # 8**

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Si	30	100 %
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Visita de Campo  
Elaborado por: El Autor

### ANALISIS E INTERPRETACIÓN

Igualmente tenemos que el 100% de la población entrevistada consideran que al tener un manual de procesos administrativos y de servicio, mejorarían la calidad del servicio ofertado, garantizando la seguridad a la ciudadanía por los servicios que brindan, la empresa ganaría mayor prestigio, buena posición en el mercado, credibilidad y confianza, que es lo que garantiza clientes fieles y satisfechos.

9) ¿La Empresa cuenta con un Organigrama Estructural y Funcional bien definido para el cumplimiento de sus objetivos?

Sí  No

**CUADRO # 9**

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Si	0	0%
No	30	100%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Visita de Campo  
Elaborado por: El Autor

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Se tiene que el 100% de la población entrevistada no cuenta con un organigrama estructural y funcional bien definido, tienen un organigrama básico, esto se debe al rol que cada una de estas personas cumplen diariamente dentro de la empresa, es decir cumplen con dos, tres o más tareas diferentes a las encomendadas o para las cuales fueron contratadas, situación que no les permiten determinar las verdaderas funciones y o actividades para llevar a cabo el trabajo eficiente y sólido que se requiere en cada una de las empresas.

### 10) ¿Cuáles son los beneficios que brinda la Empresa al momento de vender un seguro?

**CUADRO # 10**

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Le permiten al cliente ahorrar tiempo y dinero	5	16,67%
Priorizan la calidad del servicio antes que el precio	8	26,67%
Agilidad y calidad en los servicios	9	30,00%
Ofertas y beneficios exclusivos	8	26,67%
TOTAL	30	100 %

Fuente: Visita de Campo  
Elaborado por: El Autor

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Pese a las diversas limitaciones que poseen las empresas privadas de seguros, tratan de brindar beneficios a la ciudadanía en general en agilizar los trámites burocráticos y brindar calidad de servicio, dentro de este

rango se encuentra en 30% de la población empresarial. El 27% trata de brindar servicio de calidad antes que el precio, es decir que si persuaden con gentileza y carisma a las personas que van a contratar un seguro a ésta no le importaría el precio a pagar por la satisfacción del servicio recibido y de alguna manera dentro del mismo rango tratan de ofertar beneficios exclusivos, es decir ofrecen paquetes de seguros con descuentos favorables.

**11)¿La empresa aplica indicadores de Gestión para medir la eficiencia, eficacia y efectividad de los servicios prestados?**

SI  NO

**CUADRO # 11**

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Si	0	0%
No	30	100 %
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Visita de Campo  
Elaborado por: El Autor

### **ANALISIS E INTERPRETACIÓN**

El 100% de la población empresarial no usan los indicadores de gestión para medir la eficacia y efectividad de los servicios prestados, solo usan los indispensables para la presentación de sus balances económicos-financieros hacia la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Por ende, la falta de aplicación de estos indicadores, no les permite determinar las consecuencias de acciones tomadas en el pasado en el

marco de una organización. La idea es que estos indicadores sienten las bases para la toma de decisiones a futuro, la no utilización de estos indicadores, ha permitido que estas empresas no tengan oportunidad de crecimiento, es decir brindan los mismos servicios de siempre sin su adicional de valor agregado.

## 12) ¿La empresa ofrece promociones a sus clientes?

**CUADRO # 12**

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Si	30	100 %
No	0	0 %
TOTAL	30	100 %

Fuente: Visita de Campo  
Elaborado por: El Autor

### ANALISIS E INTERPRETACIÓN:

Gran parte de la problemática que deben manejar los gerentes de las empresas de seguros y esto pasa en la mayor parte de las empresa privadas de venta de servicios, es el de elaborar las políticas para administrar las cuentas, elegir los criterios de selección para controlar a más vendedores y diseñar programas más eficaces de capacitación, requiere que conozcan las diversas técnicas de ventas. Es muy probable que existan tantas variantes en la forma de realizar las presentaciones de ventas como diferencias existen en los vendedores. Es riesgoso este tema, por ende es necesaria la exigencia de personal muy calificado, que entienda perfectamente a sus posibles clientes, puesto que deben contar

con la preparación y experiencia suficiente para adecuar su presentación a las necesidades de cada cliente, de esto depende la venta del servicio y en base a este rubro de ganancia de mercado se muestran las diversas promociones, que no afecten a la empresa pero si captar la atención del cliente, en este caso el 100% de la población comercial ofrecen promociones a sus clientes.

**13)¿En cuanto al posicionamiento de la Empresa de Seguros en el mercado local, éste es?**

**CUADRO # 13**

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Muy reconocida	18	60%
Poco reconocida	12	40%
Nada reconocida	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Visita de Campo  
Elaborado por: El Autor

**ANALISIS E INTERPRETACIÓN**

Son pocas las empresas que tratan de vender su imagen institucional ante el público, de mejorar sus estrategias de venta o marketing, de ofrecer credibilidad y seguridad a los usuarios, dentro de este análisis se tiene que a nivel local el 60% de las empresa son reconocidas en el mercado bajo los aspectos anteriormente descritos, así mismo el 40% es un porcentaje considerable tienen poca esperanza de subsistir en este mercado riesgoso.

**14)¿A su criterio que debería mejorar la Empresa de Seguros a la que usted representa, indique entre las siguientes alternativas?**

**CUADRO # 14**

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Publicidad	12	40%
Infraestructura	5	16,67%
Capacitación	7	23,33%
Organización Administrativa	6	20%
TOTAL	30	100 %

Fuente: Visita de Campo  
Elaborado por: El Autor

### **ANALISIS E INTERPRETACIÓN**

Dentro de este marco de análisis, la mayoría de las personas que trabajan en las empresas de seguros creen necesario que es importante la publicidad cuyo porcentaje está en un 40%, seguido de eso y que para muchos es indispensable y prioritario es el tema de capacitación, ya que la mayor parte de las personas que ingresan a laborar bajo este campo son levemente capacitadas en ciertos temas, situación que si se presentan alguna problemática no pueden lograr solucionar dichos inconvenientes, de ahí el llamado de atención por parte del usuario de “ineficiente”, dentro de este rango se considera el 23%. Y con porcentajes muy bajos se tiene el tema de infraestructura y administración que están por el 17 y 20% respectivamente, este tema no es muy relevante en vista de que lo más importante es la gentileza, calidad y servicio que se ofrezca.

15)¿La empresa cuenta con un glosario de terminología de Seguros que sirva como un medio de información, para sus integrantes y clientes?

**CUADRO # 15**

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Si	0	0%
No	30	100 %
TOTAL	30	100 %

Fuente: Visita de Campo  
Elaborado por: El Autor

### **ANALISIS E INTERPRETACIÓN**

Realmente poco conocen de la terminología general que se presenta dentro del campo de seguros, el 100% de la población aducen no contar con dicha terminología dentro de las empresas.

## RESULTADOS DE LA ENTREVISTA APLICADA A GERENTES QUE REPRESENTAN A LAS EMPRESAS DE SEGUROS DE LA CIUDAD DE LOJA

1) ¿Durante qué tiempo viene cumpliendo sus funciones en la Empresa?

**CUADRO # 1**

VARIABLE	REFERENCIA	%
1 a 3 años	3	30%
4 a 6 años	4	40%
7 a 9 años	3	30%
10 a 12 años	0	0%
TOTAL	10	100 %

Fuente: Visita de Campo  
Elaborado por: El Autor

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Se determinó que de los 3 entrevistados que corresponden al 30% están trabajando de 1 a 3 años, 4 de las personas que representan el 40% vienen laborando de 4 a 6 años, y 3 personas entrevistadas que representa el 30 %,

Luego de realizar un análisis de acuerdo a los porcentajes, se llegó a la conclusión que de todos los gerentes que prestan su contingente laboral tienen estabilidad de trabajo.

**2) ¿Cómo considera usted que se encuentra actualmente en el mercado la Empresa?**

**CUADRO # 2**

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Reconocida en el mercado	5	50%
Medianamente reconocida	5	50%
Poco reconocida en el mercado	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Visita de Campo  
Elaborado por: El Autor

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Dentro de los resultados obtenidos por medio de la entrevista se pudo determinar que el 50 % de las aseguradoras son muy reconocidas en la localidad, este factor se debe a la magnitud de las empresas y la capacidad económica que tienen para solventar sus operaciones, el otro 50 % adujeron no ser muy reconocida porque son empresas que se encuentran iniciando en el mercado.

**3) ¿Posee actualmente la Empresa un Organigrama Estructural y Funcional bien definido, que direcciona las actividades de la misma?**

SI

NO

**CUADRO # 3**

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Si	0	0%
No	10	100%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Visita de Campo  
Elaborado por: El Autor

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las personas entrevistadas que prestan sus servicios en calidad de gerentes y que corresponden al 100 %, manifestaron que la empresa no cuenta con una estructura organizacional bien definida, situación que no les permiten determinar las respectivas funciones, atribuciones y actividades para llevar a cabo un trabajo eficiente dentro de la empresa.

**4) ¿Si su respuesta es negativa aceptaría implementar un Organigrama Estructural y Funcional para que la Empresa sea más competitiva?**

SI  NO

**CUADRO # 4**

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Si	10	100%
No	0	0%
TOTAL	10	100 %

Fuente: Visita de Campo  
Elaborado por: El Autor

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Haciendo referencia a la pregunta anterior en base a las diez personas entrevistadas, que es igual al 100% de la población están de acuerdo en la implementación de una estructura organizacional y funcional para las empresas de seguros, estando conscientes de que les facilitara la toma de decisiones al momento de determinar los factores claves y críticos de la empresa.

**5) ¿Cree usted que el servicio que ofrece la Empresa cumple las expectativas de los clientes?**

SI  NO

**CUADRO # 5**

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Si	7	70%
No	3	30%
TOTAL	10	100 %

Fuente: Visita de Campo  
Elaborado por: El Autor

**ANALISIS E INTERPRETACIÓN**

De las 7 personas entrevistadas que corresponde al 70 % de la población afirman cumplir con las expectativas de los clientes, afirmando que están satisfechos por los servicios recibidos. Mientras las otras 3 personas que corresponde al 30 % de la población manifiestan que hay muchos factores que mejorar y que el factor económico es una de los principales motivos que les impide llenar al cien por ciento las expectativas de los clientes.

Hay que tener claro que el mercado de los seguros es cada vez más exigente y hoy en día se encuentra en una constante competencia que demanda de muchas más exigencia, y lo más importante saber adaptarse a los diferentes cambios políticos, sociales y económicos.

**6) ¿La Empresa aplica Indicadores de Gestión para medir la eficiencia, eficacia y efectividad de los servicios prestados?**

SI  NO

**CUADRO # 6**

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Si	0	0%
No	10	100%
TOTAL	10	100 %

Fuente: Visita de Campo  
Elaborado por: El Autor

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De los 10 gerentes entrevistados que corresponde al 100% de la población, supieron manifestar que no aplican indicadores de gestión al personal que labora dentro de las empresas de seguros.

Una de las ventajas de aplicar indicadores de gestión es que permite identificar a tiempo posibles riesgos a causa de una mala administración, en este sentido todas las actividades y el recurso humano con el que cuenta una empresa debe ser medible cualitativamente y cuantitativamente para determinar con eficiencia y eficacia los servicios prestados.

**7) ¿Cómo se encuentra las ventas de los productos y/o servicios que ofrece la Empresa en la actualidad?**

**CUADRO # 7**

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Se ha incrementado	6	60%
Han disminuido	4	40%
TOTAL	10	100%

Fuente: Visita de Campo  
Elaborado por: El Autor

**ANALISIS E INTERPRETACIÓN**

De las 6 personas entrevistadas que pertenecen al 60 % de la población, establecen que la venta de servicios y/o productos han incrementados los últimos años, mientras que de las 4 personas restantes corresponden al 40 % de la población, ellas aducen que las ventas han disminuidos y que uno de los principales motivos es que el modelo económico ecuatoriano aumentado significativamente reduciendo así la economía de las personas, privándoles de adquirir los implementos necesarios para su bienestar entre esos está el adquirir un seguros.

### 8) ¿La Empresa realiza promociones para los clientes?

SI  NO

**CUADRO # 8**

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Si	10	100%
No	0	0%
TOTAL	10	100 %

Fuente: Visita de Campo

Elaborado por: El Autor

### **ANALISIS E INTERPRETACIÓN**

Esto se ha convertido en un gran reto para las aseguradoras el de brindar unas infinidad de beneficios a sus clientes y uno de los más importantes son las porciones que aplican a sus productos o servicios, con la finalidad de acaparar gran parte del mercado. Pero en este sentido las personas entrevistadas aducen que hay que ser tinosos en este tema hacer un detalle minucioso de las exigencias, gustos y preferencias de las personas para poder ofertar una promoción y así captar la atención del cliente, en este caso el 100% de la población comercial ofrecen promociones a sus clientes.

**9) ¿Cómo considera el precio que usted cobra por los productos y/o servicios que ofrece la Empresa?**

**CUADRO # 9**

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Bueno	7	70%
Regular	3	30%
Malo	0	0%
TOTAL	10	100 %

Fuente: Visita de Campo  
Elaborado por: El Autor

**ANALISIS E INTERPRETACIÓN**

De las 7 personas entrevistadas que corresponden al 70 % de la población, supieron manifestar que los precios que cobran son buenos y muy cómodos para los clientes, y el 30 % restante que pertenece a 3 personas entrevistadas adujeron que los precios que cobran son estándares.

En la presente frecuencia se pudo determinar por medio de las personas entrevistadas los precios fijados en el producto o servicio aduciendo lo siguiente; el precio o el valor agregado se refleja a través de un porcentaje establecido por la Superintendencia de Bancos y Seguros de acuerdo a los diferentes ramos de seguros con los que cuenta cada empresa y esto a su vez se determina de acuerdo a la demanda existente en el mercado.

**10)¿Conoce los competidores actuales y potenciales de la Empresa?**

SI  NO

**CUADRO # 10**

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Si	10	100%
No	0	0%
TOTAL	10	100 %

Fuente: Visita de Campo  
Elaborado por: El Autor

**ANALISIS E INTERPRETACIÓN**

El 100 % de la población que corresponde a los 10 gerentes entrevistados aduciendo conocer sus competidores, siendo el primer factor que consideran para operar en el mercado y aclararon que es una rivalidad fuerte que tienen frente a otras empresa debido a la desigualdad que existe tanto en la magnitud o el tamo de cada empresa como la capacidad financiera que posee cada una limitándolos a ofrecer la misma cantidad de productos y/o servicios.

**11)¿Existe un manual de procesos Administrativo y de Servicios para el desempeño de las actividades en la Empresa?**

SI  NO

**CUADRO # 11**

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Si	0	0%
No	10	100%
TOTAL	10	100 %

Fuente: Visita de Campo  
Elaborado por: El Autor

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Dentro de las 10 personas entrevistadas, tenemos que del 100% de la población que trabajan dentro de las aseguradoras no cuentan con un manual de procesos administrativos y de servicios, por lo que están de acuerdo que se vuelve imperativa la necesidad de contar con instrumentos administrativos como los Manuales de Procedimientos, que apoyen la atención del quehacer cotidiano, de modo que, en forma ordenada, planificada y oportuna consigan la comunicación, coordinación, dirección y evaluación administrativas eficientes.

### 12) ¿La Empresa cuenta con un glosario de terminología de Seguros que sirva como un medio de información?

SI  NO

**CUADRO # 12**

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Si	0	0%
No	10	100%
TOTAL	10	100 %

Fuente: Visita de Campo  
Elaborado por: El Autor

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la presente frecuencia se pudo determinar la no existencia de un glosario de terminología. El 100% de la población aducen no contar con dicha terminología dentro de las empresas. Y a su vez comparten la idea de diseñar o implantar una terminología de seguros que mejore la agilidad en las actividades de los servicios prestados.

## **DIAGNÓSTICO DE LA SITUACION ACTUAL DE LAS EMPRESAS DE SEGUROS, QUE OPERAN EN LA CIUDAD DE LOJA**

De las entrevistas aplicadas a las aseguradoras que operan en la ciudad de Loja, se recolecto información relevante que permitió determinar la situación actual de las aseguradoras y por ende conocer detalladamente los productos y servicios que estas ofrecen y sus respectivos procesos.

Actualmente en la ciudad de Loja se encuentran operando 10 Empresas de Seguros, de las cuales 3 de ellas se encuentran laborando menos de un año. En cuanto al personal se determinó que cada empresa mantiene de 4 a 10 empleados con una buena estabilidad laboral.

La principal función que cumplen las aseguradoras es la prestación de servicios a la colectividad, con la finalidad de respaldar y garantizar los patrimonios familiares y protegerlos de pérdidas económicas y materiales. La Superintendencia de Bancos y Seguros a través de la Intendencia Nacional del Sistema de Seguros Privados pone a disposición del público en general, los ramos autorizados a las Empresas de Seguros y Compañías de Reaseguros debidamente constituidas o establecidas en el país, para emitir pólizas de seguros (contratos de seguros y reaseguros) respectivamente.

Dentro de los ramos más utilizados en la ciudad de Loja, tenemos el seguro de accidentes ya que este cubre la lesión corporal por causa de accidentes. Otro de los seguros más utilizados es el seguro de lo vehículos, bajo el amparo de todo riesgo y finalmente el seguro de vida.

En la entrevista aplicada también se pudo determinar que las aseguradoras cuentan con algunas falencias administrativas, esto se debe a que las empresas funcionan bajo la modalidad de sucursales, ya que las matrices se encuentran ubicadas en las diferentes ciudades como son: Quito, Guayaquil, Cuenca y Machala.

Los entrevistados manifestaron que no cuentan con una buena administración, lo que se evidencia en la no disponibilidad de un organigrama estructural y funcional, el personal no ha sido evaluado constantemente por ende la falta de aplicación de indicadores de gestión no les ha permitido determinar las consecuencias de acciones tomadas en el pasado en el marco de una organización, así como también no cuentan con un manual de procesos administrativo y de servicios para el desarrollo de las actividades.

Por lo antes expuesto se evidencia la falta de un manual de procesos administrativos y/o de servicios haciendo imperiosa la necesidad de su elaboración, aprobación e implementación de esta herramienta que sería de vital importancia ya que les permitirá estimar los riesgos asociados, e identificar precauciones de seguridad que deberán cumplirse dentro de la ejecución de las labores y describir los procedimientos de trabajo de cada actividad y de esta manera se garantice una mayor eficiencia en materia de seguridad.

# Solidario

conmigo

**MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIOS  
PARA LAS EMPRESAS DE SEGUROS DE LA CIUDAD DE LOJA**



**AUTOR:**

Jonathan Oviedo Zambrano

## INDICE

I. INTRODUCCIÓN

II.OBJETIVO DEL MANUAL

III.ALCANCE

### **CAPITULO 1. ANTECEDENTES DE LA EMPRESA**

1.1. QUIENES SOMOS

1.2. MISIÓN – VISION - VALORES

1.3. NUESTROS SERVICIOS

1.4. RANKING DE SEGUROS

1.5. CLIENTES Y AGENTES COMERCIALES

1.6. CERCANIA

1.7. SOCIOS ESTRATÉGICOS

1.8. PRINCIPALES CLIENTES

### **CAPÍTULO 2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

2.1. NIVELES DE LA ORGANIZACION

2.2. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

2.3. CARGOS PERFILES Y FUNCIONES

2.4. ORGANIGRAMA FUNCIONAL

2.5. PRODUCTOS Y/O SERVICIOS QUE OFRECEN LAS EMPRESAS  
DE SEGUROS DE LA CIUDAD DE LOJA

2.6. CALCULO DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS

2.7. POLITICAS GENERALES DEL SINIESTRO

## 2.8. FLUJOGRAMAS DE PROCESOS

### **CAPITULO 3. INDICADORES DE GESTIÓN**

3.1 APLICACIÓN PRÁCTICA DE INDICADORES DE GESTIÓN

3.2 RANGO DE CALIFICACIÓN DE INDICADORES

3.3 INDICADOR DE EFICACIA

3.4 INDICADOR DE EFICIENCIA

3.5 INDICADOR DE EFECTIVIDAD

3.6 INDICADORES DE GESTION PRESUPUESTARIA

3.7 INDICADORES GENERALES

### **CAPITULO 4. GLOSARIO DE TERMINOS**

## **I INTRODUCCIÓN**

El presente manual es una recopilación de información relevante que se presenta en forma de texto, en donde se detalla todos los pasos y procesos que se deben seguir para realizar una determinada actividad, de una manera clara y sencilla, pero sobre todo que sea de fácil acceso y entendimiento para el lector y de esta manera, pueda desarrollar correctamente una actividad propuesta.

El manual de procesos administrativos y de servicios es la versión detallada de la descripción de los objetivos, funciones, atribuciones y responsabilidades de los distintos puestos de trabajo que componen la estructura de las Aseguradoras de la ciudad de Loja, lo cual les permitirá comprender de una forma ordenada las operaciones a realizar.

Es por ello que existe la necesidad de elaborar un Manual de procesos administrativos y de servicios para las empresas de seguros que se encuentran operando actualmente en la ciudad de Loja, el mismo que contribuirá a que se pueda ejecutar un trabajo de manera eficiente, así como mantener un medio de consulta inmediato para las diferentes áreas administrativas; proporcionando información básica para orientar al personal respecto a la dinámica funcional de la organización.

El presente manual contempla la estructura organizacional que está compuesto por el organigrama estructural y funcional de las

aseguradoras, niveles jerárquicos, objetivos, funciones y actividades principales de cada puesto; continuando con la descripción de políticas, procedimientos y sus respectivos flujogramas.

Es necesario mencionar que el presente manual deberá actualizarse en la medida que se presenten modificaciones en su contenido, en las normativas establecidas, en la estructura orgánica o en algún otro aspecto que influya en la operatividad del mismo.

## **II OBJETIVO DEL MANUAL**

El objetivo principal del presente manual es utilizar de manera eficiente los recursos humanos, materiales y económicos, orientando claramente los objetivos y responsabilidades para que exista una buena coordinación; lo cual permitirá de una manera muy significativa disminuir procesos innecesarios, para ayudar al cumplimiento de los objetivos planteados, mejorando la calidad de los productos y/o servicios que ofrecen las aseguradoras.

El propósito fundamental de este manual es convertirse en un instrumento o herramienta de consulta permanente que permita a todos los integrantes de las aseguradoras, orientarse en la ejecución de su trabajo, así como del personal que a futuro puede incorporarse a prestar su contingente laboral en cualquiera de las áreas funcionales de las empresas.

### **III ALCANCE**

El presente manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa. El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación.

Este manual pretende darle información general que sirva como guía de actuación y entendimiento de las tareas a realizar y así poder encontrar los mecanismos más adecuados para todo el personal involucrado con la finalidad de que con su colaboración lograremos un manejo racional y eficiente de los recursos con los que cuenta una aseguradora.

Es por ello que el Manual de Procesos Administrativo y de Servicios, rige a todos los empleados, y socios que integran la estructura organizacional de las empresas de seguros que se encuentran operando en la ciudad de Loja, quienes deben familiarizarse con su contenido, además debe ser de conocimiento y cumplimiento de todos.

## 1 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

### 1.1 QUIENES SOMOS



Tiene su origen simultáneamente con la vida republicana orientando su actividad en el ramo de incendio y posteriormente en los ramos de vida y transporte. 1909 la promulgación de la ley que reglamentaba el funcionamiento de las compañías nacionales y extranjera, que según Alvear Icaza contenía también normas relativas al funcionamiento de compañías de seguros.

El crecimiento de la producción agrícola, la construcción y la entrada en funcionamiento del ferrocarril proporcionan el auge de las importaciones y exportaciones, consecuentemente la vinculación con otros países, lo que ayudó a afianzar la actividad aseguradora al desarrollarse el seguro marítimo cuyas operaciones se ejecutaron en el puerto de Guayaquil. A partir de lo cual se incrementó relativamente la actividad y se instalaron las primeras aseguradoras extranjeras y nacionales.

## 1.2 MISIÓN – VISIÓN – VALORES

**Misión.-** Ser una aseguradora sólida, dedicada a proteger el patrimonio de las personas, familias y empresas en el Ecuador, proporcionando confianza, tranquilidad y respaldo de manera efectiva y confiable.

**Visión.-** Ser una de las cinco mejores aseguradoras y líder en la red de ventas de seguros y asistencias a nivel nacional al 2015.

### Valores

- Amor
- Pasión por la Creatividad
- Frontalidad
- Pasión por la calidad y el servicio
- Credibilidad

## 1.3 NUESTROS SERVICIOS



A través de los siguientes servicios busca identificar las exposiciones y riesgos específicos que afectan a nuestros clientes, con el afán de

asesorar de manera eficiente y oportuna para que sus operaciones sean más seguras.

- ❖ Análisis de riesgos
- ❖ Estructuración del programa de seguros de acuerdo a la necesidad del cliente
- ❖ Buscar las mejores oferta en el mercado asegurador
- ❖ Administración , apoyo logístico y asesoría integral de seguros
- ❖ Manejo reclamos e informes de siniestralidad.
- ❖ Capacitación al personal del asegurado con campañas de difusión de coberturas y beneficios.

#### **1.4 RANKING DE SEGUROS**

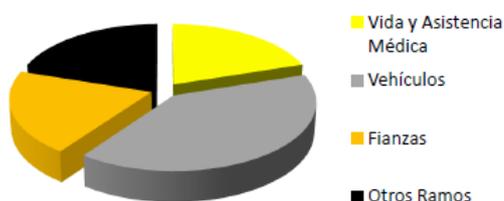


El principal objetivo que deben plantearse las aseguradoras para ser más competitivas en el mercado, es ubicarse en los 10 primeros puestos de 600 compañías a nivel nacional y en el puesto No. 1 en la Provincia de Loja.

## 1.5 CLIENTES Y AGENTES COMERCIALES

Gracias a todos los clientes que se mantiene (más de 30.000) y a los agentes comerciales crecemos cada día. Porque son los que nos hacen mejorar adaptando nuestros productos y servicios a las nuevas necesidades. Tenemos 30.000 clientes distribuidos en los siguientes ramos:

- ❖ Vida y Asistencia Médica 20%
- ❖ Vehículos 40%
- ❖ Fianzas 20%
- ❖ Otros 20%



## 1.6 CERCANIA



En un mundo cada vez más impersonal, estar cerca de los clientes supone una ventaja competitiva importantísima.

Las estrategias se basan en las personas: clientes individuales, profesionales y autónomos.

Aunque cada día los productos pueden variar, las empresas de seguros se adaptan a las necesidades y exigencias de los clientes, es por ello que ponen a consideración de todo el público en general los siguientes productos:

- ❖ Vehículos
- ❖ Incendio
- ❖ Equipo Electrónico
- ❖ Rotura de maquinaria
- ❖ Asistencia Médica
- ❖ Vida
- ❖ Negocios
- ❖ Fianzas
- ❖ Accidentes
- ❖ Robo
- ❖ Entre otros

## 1.7 SOCIOS ESTRATÉGICOS



Las Aseguradoras operan y mantienen contratos de agenciamiento únicamente con prestigiosas empresas de nuestro mercado, elegidas según criterios de solidez y trayectoria para ayudarlo a tomar decisiones correctas, garantizando de esta manera el máximo respaldo ante los riesgos cubiertos.

## **1.8 PRINCIPALES CLIENTES**

Las Empresas prestan sus servicios como asesor de seguros por varios años a sus principales clientes, brindándoles los mejores estándares de servicios, dentro de los clientes potenciales de las aseguradoras tenemos:

- ❖ Empresa Comerciales
- ❖ Empresa de Servicios
- ❖ Empresas Manufactureras
- ❖ Empresa Industriales
- ❖ Bancos
- ❖ Cooperativas de Ahorro y Crédito
- ❖ Municipios
- ❖ Gobiernos Provinciales
- ❖ Juntas Parroquiales
- ❖ Universidades y demás centros educativos

## **2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

Para que exista un manejo adecuado y una estructura organizacional bien definida en los procesos administrativos y de servicios dentro de las Empresas de Seguros, se ha diseñado los siguientes objetivos:

### **OBJETIVOS:**

- ❖ Definir funciones, responsabilidades y atribuciones, a nivel de cada departamento o área así como las relaciones personales de todos sus integrantes.
- ❖ Facilitar una buena coordinación y comunicación entre todos sus integrantes, para evitar a futuro posibles confusiones e incertidumbres en el desarrollo de las funciones en los puestos de trabajo.
- ❖ Establecer un control interno, que ayude a fortalecer los procesos administrativos y de servicios dentro de la empresa.
- ❖ Ayudar alcanzar el cumplimiento de objetivos y metas planteadas.

## 2.1 NIVELES DE LA ORGANIZACIÓN:

Para las Empresas de Seguros objeto del presente estudio se ha definido tres niveles dentro de la organización.

### Nivel Directivo

COMPETENCIA	DEFINICION DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Liderazgo	Guiar y dirigir grupos y establecer y mantener la cohesión de grupo necesaria para alcanzar los objetivos Organizacionales.	Mantiene a sus colaboradores motivados. Fomenta la comunicación clara, directa y concreta. Constituye y mantiene grupos de trabajo con un desempeño conforme a los estándares. Promueve la eficacia del equipo. Genera un clima positivo y de seguridad en sus colaboradores.

Fuente: Entrevista  
Elaborado por: El Autor

### Nivel de Gestión

COMPETENCIA	DEFINICION DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Liderazgo	Son todas aquellas actividades que en forma integral asume la Empresa, con el propósito de alcanzar los objetivos y metas previamente establecidas, mediante el proceso de planeación.	Alcanzar los objetivos propuestos Optimizar recursos disponibles Mediante la evaluación y el autocontrol, proponer acciones de mejoramiento continuo

Fuente: Entrevista  
Elaborado por: El Autor

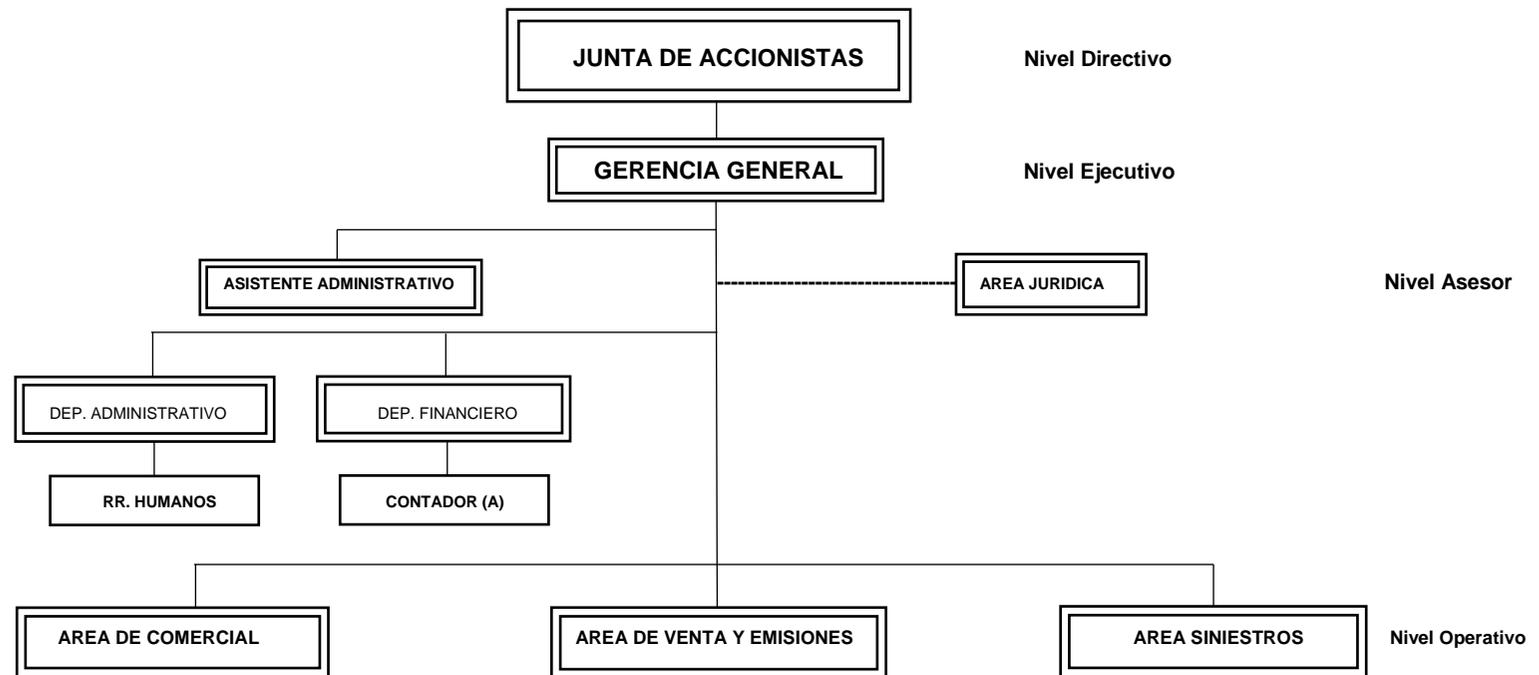
## Nivel Operativo

COMPETENCIA	DEFINICION DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Liderazgo	Constituye el nivel más importante de la Empresa y son los responsables directo de la ejecución de las actividades de la Empresa, siendo el pilar de la comercialización de productos y/o servicios	Habilidades de apoyo a la Gerencia Incrementar la efectividad en el desempeño de las funciones asignadas a cada área técnicas y habilidades prácticas para brindar un servicio superior

**Fuente:** Entrevista  
**Elaborado por:** El Autor

## 2.2 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL PROPUESTO PARA LAS EMPRESAS DE SEGUROS DE LA CIUDAD DE LOJA

Con la finalidad de definir una estructura para las Empresas de Seguros, se ha planteado el siguiente Organigrama Estructural



Fuente: Entrevista  
Elaborado por: El Autor

## 2.3 CARGOS, PERFILES Y FUNCIONES

Los cargos, perfiles y funciones requeridas para los diferentes departamentos que conforma una Empresa de Seguros son los siguientes:

- **Junta General de Accionistas:**

La Junta General de Accionistas es el órgano en el que los accionistas participan y que, debidamente constituida tiene competencia para deliberar y adoptar acuerdos que vinculan a todos los accionistas, incluso a los que votaron en contra y a los que no participaron en la reunión.

- **Funciones:**

La junta general de accionistas tiene que cumplir con las siguientes funciones:

- ❖ Designar a los consejeros principales y suplentes del Consejo de Administración y fijar sus retribuciones.
- ❖ Conocer y aprobar el balance general, que irá acompañado del estado de pérdidas y ganancias y de los informes sobre los negocios sociales que sean presentados por el Gerente General y los auditores externos en caso de existir.
- ❖ Determinar la forma de reparto de los beneficios y utilidades, tomando a consideración la propuesta realizada por el Consejo de

Administración.

- ❖ Determinar la amortización de acciones, siempre y cuando se cuente con utilidades líquidas disponibles para el pago de dividendos.
- ❖ Acordar todas las modificaciones al contrato social; y, resolver acerca de la fusión, transformación, escisión, disolución y liquidación de la compañía, nombrar liquidadores, fijar el procedimiento para la liquidación, la retribución de los liquidadores y considerar las cuentas de liquidación.

- **Gerente General**

El gerente general es el responsable legal de la empresa y en ese sentido deberá velar por el cumplimiento de todos los requisitos legales que afecten los negocios y operaciones de ésta. La duración del cargo es indefinida pudiendo ser removido en cualquier momento por el Directorio o por la Junta General de Accionistas.

- **Funciones:**

- ❖ Desarrollar estrategias sólidas para alcanzar los objetivos y metas planteadas.
- ❖ Implementar una estructura administrativa que contengan los elementos necesarios, para el desarrollo de los planes de acción.
- ❖ Liderar la gestión estratégica

- ❖ Liderar la formulación y aplicación del plan de negocios
- ❖ Alinear a las distintas Gerencias
- ❖ Definir políticas generales de administración
- ❖ Dirigir y controlar el desempeño de las áreas
- ❖ Presentar al Directorio estados de situación e información de las marcha de la Empresa
- ❖ Ser el representante de la Empresa
- ❖ Preparar descripciones de tareas y objetivos individuales, para cada área funcional.
- ❖ Seleccionar personal competente y desarrollar programas de capacitación, para potenciar sus habilidades.
- ❖ Medir continuamente la ejecución y comparar resultados reales, aplicando indicadores de gestión.
- ❖ A través de sus subordinados vuelve operativos los objetivos, metas y estrategias desarrollando planes de acción a corto, mediano y largo plazo.

- **Perfil:**

- ❖ Título en Administración de Empresas
- ❖ Experiencia mínima 5 años en labores similares

- **Área de Conocimiento**

administración de empresas, contabilidad, seguros, procesos, planeación estratégica

- **Capacitación complementaria requerida**

- ❖ Especializado en Seguros

- ❖ Planeación Estratégica
- ❖ Administración de Empresas

Competencias para el Gerente General.

COMPETENCIAS REQUERIDAS	NIVEL		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Liderazgo	X		
Compromiso	X		
Relaciones públicas y pensamiento estratégico		X	
Creatividad e innovación	X		

Fuente: Manual de Seguros y Fianzas de la "Secretaría de Desarrollo Social" (SEDESOL)  
Elaborado por: El Autor

- **Jefe Financiero**

El departamento financiero es el órgano encargado de administrar los sistemas de contabilidad y tesorería mediante la programación, coordinación ejecución y evaluación de los procesos contables, el manejo y centralización de los recursos financieros de una aseguradora.

- **Funciones:**

- ❖ Analizar la programación de flujo financiero de la empresa
- ❖ Determinar posibles situaciones de liquidez y plantear medidas preventivas.
- ❖ Presentar informes de control de pagos de forma mensual al gerente general.
- ❖ Analizar la situación financiera de la empresa.
- ❖ Solicitar balances y estados financieros

<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Evaluar las operaciones de inversión, teniendo en cuenta cual representa una mayor rentabilidad y permita recuperar el dinero en menor tiempo posible</li> <li>❖ Evaluar las fuentes de financiamiento, para saber cuál brinda facilidades de pago y cuál es el menor costo de interés</li> <li>❖ Realizar otras funciones que le designe el gerente general</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Perfil:</b></li> <li>❖ Título Universitario en Finanzas y Economía e Ing. En Administración de Empresas</li> <li>❖ 3 años en funciones afines a su cargo.</li> <li>❖ Manejo de Excel y otros Sistemas contables</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Área de Conocimiento</b></li> <li>❖ Pago de nómina y beneficios, alta capacidad de análisis y síntesis</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Capacitación complementaria requerida</b></li> <li>❖ Contabilidad y Auditoria</li> <li>❖ Computación</li> <li>❖ Administración</li> </ul>

### Competencias para el Jefe Financiero

COMPETENCIAS REQUERIDAS	NIVEL		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Liderazgo	X		
Capacidad de negociación	X		
Administración del tiempo		X	
Creatividad e innovación	X		

**Fuente:** Manual de Seguros y Fianzas de la "Secretaría de Desarrollo Social" (SEDESOL)  
**Elaborado por:** El Autor

- **Jefe Administrativo**

Supervisa talento humano, salud ocupacional y servicios generales.

Planeamiento, organización, dirección, asignación, coordinación y supervisión de las actividades técnicas y administrativas de un departamento a cargo de programas administrativos especializados y complejos.

- **Funciones:**

- ❖ Encargado de todos los temas administrativos, relacionados con recursos humanos, nomina, prestamos, descuentos y vacaciones
- ❖ Controlar que el archivo administrativo esté en orden
- ❖ Controlar que todos los procesos de todas las áreas o departamentos se estén cumpliendo
- ❖ Establecer y mantener el sistema de control interno para salvaguardar la integridad de los activos y permitir la veracidad y exactitud de los registros
- ❖ Establecer metas y objetivos
- ❖ Evaluar y definir los estándares de desempeño
- ❖ Supervisar el inventario de uniformes, papelería, órdenes de compra
- ❖ Realizar y controlar el inventario de los activos fijos de la empresa
- ❖ Realizar otras funciones que le designe el gerente general

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Perfil:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Título Universitario de Ing. Comercial o Administración de Empresas</li> <li>❖ 2 años en funciones afines a su cargo.</li> <li>❖ Manejo de Excel y otros Sistemas contables</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Área de Conocimiento</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Administración de Empresas</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Capacitación complementaria requerida</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Contabilidad y Auditoria</li> <li>❖ Manejo de paquetes utilitarios</li> <li>❖ Windows y Microsoft</li> </ul> </li> </ul>

#### Competencias para el Jefe Administrativo

COMPETENCIAS REQUERIDAS	NIVEL		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Liderazgo	X		
Excelentes relaciones interpersonales	X		
Dinamismo y motivación	X		
Creatividad e innovación		X	

**Fuente:** Manual de Seguros y Fianzas de la "Secretaría de Desarrollo Social" (SEDESOL)  
**Elaborado por:** El Autor

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Contador (a)</b></li> </ul> <p>Se encarga de llevar las cuentas financieras de cualquier compañía y hacerla más competitiva en el mercado, es el encargado de gestionar la información financiera y comercial de una organización. El contador sabe cuánto dinero entra a la empresa, cuánto dinero sale, cuánto se debería gastar, cuánto se debe pagar en tributos, cuándo están en problemas, en otras palabras el contador lleva las cuentas. Por ello resulta un personaje</p>
---

vital, de hecho no se limita solo a mantener un registro casi mecánico de cifras, pues se dedica también a realizar análisis que van más allá de los fríos números. Su conocimiento lo pone en una posición tan privilegiada, en teoría está capacitado para elaborar una interpretación que permita que la empresa sea más rentable.

- **Funciones:**

- ❖ Apoyar a los responsables de cada departamento en los procesos de seguimiento y control contable y financiero, que se den entre los Departamentos de venta y comercialización.
- ❖ Procesar, codificar y contabilizar los diferentes comprobantes por concepto de activos, pasivos, ingresos y egresos, mediante el registro numérico de la contabilización de cada una de las operaciones, así como la actualización de los soportes adecuados para cada caso, a fin de llevar el control sobre las distintas partidas que constituyen el movimiento contable y que dan lugar a los balances y demás reportes financieros.
- ❖ Verificar que las facturas recibidas en el departamento contengan correctamente los datos exactos de la empresa remitente, para su posterior pago.
- ❖ Llevar mensualmente los libros generales de Compras y Ventas, mediante el registro de facturas emitidas y recibidas a fin de

realizar la declaración de IVA.

- ❖ Elaboración de cheques para el recurso humano de la empresa, proveedores y servicios.
- ❖ Llevar libros contables (Diario, mayor e inventarios).
- ❖ Control y ejecución de solvencias de Seguro Obligatorio.
- ❖ Cualquier otra actividad fijada por el Gerente General, siempre y cuando se enmarque en la ley.
- ❖ Presentar informes de la contabilidad al Gerente de la empresa, cada vez que éste lo requiera.
- ❖ Controlar el adecuado uso de los fondos de la empresa
- ❖ Control de costos con relación al valor producido, principalmente con el objeto de que la Empresa pueda asignar a sus productos y/o servicios un precio competitivo y rentable.

• **Perfil:**

- ❖ Título Universitario de Contador (a) Público Autorizado
- ❖ 2 años en funciones afines a su cargo.
- ❖ Manejo de Excel y otros Sistemas contables

• **Área de Conocimiento**

- ❖ Contabilidad, auditoria, pago de nómina y beneficios

• **Capacitación complementaria requerida**

- ❖ Contabilidad y Auditoria
- ❖ Pago de Nóminas y Beneficios
- ❖ Cobranzas
- ❖ Elaboración de Presupuestos

## Competencias para el Contador (a).

COMPETENCIAS REQUERIDAS	NIVEL		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Liderazgo			X
Compromiso	X		
Tolerancia a la presión		X	
Lealtad y sentido de pertinencia	X		

**Fuente:** Manual de Seguros y Fianzas de la "Secretaría de Desarrollo Social" (SEDESOL)  
**Elaborado por:** El Autor

- **Asesor Legal**

La Asesoría Legal se encarga de brindar toda la información jurídica a todos los integrantes de la Empresa, para la resolución de asuntos que tienen que ver con la aplicación de las leyes, normativas y reglamentos en todo lo relacionadas en materia de Seguros.

Un representante legal es una persona que actúa en nombre de otra, ya sea en nombre de una persona natural o de una persona jurídica, es la persona que va a representar como bien dice su nombre los intereses legales o velar porque la situación jurídica de la empresa gire conforme a derecho, según los ordenamientos fiscales y mercantiles situaciones tales como cuestiones de contratos con inversionistas, proveedores, clientes.

- **Funciones:**

- ❖ Encargado de representar legalmente a la Empresa.
- ❖ Por delegación propia de la entidad, emite directivas, formula planes, fija criterios, establece pautas de conducta y sistemas de premios y castigos.

<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Representa judicial y extrajudicialmente a la empresa.</li> <li>❖ Preside las reuniones de personal, informando a los empleados sobre sus derechos.</li> <li>❖ Encargado de la elaboración del reglamento interno.</li> <li>❖ Elabora contratos de trabajo y actas de finiquito para los empleados.</li> <li>❖ Realizar acciones como las de aprobar, ejecutar, nombrar, adquirir, arrendar, contratar, pagar obligaciones y firmar toda clase de documentos.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Perfil:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Título a nivel universitario, Abogado</li> <li>❖ Doctor en Jurisprudencia.</li> <li>❖ Tres años en funciones similares</li> </ul> </li> <li>• <b>Área de Conocimiento</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Representación judicial y extrajudicial, elaboración de reglamentos, elaboración de contratos.</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Capacitación complementaria requerida</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Cursos de Liderazgo</li> <li>❖ Cursos de asesoría y patrocinio jurídico a empresas privadas.</li> </ul> </li> </ul>

### Competencias para el Asesor Legal

COMPETENCIAS REQUERIDAS	NIVEL		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Liderazgo		X	
Compromiso	X		
Tolerancia a la presión			X
Lealtad	X		
Transparencia de sus competencias	X		

**Fuente:** Manual de Seguros y Fianzas de la "Secretaría de Desarrollo Social" (SEDESOL)

**Elaborado por:** El Autor

- **Responsable de Siniestros**

El responsable de Siniestros tiene a su cargo el manejo del área técnica de la Empresa en cuanto al servicio brindado al cliente, dentro de lo que se incluye la elaboración y supervisión de nuevos productos.

- **Funciones:**

- ❖ Es responsable de la relación directa con los proveedores, para pedir cotizaciones y realizar la negociación para el reconocimiento del seguro.
- ❖ Es el responsable directo de atender al cliente cuando requiere servicio técnico, asignándole un técnico para resolver el problema del cliente.
- ❖ El responsable de Siniestros es el encargado de realizar la planificación de servicios y siniestros de acuerdo al histórico de la Empresa.
- ❖ El responsable de Siniestros realiza cualquier otra actividad delega por el Gerente General.
- ❖ Es el responsable de establecer contacto con el cliente en caso de un siniestro.
- ❖ Es el responsable de hacer seguimiento a los siniestros que son reportados por los clientes.
- ❖ Realiza cálculos de los montos de indemnización y primas de

<p>cada siniestro para la Aseguradora.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Es el responsable de verificar y emitir criterio Técnico, si los Talleres con los que trabajan prestan las condiciones adecuadas para cumplir con las diferentes responsabilidades producida a causa de siniestros.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Perfil:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Título a nivel universitario, Administración de Empresas</li> <li>❖ Cinco años de experiencia en funciones similares</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Área de Conocimiento</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Seguros generales, administración de empresas, contabilidad</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Capacitación complementaria requerida</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Seguros Generales</li> <li>❖ Planeación Estratégica</li> <li>❖ Elaboración de Presupuestos</li> <li>❖ Administración de Empresas</li> </ul> </li> </ul>

Competencias para el Responsable de Siniestros

COMPETENCIAS REQUERIDAS	NIVEL		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Liderazgo		X	
Compromiso	X		
Tolerancia a la presión			X
Transparencia en los procesos	X		

Fuente: Manual de Seguros y Fianzas de la "Secretaría de Desarrollo Social" (SEDESOL)  
 Elaborado por: El Autor

- **Responsable de Venta y Emisiones**

Esta área es la encargada de cubrir todos los ciclos de vida de los contratos de seguros, desde la cotización hasta la renovación o anulación y demás modificaciones a las que estas sujetas, y de hacer llegar toda esta información a los asegurados.

- **Funciones:**

- ❖ Conocimiento de los productos, promociones y servicios y sistemas de venta con el que cuenta la Empresa.
- ❖ Conocimiento de la competencia con sus ventajas y debilidades competitivas.
- ❖ Ejecución de plan de ventas y realización de visita de ventas o seguimiento de clientes.
- ❖ Elaborar pronósticos de ventas y establecer precios de acuerdos a los porcentajes emitidos por la Superintendencia de Bancos y Seguros.
- ❖ Realizar publicidad y promoción de ventas y llevar un adecuado control y análisis de las ventas
- ❖ Conocimientos de sus clientes con sus características, tamaño, ubicación, necesidades y costumbres.
- ❖ Mantener en orden el equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.

❖ Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Perfil:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Título en Administración de Empresa</li> <li>❖ Experiencia mínima de 2 años</li> <li>❖ Cursos de Relaciones Humanas</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Área de Conocimiento</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Seguros generales, administración de empresas, elaboración de presupuestos.</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Capacitación complementaria requerida</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Especializado en Seguros</li> <li>❖ Elaboración de Presupuestos</li> <li>❖ Planeación Estratégica</li> <li>❖ Administración de Empresas</li> <li>❖ Recursos Humanos</li> </ul> </li> </ul>

### Competencias para el Responsable de Venta y Emisiones

COMPETENCIAS REQUERIDAS	NIVEL		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Liderazgo		X	
Compromiso	X		
Orientación al cliente	X		
Transparencia en los procesos	X		
Honestidad	X		

**Fuente:** Manual de Seguros y Fianzas de la "Secretaría de Desarrollo Social" (SEDESOL)  
**Elaborado por:** El Autor

- **Responsable Comercial**

El departamento Comercial es el representante del cliente dentro de la empresa. Su función se centra en la maximización de valor para el consumidor, la satisfacción plena de éste con el fin de elevar la rentabilidad de la propia Empresa por el incremento de su participación en el mercado, tratando de colocar la mayor cantidad de productos y/o servicios en el mercado.

- **Funciones:**

- ❖ Adquisición de nuevas pólizas. No sólo de nuevos clientes, sino de asegurados que ya lo están en la entidad, pero pueden serlo también en otros riesgos que se garanticen en pólizas distintas.
- ❖ Aumento de la cobertura en las pólizas existentes, mediante la elevación de los capitales aseguradores en aquellos riesgos en que la determinación de su capital es libre.
- ❖ Conservación de los asegurados y sus coberturas. No basta tratar de adquirir el mayor número de pólizas y riesgos nuevos, sino que al mismo tiempo debe ejercitarse una actuación encaminada a evitar que se anulen las existentes.
- ❖ Mantener buenas relaciones con los asegurados. Constituye este un método indirecto para conseguir los objetivos anteriores, tanto de incremento como de conservación de cartera.
- ❖ Ofrecer una imagen positiva como empresa organizada y

<p>aumentar la efectividad de la fuerza de ventas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Saber resolver problemas y ser capaz de tomar decisiones cuando resulte necesario.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <b>Perfil:</b></li> <li>❖ Título en Administración de Empresas, Marketing o Ingeniería Comercial.</li> <li>❖ Experiencia mínima de 1 año</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Área de Conocimiento</b></li> <li>❖ Todos los ramos de seguros, generales, vida y asistencia médica, administración de empresas, planificación estratégica</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Capacitación requerida complementaria</b></li> <li>❖ Seguros Generales</li> <li>❖ Administración de Empresas</li> <li>❖ Estrategia de Ventas</li> <li>❖ Planeación Estratégica</li> </ul>

### Competencias para el Responsable Comercial

COMPETENCIAS REQUERIDAS	NIVEL		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Liderazgo		X	
Compromiso	X		
Relaciones publicas		X	
Creatividad e innovación	X		

**Fuente:** Manual de Seguros y Fianzas de la "Secretaría de Desarrollo Social" (SEDESOL)

**Elaborado por:** El Autor

- **Asistente Administrativo**

Para el siguiente cargo se ha determinado las siguientes funciones:

- ❖ Trabajar con todos los empleados para asegurarse que las metas de servicio son cumplidas sin olvidarse de los altos niveles de satisfacción del cliente.
- ❖ Trabajar con todos los empleados para asegurarse que las metas de servicios son cumplidas, sin olvidarse de los altos niveles de satisfacción del cliente
- ❖ Resolver las quejas de los clientes, y documentarse sobre la clase de servicio recibido por los mismos.
- ❖ Asegurarse que los vendedores establecen contacto con los clientes.
- ❖ Manejar fondo de caja chica y efectuar las reposiciones necesarias para el funcionamiento de la Empresa.
- ❖ Elaborar los reportes de ingresos y egresos generados por las actividades propias de la Empresa.
- ❖ Efectuar seguimiento de trámites, confirmación de reuniones u otras actividades inherentes a las actividades de la Empresa y reportar oportunamente sobre el estado de las mismas a la unidad que corresponda.
- ❖ Otras funciones que requieran los demás departamentos.

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Perfil:</b></li> <li>❖ Secundaria completa</li> <li>❖ Técnica o intermedia</li> <li>❖ Pregrado tercer nivel</li> <li>❖ Postgrado cuarto nivel</li> <li>❖ Experiencia mínima de 1 año</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Área de Conocimiento</b></li> <li>❖ Noción en Administración de Empresas</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Capacitación complementaria requerida</b></li> <li>❖ Secretaria</li> <li>❖ Computación básica</li> </ul>

Competencias para el Asistente Administrativo

COMPETENCIAS REQUERIDAS	NIVEL		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Liderazgo		X	
Compromiso	X		
Responsabilidad en sus tareas	X		
Ágil y eficaz	X		

Fuente: Manual de Seguros y Fianzas de la "Secretaría de Desarrollo Social" (SEDESOL)  
 Elaborado por: El Autor

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Recursos Humanos</b></li> </ul> <p>El departamento de Recursos Humano es el área más importante de una Empresa ya que es el responsable de la selección y contratación del personal idóneo para cada puesto de trabajo, y también del mantenimiento de una Empresa laboral con posibilidades y comodidades, en buenos ambientes, con respeto y tolerancia.</p>
--

- **Funciones:**

- ❖ En primer lugar debe determinar cuál es el perfil óptimo para cubrir un determinado puesto. Además deberán realizar todas las acciones que sean necesarias para lograr atraer a los mejores candidatos. Una vez superada esta fase comenzará el proceso de selección de personal.
- ❖ Otra de las funciones del departamento de Recursos Humanos consiste en motivar al personal, a través de una remuneración salarial que lograse satisfacer las aspiraciones de los empleados.
- ❖ Además el Departamento de Personal debe encargarse de la formación y capacitación de los trabajadores de la empresa para garantizar que disponen de las destrezas necesarias. Esta capacitación de la plantilla tiene que ser continua para garantizar que los empleados ganan valor con el tiempo.
- ❖ Este Departamento también tiene que encargarse del control y la evaluación del desempeño. Es necesario controlar y medir dentro de lo posible la contribución de los empleados. Nos interesará asignar valores a factores como la productividad, la puntualidad, la capacidad de trabajo en equipo.

- ❖ **Perfil:**

- ❖ Título a nivel universitario, Abogado o Título en Ingeniería Comercial
- ❖ Experiencia mínima de 3 años

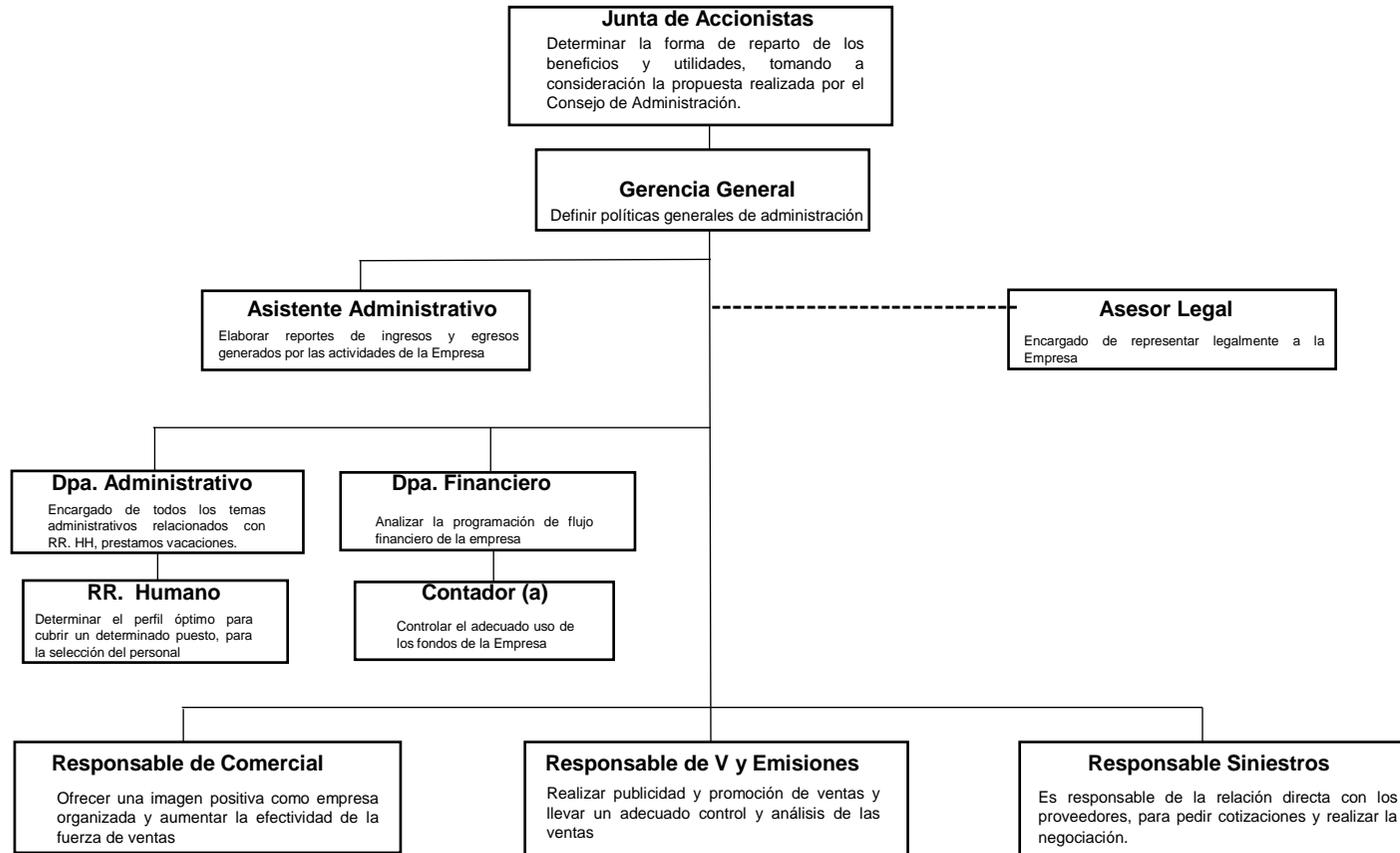
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Área de Conocimiento</b></li> <li>❖ Pago de nómina y beneficios, administración de personal.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Capacitación complementaria requerida</b></li> <li>• Cursos de Relaciones Humanas</li> <li>• Leyes laborales</li> <li>• Contratación de Personal</li> <li>• Pago de Nóminas y Beneficios</li> </ul>

Competencias para el Responsable de Talento Humano

COMPETENCIAS REQUERIDAS	NIVEL		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Liderazgo	X		
Equitativo	X		
Capacidad analítica	X		
Dinámico (a)	X		

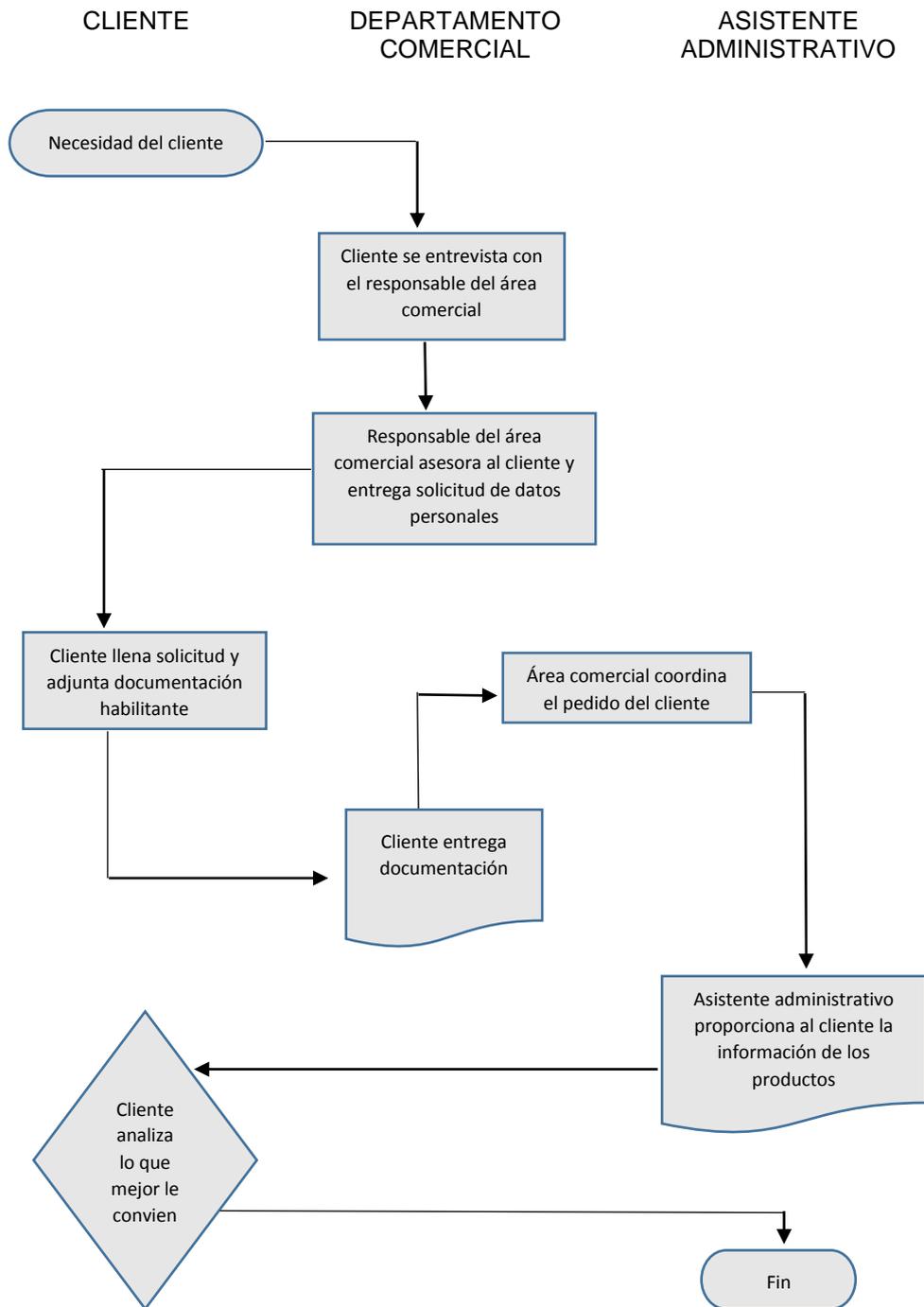
**Fuente:** Manual de Seguros y Fianzas de la "Secretaría de Desarrollo Social" (SEDESOL)  
**Elaborado por:** El Autor

## 2.4 ORGANIGRAMA FUNCIONAL PARA LAS EMPRESAS DE SEGUROS



Fuente: Entrevista  
Elaborado por: El Autor

## DIAGRAMA DE FLUJO PARA EL REQUERIMIENTO DE UN SERVICIO



Fuente: Aseguradoras de la Ciudad de Loja  
Elaborado por: El Autor

## 2.5 PRODUCTOS Y/O SERVICIOS QUE OFRECEN LAS EMPRESAS DE SEGUROS DE LA CIUDAD DE LOJA

La presente información fue recopilada de las diferentes Aseguradoras, que se encuentran operando actualmente en la Ciudad de Loja.

SEGUROS PARA VEHICULOS	VEHÍCULOS LIVIANOS
<b>1) Súper Premium</b>	
El seguro para vehículos más completo y versátil del mercado. Coberturas todo riesgo de Súper Premium.	
<b>COBERTURAS GENERALES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Incendio y/o rayo.</li> <li>❖ Choque, volcamiento e impacto.</li> <li>❖ Motín, huelga, conmoción civil.</li> <li>❖ Daños maliciosos y vandalismo.</li> <li>❖ Roturas de vidrio.</li> <li>❖ Fenómenos de la naturaleza (incluyendo terremoto).</li> <li>❖ Caminos vecinales, vías no entregadas al público.</li> <li>❖ Paso por puentes y gabarras.</li> <li>❖ Caída de objetos extraños.</li> <li>❖ Autoignición.</li> <li>❖ Airbags al 100%.</li> <li>❖ Taller Abierto.</li> <li>❖ Pérdidas parciales por daños.</li> <li>❖ Pérdidas parciales por robo.</li> <li>❖ Pérdidas totales por daño.</li> </ul>	

❖ Pérdidas totales por robo.

Cubre tu deducible con tan sólo un pago adicional al contratar tu seguro Súper Premium para autos hasta 3 años de fabricación.

### **COBERTURAS ESPECÍFICAS**

Pérdida parcial y total.

Aplica el deducible de la póliza, con un límite máximo de cobertura de \$5.000 por evento.

### **INDEMNIZACIÓN:**

Para que se active el seguro de deducible, el siniestro deberá tener cobertura y ser indemnizable bajo las condiciones estipuladas en la póliza.

Debes estar al día en el pago de la prima y cuota correspondiente.

### **EXCLUSIONES:**

Cuando el asegurado haya contratado una póliza y/o cobertura con cláusula de amparo patrimonial.

Gastos u otros descuentos como restitución automática de suma asegurada (RAZA), infraseguro, depreciación, etc.

### **BENEFICIOS:**

**ACCIDENTES PERSONALES**

Coberturas para los ocupantes

- ❖ Por muerte accidental cubre hasta \$5.000 (Máximo 5 ocupantes).
- ❖ Por gastos médicos cubre hasta \$3.000 (Máximo 5 ocupantes).

### **RESPONSABILIDAD CIVIL**

Daños efectuados por el vehículo asegurado:

- ❖ Materiales hasta \$10.000
- ❖ Corporales hasta \$10.000

### **BENEFICIOS**

- ❖ Indemnización familiar de \$2000 en caso de muerte del titular a causa de un accidente en el vehículo amparado en la póliza.
- ❖ Gastos exequiales hasta \$500 vía reembolso.
- ❖ Beca estudiantil hasta \$4000 (En caso del que el titular, padre o madre amparado bajo la póliza fallezca a consecuencia de un accidente).
- ❖ Cobertura para mujeres embarazadas hasta \$500 en caso de complicaciones a consecuencia de un accidente.
- ❖ Asistencia jurídica en proceso penal hasta \$1000.
- ❖ Examen visual gratuito dos veces al año.
- ❖ Asistencia dental.

### **DEDUCIBLES**

Pérdidas parciales por robo y daño

- ❖ 10% del valor del siniestro, mínimo 1.5% del valor asegurado, no menor a \$180.
- ❖ 50% de descuento en el deducible en talleres designados por la

compañía.

Pérdida total por robo:

- ❖ Vehículo sin dispositivo de rastreo, 15% del valor asegurado.
- ❖ Vehículo con dispositivo de rastreo, 0% del valor asegurado.

Pérdida total por daño:

- ❖ 10% del valor asegurado.

Medidas de seguridad:

- ❖ Los vehículos livianos mayores a \$18 000 de valor asegurado deberán obligatoriamente tener instalado un dispositivo de rastreo.

Depreciación:

- ❖ Sólo en pérdidas parciales 1% mensual, máximo 10% anual

#### **ASISTENCIA:**

Un servicio exclusivo para nuestros asegurados, con auxilio inmediato a nivel nacional, 365 días del año, 24 horas al día.

- ❖ Asistencia Vehicular:
- ❖ Cambio de llanta.
- ❖ Atención por falta de combustible.
- ❖ Paso de corriente por batería descargada.
- ❖ Cerrajería por llaves dentro del vehículo.
- ❖ Servicio de grúa (2 servicios por evento hasta 100 km. por avería o falla mecánica y/o hasta 120 km. por accidente)
- ❖ Asistencia legal vía telefónica por siniestro o robo.
- ❖ Información de estado de carreteras.

**CARACTERÍSTICAS DE ASEGURABILIDAD:**

Vehículos livianos de uso particular de hasta 10 años de fabricación.

**FORMAS DE PAGO:**

Contado, tarjeta de crédito, débito bancario y crédito directo.

La cuota inicial deberá ser cancelada en un plazo máximo de 15 días a partir de la emisión de la póliza y factura correspondiente.

**EXCLUSIONES GENERALES**

- ❖ La compañía no se responsabiliza y está exenta de toda obligación en los siguientes casos:
- ❖ Cuando conduzca en estado de embriaguez o bajo la influencia del consumo de drogas.
- ❖ Cuando el conductor desatienda las señales reglamentarias de tránsito, no acate la señal roja de los semáforos, conduzca a una velocidad que exceda de la permitida o cometa infracciones a la ley de tránsito público.
- ❖ Se deja sin efecto la cobertura de la póliza en caso que el vehículo asegurado se encuentre en servicio comercial, de alquiler y/o taxi amigo.
- ❖ Cuando el vehículo sea de un valor asegurado igual o mayor a \$18 000 y no tenga instalado, activo y en perfecto estado un dispositivo de rastreo durante la vigencia de la póliza, en este caso el vehículo quedará sin cobertura, liberando de responsabilidades a la compañía de seguros.
- ❖ Cuando el vehículo asegurado sea conducido por una persona

carente de licencia de conducir, expedida por las autoridades de tránsito respectivas para la clase de vehículos conducido, sea con el consentimiento previo o no del asegurado y a efectos de esta póliza no son válidos los permisos provisionales. La caducidad de la licencia se considera como carencia de la misma.

## **2) Nuevo de Nuevo**

Declaramos tu auto pérdida total.

Cuando compras un auto, lo quieres mantener nuevo el mayor tiempo posible. Por eso te presentamos Nuevo de Nuevo, un seguro que te entrega tu auto nuevo otra vez después de un choque, con daños parciales a partir del 50%, 40% y 30% del valor asegurado.

El porcentaje base de este producto para pérdida total es del 50% del valor asegurado y con un pago adicional podrás reducirlo al 40% o 30%

### **COBERTURAS GENERALES**

- ❖ Incendio y/o rayo.
- ❖ Choque, volcamiento e impacto.
- ❖ Motín, huelga, conmoción civil.
- ❖ Daños maliciosos y vandalismo.
- ❖ Roturas de vidrio.
- ❖ Fenómenos de la naturaleza (incluyendo terremoto).
- ❖ Caminos vecinales, vías no entregadas al público.
- ❖ Paso por puentes y gabarras.

- ❖ Caída de objetos extraños.
- ❖ Autoignición.
- ❖ Airbags al 100%.
- ❖ Taller Abierto.
- ❖ Pérdidas parciales por daños.
- ❖ Pérdidas parciales por robo.
- ❖ Pérdidas totales por daño.
- ❖ Pérdidas totales por robo.

Cubre tu deducible con tan sólo un pago adicional al contratar tu seguro Nuevo de Nuevo, para autos hasta 2 años de fabricación.

#### **COBERTURAS ESPECÍFICAS**

Pérdida parcial y total

Aplica el deducible de la póliza, con un límite máximo de cobertura de \$5.000 por evento.

#### **EXCLUSIONES**

Cuando el asegurado haya contratado una póliza y/o cobertura con cláusula de amparo patrimonial. Gastos u otros descuentos como restitución automática de suma asegurada (RAZA), infraseguro, depreciación, etc.

#### **INDEMNIZACIÓN**

Para que se active el seguro de deducible, el siniestro deberá tener cobertura y ser indemnizable bajo las condiciones estipuladas en la póliza. Debes estar al día en el pago de la prima y cuota correspondiente.

## **DEDUCIBLE**

Pérdidas parciales por robo y daño:

- ❖ 10% del valor del siniestro, mínimo 1.5% del valor asegurado, no menor a \$180.
- ❖ 50% de descuento en el deducible en talleres designados por la compañía.

Pérdida total por robo:

- ❖ Vehículo sin dispositivo de rastreo, 15% del valor asegurado.
- ❖ Vehículo con dispositivo de rastreo, 0% del valor asegurado.

Pérdida total por daño:

- ❖ 10% del valor asegurado.

Medidas de seguridad:

Los vehículos livianos mayores a \$18 000 de valor asegurado deberán obligatoriamente tener instalado un dispositivo de rastreo.

Depreciación:

Sólo en pérdidas parciales 1% mensual, máximo 10% anual.

## **BENEFICIOS**

Accidentes Personales:

Coberturas para los ocupantes

- ❖ Por muerte accidental cubre hasta \$5.000 (Máximo 5 ocupantes).
- ❖ Por gastos médicos cubre hasta \$3.000 (Máximo 5 ocupantes).

Responsabilidad Civil

Daños efectuados por el vehículo asegurado

- ❖ Materiales hasta \$10.000

- ❖ Corporales hasta \$10.000

#### Beneficios

- ❖ Indemnización familiar de \$2000 en caso de muerte del titular a causa de un accidente en el vehículo amparado en la póliza.
- ❖ Gastos exequiales hasta \$500 vía reembolso.
- ❖ Beca estudiantil hasta \$4000 (En caso del que el titular, padre o madre amparado bajo la póliza fallezca a consecuencia de un accidente).
- ❖ Cobertura para mujeres embarazadas hasta \$500 en caso de complicaciones a consecuencia de un accidente.
- ❖ Asistencia jurídica en proceso penal hasta \$1000.
- ❖ Examen visual gratuito dos veces al año.
- ❖ Asistencia dental.

#### **ASISTENCIA**

Un servicio exclusivo para nuestros asegurados, con auxilio inmediato a nivel nacional, 365 días del año, 24 horas al día.

- ❖ Cambio de llanta.
- ❖ Atención por falta de combustible.
- ❖ Paso de corriente por batería descargada.
- ❖ Cerrajería por llaves dentro del vehículo.
- ❖ Servicio de grúa (2 servicios por evento hasta 100 km. por avería o falla mecánica y/o hasta 120 km. por accidente)
- ❖ Asistencia legal vía telefónica por siniestro o robo.

- ❖ Información de estado de carreteras.

### **CARACTERÍSTICAS DE ASEGURABILIDAD**

Vehículos livianos de uso particular de hasta 2 años de fabricación.

### **FORMAS DE PAGO**

- ❖ Contado, tarjeta de crédito, débito bancario y crédito directo.
- ❖ La cuota inicial deberá ser cancelada en un plazo máximo de 15 días a partir de la emisión de la póliza y factura correspondiente.
- ❖ La restitución operará sobre la base del valor asegurado, por lo que de existir diferencia en el precio del vehículo, sea este por incrementos en el valor comercial y/o nuevos impuestos, serán cubiertos por el asegurado.
- ❖ El auto de reposición está sujeto a disponibilidad del concesionario.

### **EXCLUSIONES GENERALES**

- ❖ La compañía no se responsabiliza y está exenta de toda obligación en los siguientes casos:
- ❖ Cuando conduzca en estado de embriaguez o bajo la influencia del consumo de drogas.
- ❖ Cuando el conductor desatienda las señales reglamentarias de tránsito, no acate la señal roja de los semáforos, conduzca a una velocidad que exceda de la permitida o cometa infracciones a la ley de tránsito público.
- ❖ Se deja sin efecto la cobertura de la póliza en caso que el vehículo asegurado se encuentre en servicio comercial, de alquiler y/o taxi amigo.

- ❖ Cuando el vehículo sea de un valor asegurado igual o mayor a \$18 000 y no tenga instalado, activo y en perfecto estado un dispositivo de rastreo durante la vigencia de la póliza, en este caso el vehículo quedará sin cobertura, liberando de responsabilidades a la compañía de seguros.
- ❖ Cuando el vehículo asegurado sea conducido por una persona carente de licencia de conducir, expedida por las autoridades de tránsito respectivas para la clase de vehículos conducido, sea con el consentimiento previo o no del asegurado y a efectos de esta póliza no son válidos los permisos provisionales. La caducidad de la licencia se considera como carencia de la misma.

### **3) Justo**

Finalmente alguien piensa en ti y te propone un trato justo. Una póliza completa creada para satisfacer tus exigencias y premiar tu responsabilidad, pagando solo la mitad de la prima.

### **COBERTURAS GENERALES**

- ❖ Incendio y/o rayo.
- ❖ Choque, volcamiento e impacto.
- ❖ Motín, huelga, conmoción civil.
- ❖ Daños maliciosos y vandalismo.
- ❖ Roturas de vidrio.
- ❖ Fenómenos de la naturaleza (incluyendo terremoto).
- ❖ Caminos vecinales, vías no entregadas al público.
- ❖ Paso por puentes y gabarras.

- ❖ Caída de objetos extraños.
- ❖ Autoignición.
- ❖ Ordenes de reparaciones inmediatas.
- ❖ Pérdidas parciales por daños.
- ❖ Pérdidas parciales por robo.
- ❖ Pérdidas totales por daño.
- ❖ Pérdidas totales por robo.

### **COBERTURAS ESPECÍFICAS**

Accidentes Personales:

Coberturas para los ocupantes

- ❖ Por muerte accidental cubre hasta \$4.000 (Máximo 5 ocupantes).
- ❖ Por gastos médicos cubre hasta \$1.000 (Máximo 5 ocupantes).

Responsabilidad Civil

Daños efectuados por el vehículo asegurado:

- ❖ Materiales hasta \$5.000
- ❖ Corporales hasta \$5.000

Beneficios

Airbags hasta \$1500.

### **DEDUCIBLE**

Pérdidas parciales por robo y daño:

- ❖ 5% del valor asegurado, no menor a \$450.

Para robos parciales de módulo ECM (computadora): 50% del valor del siniestro.

Pérdida total por robo

- ❖ Vehículo sin dispositivo de rastreo, 15% del valor asegurado.
- ❖ Vehículo con dispositivo de rastreo, 5% del valor asegurado.

Pérdida total por daño

- ❖ 15% del valor asegurado.

### **ASISTENCIA**

Un servicio exclusivo para nuestros asegurados, con auxilio inmediato a nivel nacional, 365 días del año, 24 horas al día.

- ❖ Atención por falta de combustible.
- ❖ Paso de corriente por batería descargada.
- ❖ Cerrajería por llaves dentro del vehículo.
- ❖ Servicio de grúa (2 servicios por evento hasta 100 km. por avería o falla mecánica y/o hasta 120 km. por accidente)
- ❖ Asistencia legal vía telefónica por siniestro o robo.
- ❖ Información de estado de carreteras.

### **CARACTERÍSTICAS DE ASEGURABILIDAD**

Vehículos livianos de uso particular de hasta 5 años de fabricación a partir de \$8000.

Nota: Todo accesorio que no venga originalmente instalado, será considerado como extra y pagará la prima adicional respectiva.

### **FORMAS DE PAGO**

Contado, tarjeta de crédito, débito bancario y crédito directo.

La cuota inicial deberá ser cancelada en un plazo máximo de 15 días a partir de la emisión de la póliza y factura correspondiente.

## **EXCLUSIONES GENERALES**

- ❖ La compañía no se responsabiliza y está exenta de toda obligación en los siguientes casos:
- ❖ Cuando conduzca en estado de embriaguez o bajo la influencia del consumo de drogas.
- ❖ Cuando el conductor desatienda las señales reglamentarias de tránsito, no acate la señal roja de los semáforos, conduzca a una velocidad que exceda de la permitida o cometa infracciones a la ley de tránsito público.
- ❖ Se deja sin efecto la cobertura de la póliza en caso que el vehículo asegurado se encuentre en servicio comercial, de alquiler y/o taxi amigo.
- ❖ Cuando el vehículo sea de un valor asegurado igual o mayor a \$15 000 y no tenga instalado, activo y en perfecto estado un dispositivo de rastreo durante la vigencia de la póliza, en este caso el vehículo quedará sin cobertura, liberando de responsabilidades a la compañía de seguros.
- ❖ Cuando el vehículo asegurado sea conducido por una persona carente de licencia de conducir, expedida por las autoridades de tránsito respectivas para la clase de vehículos conducido, sea con el consentimiento previo o no del asegurado y a efectos de esta póliza no son válidos los permisos provisionales. La caducidad de la licencia se considera como carencia de la misma

#### **4) Furgonetas**

##### **COBERTURAS GENERALES**

- ❖ Incendio y/o rayo.
- ❖ Choque, volcamiento e impacto.
- ❖ Motín, huelga, conmoción civil.
- ❖ Daños maliciosos y vandalismo.
- ❖ Roturas de vidrio.
- ❖ Fenómenos de la naturaleza (incluyendo terremoto).
- ❖ Caminos vecinales, vías no entregadas al público.
- ❖ Paso por puentes y gabarras.
- ❖ Caída de objetos extraños.
- ❖ Autoignición.
- ❖ Taller abierto con designación de la compañía.
- ❖ Pérdidas parciales por daños.
- ❖ Pérdidas parciales por robo.
- ❖ Pérdidas totales por daño.
- ❖ Pérdidas totales por robo.

##### **COBERTURAS ESPECÍFICAS**

Asistencia jurídica en proceso penal hasta \$1000.

Accidentes Personales

Coberturas para los ocupantes

- ❖ Gastos médicos \$500 (Máximo 5 ocupantes).
- ❖ Muerte accidental \$2500 (Máximo 5 ocupantes).

Responsabilidad Civil

- ❖ Materiales hasta \$5.000
- ❖ Corporales hasta \$5.000

### **DEDUCIBLES**

Para robos parciales de módulo ECM (computadora): 50% del valor del siniestro.

Pérdida total por daño y /o robo:

- ❖ 15% del valor asegurado.
- ❖ El deducible del 0% aplica para los vehículos que tengan dispositivo de rastreo.

Perdidas Parciales

- ❖ 10% del valor del siniestro, mínimo 1.50% del valor asegurado, no menor a \$250

### **ASISTENCIA**

Un servicio exclusivo para nuestros asegurados, con auxilio inmediato a nivel nacional, 365 días del año, 24 horas al día.

- ❖ Cambio de llanta.
- ❖ Atención por falta de combustible.
- ❖ Paso de corriente por batería descargada.
- ❖ Cerrajería por llaves dentro del vehículo.
- ❖ hasta 120 km. por accidente)
- ❖ Asistencia legal vía telefónica por siniestro o robo.
- ❖ Información de estado de carreteras.

## **CARACTERÍSTICAS DE ASEGURABILIDAD**

Furgonetas de uso público y de placa de alquiler de hasta 10 años de fabricación.

## **EXCLUSIONES GENERALES**

- ❖ La compañía no se responsabiliza y está exenta de toda obligación en los siguientes casos:
- ❖ Cuando conduzca en estado de embriaguez o bajo la influencia del consumo de drogas.
- ❖ Cuando el conductor desatienda las señales reglamentarias de tránsito, no acate la señal roja de los semáforos, conduzca a una velocidad que exceda de la permitida o cometa infracciones a la ley de tránsito público.
- ❖ Cuando el vehículo que supere los \$15 000 no tenga instalado, activo y en perfecto estado un dispositivo de rastreo durante la vigencia de la póliza, en este caso la cobertura para pérdida total por robo no surtirá efecto.
- ❖ Cuando el vehículo asegurado sea conducido por una persona carente de licencia de conducir, expedida por las autoridades de tránsito respectivas para la clase de vehículos conducido, sea con el consentimiento previo o no del asegurado y a efectos de esta póliza no son válidos los permisos provisionales. La caducidad de la licencia se considera como carencia de la misma.

### **5) Seguro para Taxi**

Un seguro para taxis que no sólo protege tu herramienta de trabajo, sino

también a tus pasajeros.

### **COBERTURAS GENERALES**

- ❖ Incendio y/o rayo.
- ❖ Choque, volcamiento e impacto.
- ❖ Motín, huelga, conmoción civil.
- ❖ Daños maliciosos y vandalismo.
- ❖ Fenómenos de la naturaleza (incluyendo terremoto).
- ❖ Caminos vecinales, vías no entregadas al público.
- ❖ Paso por puentes y gabarras.
- ❖ Caída de objetos extraños.
- ❖ Autoignición.
- ❖ Pérdidas parciales por daño.
- ❖ Pérdidas totales por daño.
- ❖ Pérdidas totales por robo

### **COBERTURAS ESPECÍFICAS**

Accidentes Personales:

Coberturas para los ocupantes

- Por muerte accidental cubre hasta \$3.000 (Máximo 5 ocupantes).
- Por gastos médicos cubre hasta \$500 (Máximo 5 ocupantes).

Responsabilidad Civil

- Daños materiales: \$5000
- Daños corporales: \$5000

Beneficios

Gastos de grúa \$250 al año (vía reembolso)

### **DEDUCIBLES**

Pérdidas parciales por daño

- ❖ 10% del valor del siniestro, mínimo 1.5% del valor asegurado, no

menor a \$300.

Pérdida total por daño:

- ❖ 15% del valor asegurado.

Pérdida total por robo:

- ❖ 20% del valor asegurado.
- ❖ Se excluye pérdidas parciales por robo
- ❖ Los vehículos livianos mayores a \$15000 de valor asegurado, deberán obligatoriamente tener instalado un dispositivo de rastreo

### **CARACTERÍSTICAS DE ASEGURABILIDAD**

Vehículos livianos de uso público de hasta 5 años de fabricación.

### **EXCLUSIONES GENERALES**

- ❖ La compañía no se responsabiliza y está exenta de toda obligación en los siguientes casos:
- ❖ Cuando conduzca en estado de embriaguez o bajo la influencia del consumo de drogas.
- ❖ Cuando el conductor desatienda las señales reglamentarias de tránsito, no acate la señal roja de los semáforos, conduzca a una velocidad que exceda de la permitida o cometa infracciones a la ley de tránsito público.
- ❖ Cuando el conductor abandonara el vehículo sin causa.
- ❖ Pérdidas y/o daños a terceros como consecuencia de eventos de orden público.
- ❖ Pérdidas y/o daños a terceros cuando el vehículo este remolcado a otro vehículo.
- ❖ Pérdidas y/o daños a terceros mientras el vehículo asegurado tome parte directa o indirectamente, en carreras, contiendas o pruebas de seguridad, resistencia o velocidad, o cuando se utilice para fines de enseñanza.
- ❖ Se excluye pérdidas parciales por robo.
- ❖ Cuando el vehículo asegurado sea conducido por una persona

carente de licencia de conducir, expedida por las autoridades de tránsito respectivas para la clase de vehículo conducido, sea con el consentimiento previo o no del asegurado y a efectos de esta póliza no son válidos los permisos provisionales. La caducidad de la licencia se considera como carencia de la misma

## **SEGUROS PARA VEHICULOS**

## **VEHICULOS PESADOS**

### **1) Pesados**

Tu camión estará en las mejores manos, contratando nuestro seguro para vehículos pesados.

### **COBERTURAS GENERALES**

- ❖ Incendio y/o rayo.
- ❖ Choque, volcamiento e impacto.
- ❖ Daños maliciosos y vandalismo.
- ❖ Roturas de vidrio.
- ❖ Fenómenos de la naturaleza (incluyendo terremoto).
- ❖ Caminos vecinales, vías no entregadas al público.
- ❖ Paso por puentes y gabarras.
- ❖ Caída de objetos extraños.
- ❖ Autoignición.
- ❖ Pérdidas parciales por daños.
- ❖ Pérdidas parciales por robo.
- ❖ Pérdidas totales por daño.
- ❖ Pérdidas totales por robo.

### **COBERTURAS ESPECÍFICAS**

#### Accidentes Personales

- ❖ Por muerte accidental cubre hasta \$4.000 al conductor y ocupante.
- ❖ Por gastos médicos cubre hasta \$1.000 al conductor y ocupante.

#### Responsabilidad Civil

Daños efectuados por el vehículo asegurado:

- ❖ Materiales hasta \$10.000
- ❖ Corporales hasta \$10.000

Beneficios:

- ❖ Gastos de grúa \$500 al año (vía reembolso)

## **DEDUCIBLES**

Pérdidas parciales por robo y/o daño

- ❖ 10% del valor del siniestro, mínimo 2% del valor asegurado, no menor a \$350.
- ❖ Para robos parciales de módulo ECM (computadora): 50% del valor del siniestro.

Responsabilidad civil

- ❖ 10% del valor del siniestro, mínimo \$500.

Pérdida total por robo y/o daños:

- ❖ 15% del valor asegurado

## **CARACTERÍSTICAS DE ASEGURABILIDAD**

- ❖ Vehículos pesados de uso comercial de hasta 15 años de fabricación.
- ❖ Exclusiones Generales:
- ❖ La compañía no se responsabiliza y está exenta de toda obligación en los siguientes casos:
- ❖ Cuando conduzca en estado de embriaguez o bajo la influencia del consumo de drogas.
- ❖ Cuando el conductor desatienda las señales reglamentarias de tránsito, no acate la señal roja de los semáforos, conduzca a una velocidad que exceda de la permitida o cometa infracciones a la ley de tránsito público.

- ❖ Se deja sin efecto cualquier cobertura de la póliza en caso que el vehículo asegurado se encuentre en servicio de alquiler o en préstamo a un tercero, y de ser este el caso y el vehículo sea detectado que su uso no ha sido el declarado al momento de tomar el seguro, la compañía está en toda su obligación y procederá a denunciarlo de forma inmediata a las autoridades correspondientes.
- ❖ Cuando el vehículo pesado sin importar su valor asegurado no tenga pagado, instalado, activo y en perfecto estado el dispositivo de rastreo que tengan sistema de triangulaciones de repetidora en repetidora, radio frecuencia. No de tecnología celular y/o satelital para realizar su servicio.
- ❖ Cuando el vehículo asegurado sea conducido por una persona carente de licencia de conducir, expedida por las autoridades de tránsito respectivas para la clase de vehículo conducido, sea con el consentimiento previo o no del asegurado y a efectos de esta póliza no son válidos los permisos provisionales. La caducidad de la licencia se considera como carencia de la misma

### **1) Justo Pesados**

Un seguro creado para satisfacer tus exigencias pagando solo una tasa del 2.5% para vehículos pesados.

### **COBERTURAS GENERALES**

- ❖ Incendio y/o rayo.
- ❖ Choque, volcamiento e impacto.

- ❖ Motín, huelga, conmoción civil.
- ❖ Daños maliciosos y vandalismo.
- ❖ Roturas de vidrio.
- ❖ Fenómenos de la naturaleza (incluyendo terremoto).
- ❖ Caminos vecinales, vías no entregadas al público.
- ❖ Paso por puentes y gabarras.
- ❖ Caída de objetos extraños.
- ❖ Autoignición.
- ❖ Ordenes de reparaciones inmediatas.
- ❖ Pérdidas parciales por daños.
- ❖ Pérdidas parciales por robo.
- ❖ Pérdidas totales por daño.
- ❖ Pérdidas totales por robo

## **COBERTURAS ESPECÍFICAS**

### Accidentes Personales

- ❖ Por muerte accidental cubre hasta \$4.000 al conductor y ocupante.
- ❖ Por gastos médicos cubre hasta \$1.000 al conductor y ocupante.

### Responsabilidad Civil

#### Daños efectuados por el vehículo asegurado

- ❖ Materiales hasta \$5.000
- ❖ Corporales hasta \$5.000

### Beneficios

- ❖ Gastos de grúa \$500 al año (vía reembolso).

## **DEDUCIBLES**

Pérdidas parciales por robo y/o daño

- ❖ 5% del valor asegurado.
- ❖ Para robos parciales de módulo ECM (computadora): 50% del valor del siniestro.

Pérdida total por daño y /o robo

- ❖ 15% del valor asegurado.

Responsabilidad civil

- ❖ 10% del valor del siniestro, mínimo \$1000

## **CARACTERÍSTICAS DE ASEGURABILIDAD**

Vehículos pesados de uso comercial de hasta 10 años de fabricación.

## **EXCLUSIONES GENERALES**

- ❖ La compañía no se responsabiliza y está exenta de toda obligación en los siguientes casos:
- ❖ Cuando conduzca en estado de embriaguez o bajo la influencia del consumo de drogas.
- ❖ Cuando el conductor desatienda las señales reglamentarias de tránsito, no acate la señal roja de los semáforos, conduzca a una velocidad que exceda de la permitida o cometa infracciones a la ley de tránsito público.
- ❖ Se deja sin efecto cualquier cobertura de la póliza en caso que el vehículo asegurado se encuentre en servicio de alquiler o en préstamo a un tercero, y de ser este el caso y el vehículo sea

detectado que su uso no ha sido el declarado al momento de tomar el seguro, la compañía está en toda su obligación y procederá a denunciarlo de forma inmediata a las autoridades correspondientes.

- ❖ Cuando el vehículo pesado sin importar su valor asegurado no tenga pagado, instalado, activo y en perfecto estado el dispositivo de rastreo que tengan sistema de triangulaciones de repetidora en repetidora, radio frecuencia. No de tecnología celular y/o satelital para realizar su servicio.
- ❖ Cuando el vehículo asegurado sea conducido por una persona carente de licencia de conducir, expedida por las autoridades de tránsito respectivas para la clase de vehículo conducido, sea con el consentimiento previo o no del asegurado y a efectos de esta póliza no son válidos los permisos provisionales. La caducidad de la licencia se considera como carencia de la misma

## **SEGUROS DE VIDA Y ACCIDENTES PERSONALES**

### **1) Hereda**

Asegura la comodidad y bienestar de tu familia. Porque entendemos cómo te sacrificas a diario por tus seres queridos y como a pesar de eso es difícil ahorrar cantidades importantes que aseguren la tranquilidad de los tuyos en su futuro.

## **COBERTURAS GENERALES**

- ❖ Fallecimiento por cualquier causa
- ❖ Doble indemnización por muerte accidental
- ❖ Incapacidad total y permanente
- ❖ Desmembración accidental y ambulancia

## **COBERTURAS ESPECÍFICAS**

- ❖ Asesoría legal
- ❖ Ambulancia por accidente (Esta cobertura tendrá un límite de \$50 por evento hasta un máximo de dos eventos por año)
- ❖ Interconsulta (segunda opinión médica internacional)
- ❖ El asegurado tiene derecho a designar y/o modificar libremente los beneficiarios de la póliza en cualquier momento, además de las condiciones en las que el pago de la indemnización deberá efectuarse

### **2) Seguro Estudiantil**

Los hijos crecen y los gastos también, por eso seguro vida ofrece el Seguro Estudiantil 10/10, Así cuando sus hijos sufran un accidente, solo tendrán que preocuparse de darles el amor necesario para su recuperación, con coberturas que todos los niños y adolescentes pueden necesitar en su etapa estudiantil.

## **COBERTURAS GENERALES**

- ❖ Muerte accidental

- ❖ Incapacidad total y permanente
- ❖ Desmembración accidental
- ❖ Gastos médicos por accidente
- ❖ Gastos de sepelio por accidente
- ❖ Ambulancia por accidente
- ❖ Renta diaria por hospitalización
- ❖ Gastos dentales por accidente
- ❖ Beca estudiantil por accidente
- ❖ Premio para el mejor alumno
- ❖ Deducible de gastos médicos
- ❖ Tarjeta de crédito ambulatorio/hospitalario
- ❖ Asistencia visual

#### Asistencia dental

- ❖ Desde los 3 a los 65 años de edad con el 100% de indemnización.
- ❖ Límite de ingreso hasta los 60 años.

### **COBERTURAS ESPECÍFICAS**

Tarjeta de descuento y crédito hospitalario y ambulatorio para recibir atención de emergencia a consecuencia de un accidente en clínicas afiliadas a nivel nacional.

- ❖ Asistencia dental
- ❖ Asistencia visual

### **3) Becario Visajero Seguro**

Un seguro que acompaña a los viajeros y los protege en cada momento de su experiencia. Cubre todas las necesidades que puedan requerir

durante su periodo de estudios.

Los estudiantes y sus familiares tendrán la tranquilidad de que a pesar de la distancia, las emergencias son cubiertas en todo destino y traslado internacional, las 24 horas.

### **COBERTURAS DE VIDA GENERALES**

- ❖ Muerte por cualquier causa /Desgravamen
- ❖ Invalidez total y permanente
- ❖ Desmembración accidental
- ❖ Ayuda para enfermedades graves
- ❖ Asistencia exequial

### **COBERTURA DE ASISTENCIA DE VIAJE/MÉDICAS**

- ❖ Asistencia médica por accidente o enfermedad
- ❖ Ambulancia local
- ❖ Repatriación médica
- ❖ Repatriación funeraria
- ❖ Emergencia dental
- ❖ Deducible anual por persona

### **COBERTURAS ESPECÍFICAS**

- ❖ Cargo por transferencia de fondos
- ❖ Cargo por transferencia de fondos para fianza legal
- ❖ Asistencia legal por accidente de tránsito

- ❖ Indemnización por pérdida de equipaje
- ❖ Gastos de hotel (en caso de convalecencia)
- ❖ Traslado de familiar por hospitalización
- ❖ Regreso por fallecimiento de familiar
- ❖ Mensajes urgentes
- ❖ Extravío de documentos, equipajes
- ❖ Call center internacional

## **SEGUROS GENERALES**

### **1) Seguros Obligatorio de Incendio (SOI)**

#### **COBERTURAS GENERALES**

Protege tu negocio y contrata hoy el SOI, requisito obligatorio para el permiso de funcionamiento del Cuerpo de Bomberos. Es una póliza de emisión rápida con primas bajas, fácil de obtener. Este producto incluye coberturas de Responsabilidad Civil.

#### Incendio

- ❖ Incendio y/o rayo
- ❖ Explosión
- ❖ Terremoto y Catastróficos
- ❖ Acto malicioso y vandalismo
- ❖ Daño y/o pérdida físicas
- ❖ Consecuencia de motín

❖ Alborotos populares, huelgas

❖ Colapsos

#### Responsabilidad Civil

❖ Cubre la seguridad extracontractual legalmente imputable al asegurado por daños materiales y/o corporales ocasionados a terceras personas durante el ejercicio de sus labores y operación.

❖ Predios labores y operaciones; incendio y/o explosión; avisos y letreros.

❖ Para asegurar estructuras con avalúo, mayor a \$50.000 o contenidos mayores a \$25.000, debe realizarse previamente una inspección de riesgo y el informe debe ser aprobado por el Departamento Técnico de cada Aseguradora.

❖ Aplica para personas naturales y jurídicas.

#### **DEDUCIBLES**

##### Incendio

❖ Catastróficos (Terremoto y colapso) 2% de la suma asegurada, mínimo \$500.

❖ Otros eventos: 10% del valor del siniestro, mínimo \$300.

##### Responsabilidad Civil

❖ 10% del valor del siniestro, mínimo \$250 todo y cada evento.

#### **FORMAS DE PAGO**

Contado, tarjeta de crédito, débito bancario y crédito directo.

Documentos Necesarios

- ❖ Formulario SOI.
- ❖ Formulario Conozca a su Cliente.
- ❖ Persona natural: copia de RUC, cédula y certificado de votación.
- ❖ Persona jurídica: copia de RUC y de Representante Legal (copia de cédula, certificado de votación y nombramiento).

#### Garantías

- ❖ Extintor

- ❖ La aseguradora se reserva el derecho de verificar la actividad declarada en la presente aceptación del seguro y realizar la inspección respectiva del riesgo asegurado.

Para monto superior a \$50000 de suma asegurada, es requisito indispensable la inspección de riesgo para aceptación de la póliza.

#### **EXCLUSIONES DE INCENDIO**

- ❖ Riesgos que colinden con edificios abandonados, estaciones de servicio, almacenamiento de combustible o gas.
- ❖ Joyas, obras de arte, dinero y títulos valores.
- ❖ Construcciones totalmente en madera.
- ❖ Exclusión de riesgos de información tecnológica.
- ❖ Exclusión absoluta de terrorismo y sabotaje a menos que sea contratada con pago de prima adicional.
- ❖ Bienes robados durante el siniestro o después del mismo.
- ❖ Acto intencional o negligencia manifiesta del asegurado o de sus representantes.

- ❖ Reacción nuclear, radiación nuclear o contaminación radioactiva.
- ❖ Pérdidas o daños causados directa o indirectamente por fallo o interrupción en el aprovisionamiento de corriente eléctrica de la red pública, de gas o agua.
- ❖ Exclusión absoluta de lucro cesante por cualquier causa.
- ❖ Material explosivo o azaroso será causal de negativa.
- ❖ Excluye terremoto a menos que se haya contratado como cobertura adicional.

#### **EXCLUSIONES DE RESPONSABILIDAD CIVIL**

Contaminación, Aeronaves y embarcaciones acuáticas, bienes bajo cuidado, custodia y control, daño financiero puro, daños ocasionados por asbestos, sílice, moho, hongos, eventos de la naturaleza, terrorismo, transmisión electrónica de virus, campos electromagnéticos, reclamaciones derivadas de la no observancia o incumplimiento de las disposiciones legales que regulen la actividad del asegurado, culpa grave e inexcusable de la víctima, infidelidad desempleados, responsabilidad civil profesional, responsabilidad civil productos, responsabilidad civil vehículos, responsabilidad civil contractual, responsabilidad civil cruzada, responsabilidad civil patronal y ambiental.

Daños provenientes de operaciones diferentes a las señaladas en la sección "Operaciones del Asegurado" daños causados por: plomo, organismos genéticamente modificados, alteración maliciosa del producto; incumplimiento de contrato; daños punitivos o ejemplares, culpa grave e inexcusable de la víctima; acoso sexual. Demás exclusiones incluidas en

las condiciones generales de la póliza.

## **2) Carga Segura**

Protege tu mercadería, desde el lugar de origen hasta su destino, en caso de incidentes, ya sea por transporte aéreo, marítimo, fluvial o terrestre. Tu carga estará segura.

### **COBERTURAS GENERALES**

Todo riesgo

Cubre las pérdidas o daños que sufra la mercadería asegurada, sujeta a las exclusiones que se mencionan en la póliza.

Cubre pérdidas o daños que sufra la mercadería a consecuencia de: terremoto, erupción volcánica, marejada, inundación, avalancha, deslizamiento de tierra, alúd, huracán, rayo, naufragio, encalladura, buque haciendo agua, y en necesidad de buscar puerto de refugio.

Colisión del medio de transporte con sustancia sólida, volcadura, descarrilamiento, caída de puentes, caída de aeronaves o partes de ellas; explosión, incendio, la pérdida total de bultos completos (mercadería y empaque), que ocurra durante la carga, descarga o transbordo.

### **GARANTÍAS**

Todo transporte mayor a \$30.000 debe ir con servicio de guardianía y custodia armada. En caso de que esta condición se incumpla y ocurra un siniestro, dicha reclamación será rechazada, para el transporte interno,

debe realizarlo en horario solar.

### **TRANSPORTE DE IMPORTACIONES Y EXPORTACIONES**

Abierta: Para amparar la importación y exportación de mercaderías propias del giro del negocio de propiedad del asegurado y/o de las cuales sea legalmente responsable, que consiste en lo descrito en la nota de pedido. La presente es una póliza abierta que será facturada mediante aplicaciones pre-firmadas. Éstas serán emitidas por el cliente y enviadas a la compañía con 48 horas de anticipación al embarque de la mercadería.

Específica: La presente es una póliza fija, donde su cobertura fenecerá una vez que la mercadería llegue al lugar de destino, estipulado en la póliza.

### **TRANSPORTE INTERNO.**

Flotante: Flotante con declaraciones de guías mensuales. La revisión y conciliación de guías declaradas serán ajustadas en períodos mensuales, semestrales, trimestrales y anuales.

Específico: La presente es una póliza fija, donde su cobertura fenecerá una vez que la mercadería llegue al lugar de destino, estipulado en la póliza.

### **TRANSPORTE INTERNO DE DINERO.**

Este seguro cubre transporte de dinero en efectivo, metálico o billetes de banco, valores y otros documentos negociables, como son: letras de cambio, pagarés, cheques, acciones, bonos financieros, hipotecarios o de ahorro y cédulas hipotecarias, toda propiedad del

asegurado o bajo su custodia hasta la suma asegurada que para cada inciso mencionado en los riesgos cubiertos, se establece en la carátula de esta póliza, sin exceder del interés asegurable que el asegurado tenga sobre dichos bienes por cualquier causa, mientras se halle en tránsito bajo la custodia de un mensajero y/o empleados legalmente contratados por el asegurado, desde hasta cualesquiera locales o lugares de trabajo del asegurado, hasta su llegada a otro local del éste y/o cualquier local bancario y/u otro lugar de desembolso, y con respecto a dinero destinado al pago de sueldos y/o jornales, hasta el momento en que sea pagado a los empleados.

#### **1) Otros**

##### **Incendio y/o Líneas Aliadas**

Abarca incendio, rayo, explosión, autoexplosión, motín, alborotos populares, huelgas, disturbios laborales, acto malicioso, vandalismo, tempestad, ventarrón, daños por humo, riesgo de aeronaves, artefactos aéreos u otros objetos que caigan de ellos, impacto de vehículos, combustión espontánea de carbón e incendio producido como consecuencia directa o indirecta de incendio de bosques, selvas, montes bajos, praderas, pampas, malezas o del fuego empleado para el despeje de terrenos, daños por agua, daños en los aparatos, accesorios e instalaciones eléctricas, daños por lluvia e inundación, pérdida de arrendamiento, remoción de escombros, combustión espontánea, daños por falta de funcionamiento de aparatos frigoríficos, daños ocasionados por falta de funcionamiento de aparatos frigoríficos, daños ocasionados

por material fundido, riesgo de refrigeración, daños por inundaciones para plantas de harina de pescado, daños por derrame de extintores, traslado temporal, daños a los hornos a consecuencia de incendio no originado en el mismo, daño causado en la ropa dejada para lavar, honorarios de ingenieros, arquitectos y topógrafos, materiales importados, muelles, vidrios y cristales, entre otros.

### **Lucro Cesante por Incendio**

Abarca lucro cesante, interrupción de negocios o pérdida de beneficios a consecuencia de la ocurrencia de los riesgos cubiertos en incendio y líneas aliadas; pérdidas de beneficios que resulten de una interrupción del negocio a consecuencia de terremoto, temblor, erupción volcánica, fuego subterráneo, maremoto, tsunami, salida de mar, marejada y oleaje.

### **Transporte**

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

### **Marítimo**

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

**Aviación**

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

**Robo**

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

**Dinero y/o Valores**

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

**Todo riesgo para contratistas**

Ampara la obra en construcción, los materiales a emplear almacenados en la obra, la maquinaria y equipo de construcción contra todo riesgo accidental y responsabilidad civil. Como coberturas adicionales en este seguro tenemos, terremoto, temblor, erupción volcánica, maremoto, ciclón (viento, huracán, tempestad, lluvia), avenida e inundación, remoción de

escombros, estructuras existentes y/o propiedad adyacente, huelga, motín y conmoción civil, responsabilidad civil cruzada, mantenimiento, gastos extraordinarios por horas extra, trabajo nocturno, trabajo en días feriados, flete expreso, gastos por flete aéreo, entre otras.

#### **Montaje de maquinaria**

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

#### **Rotura de Maquinaria**

Abarca daños y averías a las maquinarias ocasionadas de forma accidental, súbita e imprevista, mientras se encuentren en funcionamiento o paradas, como durante su desmontaje y montaje subsiguiente con objeto de proceder a su limpieza, revisión, repaso o en su manejo.

#### **Equipo y Maquinaria Contratista**

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

#### **Equipo Electrónico**

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

**Responsabilidad Civil**

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

**Fidelidad privada**

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

**Cumplimiento de Contrato**

Garantiza al asegurado por el incumplimiento del contratista afianzado de las obligaciones que contrajere, en virtud del contrato principal suscrito entre éstos, de la ley, y de aquellas que adquiera a favor de terceros provenientes de dicho contrato, cuyo objeto consista en la ejecución de obra, provisión o suministro de bienes o, prestación de servicios, siempre que tal incumplimiento sea imputable al afianzado o bien provenga de causas que afecten directamente su responsabilidad.

**Buen uso de anticipo**

Garantiza al asegurado contra el uso o apropiación indebida o la falta de devolución, que el afianzado haga de los anticipos de cualquier naturaleza, sea en dinero, giros a la vista u otra forma de pago convenida, que se le hayan otorgado para la ejecución del contrato. Garantiza el buen uso de la carta de crédito en la adquisición de los bienes u obras que representan el objeto del contrato suscrito entre el asegurado y el

afianzado; el embarque y entrega de los bienes a proveerse en idénticas características y especificaciones técnicas de las contratadas; y, en caso de que se prevea embarques parciales, la garantía se reducirá en la medida que se vayan recibiendo provisionalmente los bienes, materia del contrato.

#### **Garantías aduaneras**

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

#### **Bancos e instituciones financieras**

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

## **2.6 CALCULO DE LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS QUE OFRECEN LAS EMPRESAS DE SEGUROS DE LA CIUDAD DE LOJA.**

### **Su edad**

Las estadísticas muestran que, como grupo, las personas menores de 30 años de edad tienen más riesgos que la población en general. Por tanto a las personas jóvenes se les cobra tasas más altas.

### **Su género**

Los hombres tienen más riesgo a diferencia de las mujeres, por lo tanto a ellos se les considera una tasa más alta.

### **Su salud**

Como una regla, las personas que gozan de buen estado de salud, se les aplica tasa más bajas.

### **Su ubicación**

El más alto número de accidentes y riesgos en ciudades grandes como Quito, Guayaquil, Cuenca por tanto en estas ciudades se aplican tasas más altas.

### **Valor aseguradora**

Por regla general se aplican tasas más bajas a cantidades aseguradas altas.

## Tipo cliente

A personas particulares se aplican tasas promedio o normales mientras que a clientes corporativos, empresas públicas o compañías se aplican tasas más altas por la cantidad y el volumen de seguros que contrata.

## NOTA:

Los porcentajes que a continuación se detalla, son porcentajes establecidos por la Superintendencia de Bancos y Seguros estableciendo un piso y un techo para cada ramo.

POLIZA	TASA MINIMA	TASA PROMEDIO	TASA MAXIMA
INCENDIO	0,2	0,3	1,5
ROBO Y/O ASALTO	1	1,5	2
EQUIPO ELECTRONICO	1	1,5	2
VEHICULOS LIV Y PES	2,5	3,6	4,5
EQUIPO Y MAQUINARIA	1	1,5	2,5
ROTURA DE MAQUINARIA	1	1,3	2
FIDELIDAD	1	2,5	4
VIDA DE TRABAJADORES	0,3	0,5	1

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado por: El Auto

EJEMPLO PARA EL CALCULO DE UNA **POLIZA DE INCENDIO**, CUANDO EL VALOR ASEGURADO ES DE \$ **100.000**

VALOR ASEGURADO	\$ 100.000,00	<b>PRIMA NETA</b>
TASA 0,3	\$ 300,00	
SUPER DE BANCOS 3,5%	\$ 10,50	
SEGURO CAMPESINO 0,5%	\$ 1,50	
DERECHOS EMISION	\$ 3,00	
SUBTOTAL	\$ 315,00	<b>PRIMA TOTAL</b>
IVA 12%	\$ 37,80	
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 352,80</b>	

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado por: El Autor

EJEMPLO PARA EL CALCULO DE UNA **POLIZA DE ROBO**, CUANDO EL VALOR ASEGURADO ES DE \$ **20.000**

VALOR ASEGURADO	\$ 20.000,00	
TASA 1,5	\$ 300,00	<b>PRIMA NETA</b>
SUPER DE BANCOS 3,5%	\$ 10,50	
SEGURO CAMPESINO 0,5%	\$ 1,50	
DERECHOS EMISION	\$ 3,00	
SUBTOTAL	\$ 315,00	
IVA 12%	\$ 37,80	
<b>TOTAL</b>	\$ 352,80	<b>PRIMA TOTAL</b>

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros  
Elaborado por: El Autor

EJEMPLO PARA EL CALCULO DE UNA **POLIZA DE EQUIPO ELECTRONICO**, CUANDO EL VALOR ASEGURADO ES DE \$ **20.000**

VALOR ASEGURADO	\$ 20.000,00	
TASA 1,5	\$ 300,00	<b>PRIMA NETA</b>
SUPER DE BANCOS 3,5%	\$ 10,50	
SEGURO CAMPESINO 0,5%	\$ 1,50	
DERECHOS EMISION	\$ 3,00	
SUBTOTAL	\$ 315,00	
IVA 12%	\$ 37,80	
<b>TOTAL</b>	\$ 352,80	<b>PRIMA TOTAL</b>

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros  
Elaborado por: El Autor

EJEMPLO PARA EL CALCULO DE UNA **POLIZA DE VEHICULOS LIVIANOS Y PESADOS**, CUANDO EL VALOR ASEGURADO ES DE \$ **30.000**

VALOR ASEGURADO	\$ 30.000,00	
TASA 3,6	\$ 1.080,00	<b>PRIMA NETA</b>
SUPER DE BANCOS 3,5%	\$ 37,80	
SEGURO CAMPESINO 0,5%	\$ 5,40	
DERECHOS EMISION	\$ 3,00	
SUBTOTAL	\$ 1.126,20	
IVA 12%	\$ 135,14	
<b>TOTAL</b>	\$ 1.261,34	<b>PRIMA TOTAL</b>

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros  
Elaborado por: El Autor

EJEMPLO PARA EL CALCULO DE UNA **POLIZA DE EQUIPO Y MAQUINARIA**, CUANDO EL VALOR ASEGURADO ES DE \$ **80.000**

VALOR ASEGURADO	\$ 80.000,00	
TASA 1,5	\$ 1.200,00	<b>PRIMA NETA</b>
SUPER DE BANCOS 3,5%	\$ 42,00	
SEGURO CAMPESINO 0,5%	\$ 6,00	
DERECHOS EMISION	\$ 3,00	
SUBTOTAL	\$ 1.251,00	
IVA 12%	\$ 150,12	
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 1.401,12</b>	<b>PRIMA TOTAL</b>

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado por: El Autor

EJEMPLO PARA EL CALCULO DE UNA **POLIZA DE ROTURA DE MAQUINARIA**, CUANDO EL VALOR ASEGURADO ES DE \$ **35.000**

VALOR ASEGURADO	\$ 35.000,00	
TASA 1,3	\$ 455,00	<b>PRIMA NETA</b>
SUPER DE BANCOS 3,5%	\$ 15,93	
SEGURO CAMPESINO 0,5%	\$ 2,28	
DERECHOS EMISION	\$ 3,00	
SUBTOTAL	\$ 476,20	
IVA 12%	\$ 57,14	
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 533,34</b>	<b>PRIMA TOTAL</b>

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado por: El Autor

EJEMPLO PARA EL CALCULO DE UNA **POLIZA DE FIDELIDAD**, CUANDO EL VALOR ASEGURADO ES DE \$ **20.000**

VALOR ASEGURADO	\$ 20.000,00	
TASA 2,5	\$ 500,00	<b>PRIMA NETA</b>
SUPER DE BANCOS 3,5%	\$ 17,50	
SEGURO CAMPESINO 0,5%	\$ 2,50	
DERECHOS EMISION	\$ 3,00	
SUBTOTAL	\$ 523,00	
IVA 12%	\$ 62,76	
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 585,76</b>	<b>PRIMA TOTAL</b>

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado por: El Autor

EJEMPLO PARA EL CALCULO DE UNA **POLIZA DE VIDA Y ACCIDENTES**,  
 CUANDO EL VALOR ASEGURADO ES DE \$ **100.000**

VALOR ASEGURADO	\$ 100.000,00	
TASA 0,5	\$ 500,00	<b>PRIMA NETA</b>
SUPER DE BANCOS 3,5%	\$ 17,50	
SEGURO CAMPESINO 0,5%	\$ 2,50	
DERECHOS EMISION	\$ 3,00	
SUBTOTAL	\$ 523,00	
IVA 0%	\$ 0,00	
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 523,00</b>	<b>PRIMA TOTAL</b>

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado por: El Autor

## **2.7 POLITICAS GENERALES DEL SINIESTRO**

El Asegurado deberá comunicarse inmediatamente con cualquier Empresa de Seguros, con la que tenga una póliza vigente ya sea a los números telefónicos o a las Centrales de Asistencias a fin de denunciar lo ocurrido, dependiendo el tipo de siniestro los operadores indicaran los pasos y procesos a seguir que a continuación se detallan:

La Aseguradora de inmediato envía un fiscalizador al lugar donde ocurrió el siniestro, dependiendo el tipo de siniestro el fiscalizador evaluara la necesidad de realizar una denuncia policial, denuncia a la Fiscalía o dopaje étlico.

En caso de siniestros con objetos físicos, siniestros sin intervención de terceros, choque y fuga, o en aquellos siniestros en donde las partes lleguen a un acuerdo y el fiscalizador de la compañía considere pertinente y la autoridad no lo exija, se obviara las respectivas denuncias y dopaje étlico.

Si luego del siniestro el vehículo se encuentra en condiciones de operar deberá rápidamente acercarse a las oficinas de atención rápida de las Aseguradoras, en los horarios de lunes a viernes, adjuntando copia de la denuncia policial o el informe inicial del fiscalizador a fin de que un perito de la compañía evalúe los daños y proceda de inmediato a extender la orden de reparación del vehículo para posteriormente puedan ingresas a los talleres autorizados para el arreglo.

En caso de que el vehículo no esté operativo se procederá a enviar una grúa para que pueda trasladar al vehículo a los respectivos talleres.

### **EN CASO DE PERDIDA TOTAL POR DAÑOS**

Deberá llamar de inmediato a las Centrales de Asistencia de las Aseguradoras, luego de eso la compañía remitirá enseguida la documentación necesaria para proceder a la indemnización.

### **EN EL CASO DE PERDIDA TOTAL POR ROBO**

De la misma manera deberá comunicarse con las Centrales de Asistencia de las Empresa de Seguros para notificar el siniestro ocurrido, posteriormente la compañía luego de 30 días laborables declarara la pérdida total por robo, esto será comunicado al asegurado por medio de una carta indicándole adjuntar la documentación correspondiente.

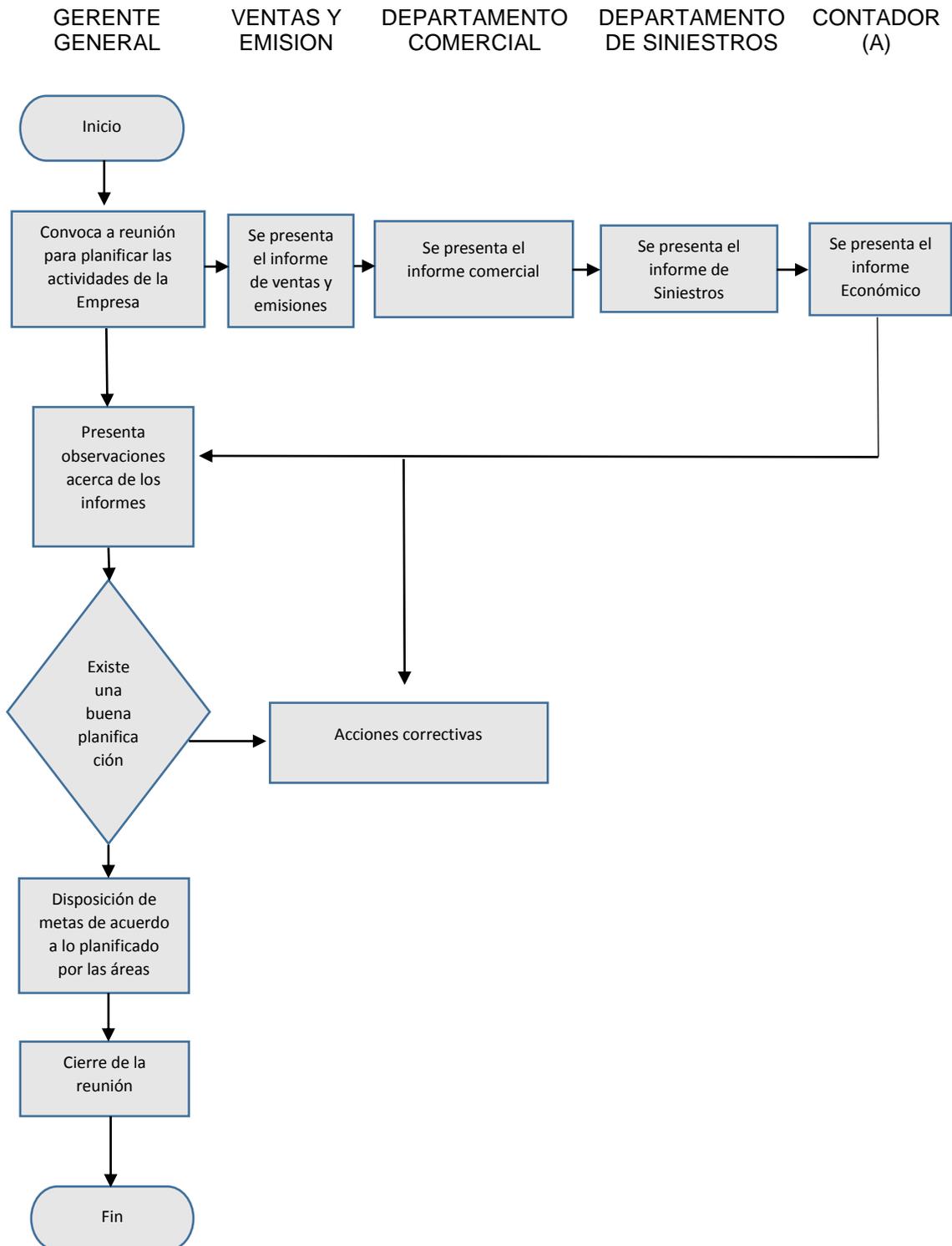
## 2.8 FLUJOGRAMAS DE PROCESOS

### Procesos de Planificación

Actividades:

- ❖ Se convoca a reunión de planificación.
- ❖ Análisis de informes de emisiones
- ❖ Análisis de informes y datos de siniestros.
- ❖ Se revisa todas las ventas planificadas
- ❖ Se solicita a todos los departamentos el informe económico.
- ❖ Observaciones mostradas por las diferentes áreas.
- ❖ Se dispone las actividades relevantes para el mes en el área comercial, ventas y emisiones y siniestros.
- ❖ Cierre de la reunión.

## Diagrama de flujo del Proceso de Planificación



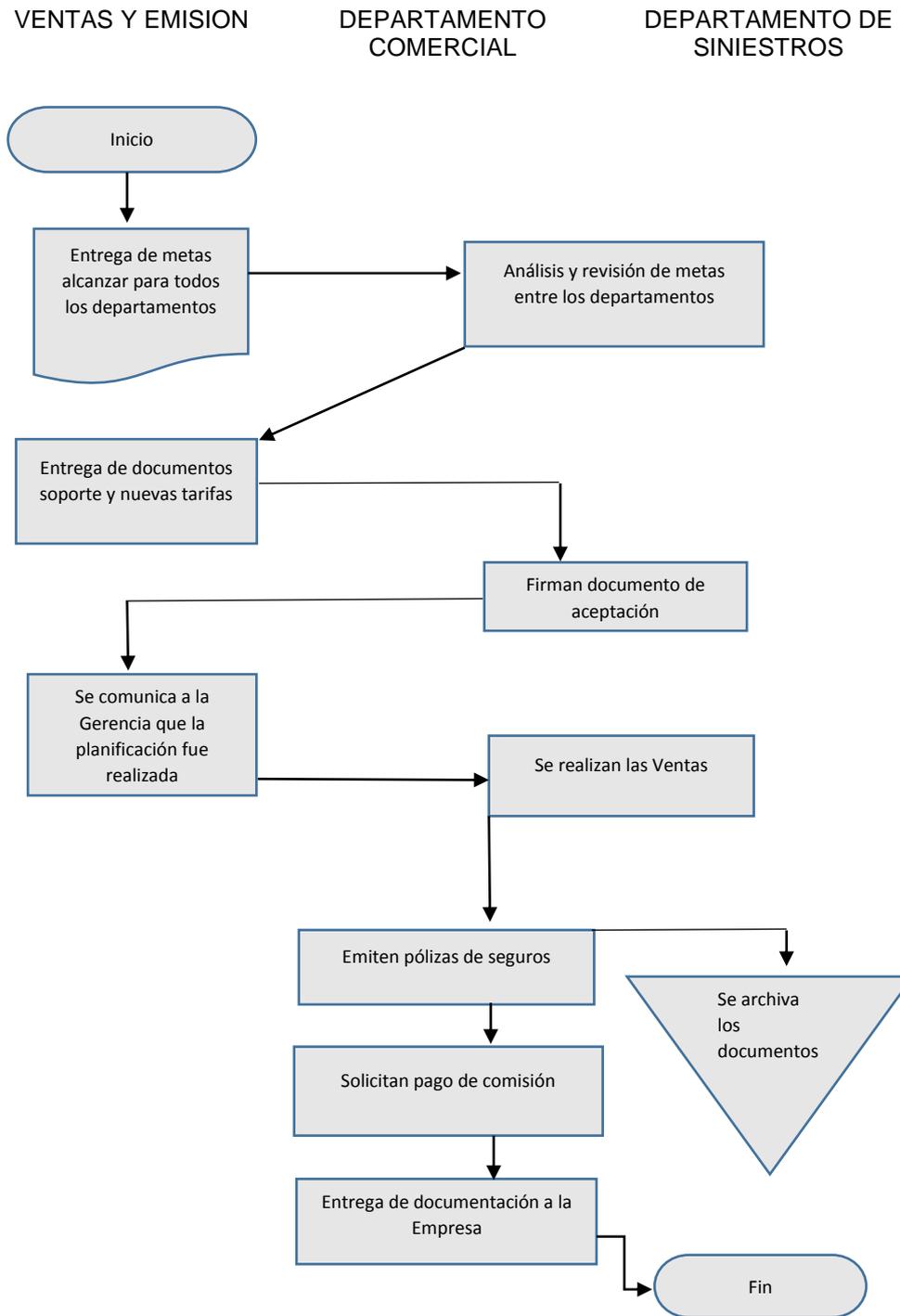
**Fuente:** Aseguradoras de la Ciudad de Loja  
**Elaborado por:** El Autor

## Proceso de Comercialización

Actividades:

- ❖ Entrega de las metas alcanzar para todos los departamentos.
- ❖ Revisión de metas con las diferentes áreas de la Empresa
- ❖ Entrega de documentación con los respectivas tarifas de las pólizas de seguros.
- ❖ Se legaliza la documentación con los demás departamentos aceptando términos y condiciones de los contratos.
- ❖ Una vez legalizada la documentación se procede archivar todos los trámites.
- ❖ Todas las áreas coordinan las ventas y posteriormente registran su comisión por contrato vendido.
- ❖ Se confirma de la póliza a la Aseguradora previo a enviar el reporte de pago.
- ❖ Finalmente se entre toda la documentación a las Aseguradora.

## Diagrama de flujo del Proceso de Comercialización



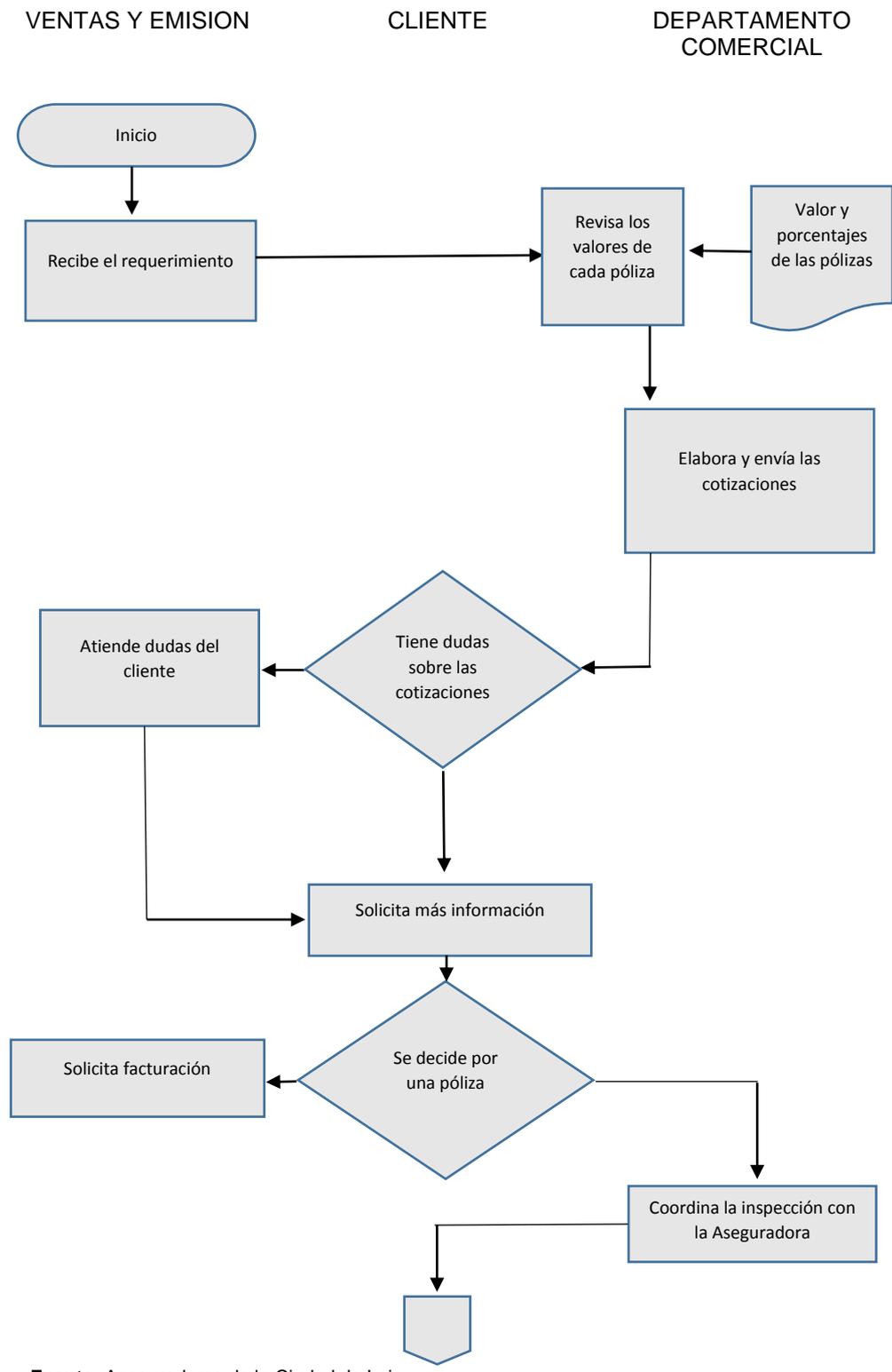
Fuente: Aseguradoras de la Ciudad de Loja  
Elaborado por: El Autor

## Proceso de Emisión de Pólizas

Actividades:

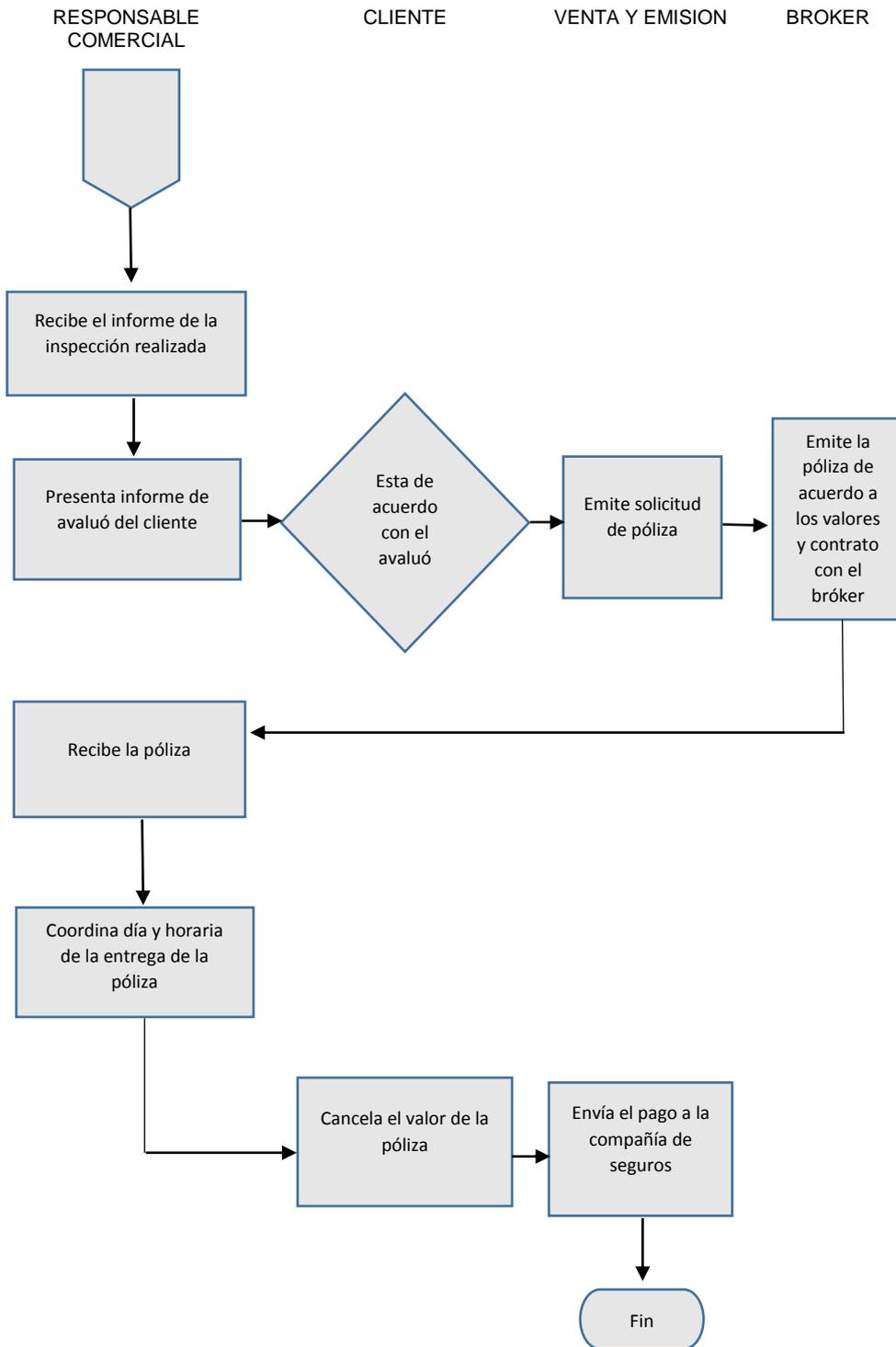
- ❖ Se recibe el requerimiento por parte del cliente vía a correo electrónico.
- ❖ Confirmación de valores con el asegurado vía a correo.
- ❖ Cliente confirma que está de acuerdo con los valores comerciales y emitidos.
- ❖ Se procede con la emisión de la carta de emisión.
- ❖ Se envía por email y el físico, para la emisión de la paliza a la compañía de Seguros.
- ❖ Se recibe la póliza.
- ❖ Se desglosa la póliza.
- ❖ Se comunica con el cliente para coordinar la entrega de la paliza y el cobro.
- ❖ Se recibe el cobro.
- ❖ Se envía el pago a la compañía de seguros.

## Diagrama de flujo del Proceso de Emisión de Pólizas



Fuente: Aseguradoras de la Ciudad de Loja  
 Elaborado por: El Autor

## Diagrama de flujo del Proceso de Emisión de Pólizas



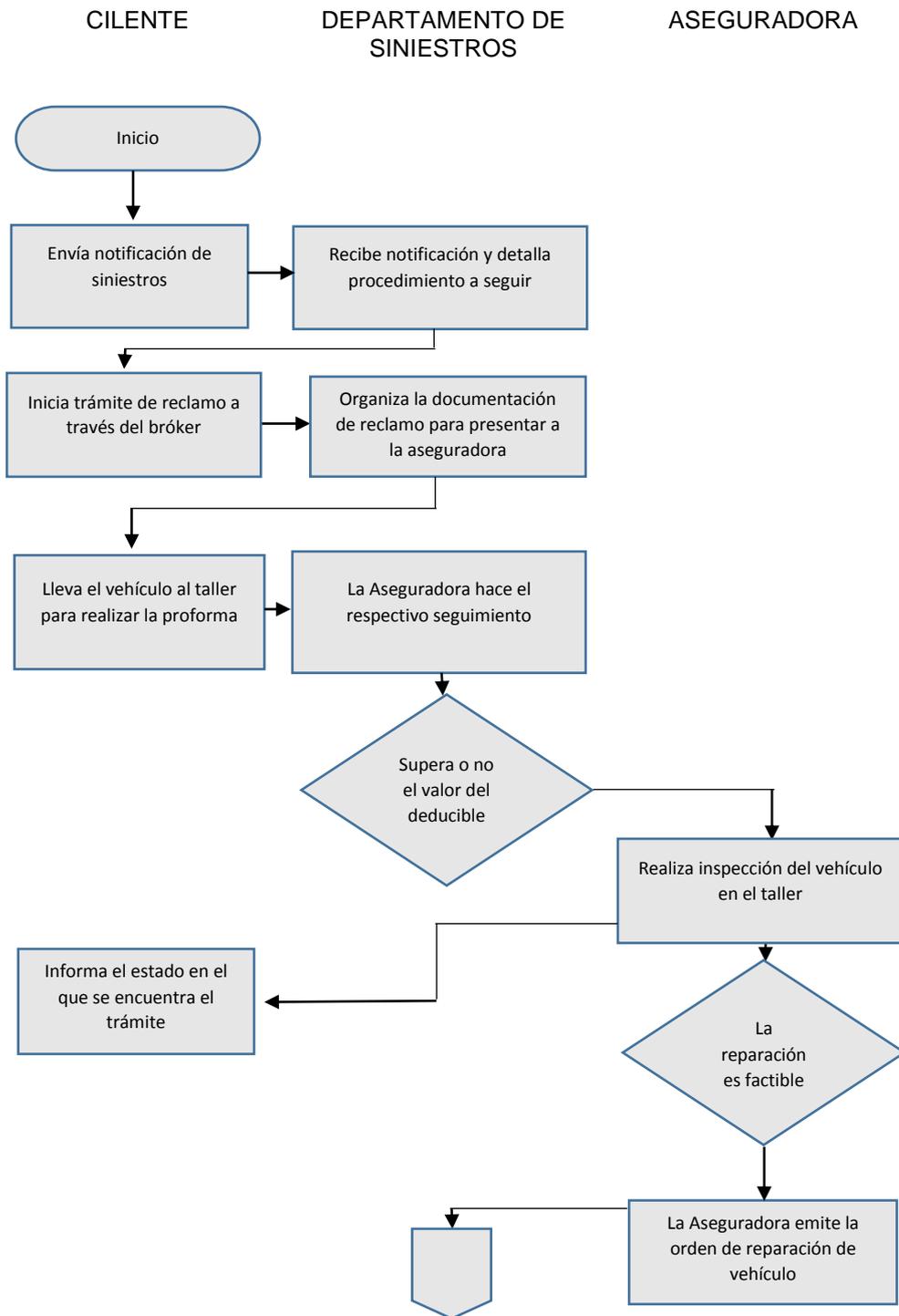
**Fuente:** Aseguradoras de la Ciudad de Loja  
**Elaborado por:** El Autor

## Proceso de Siniestro

Actividades:

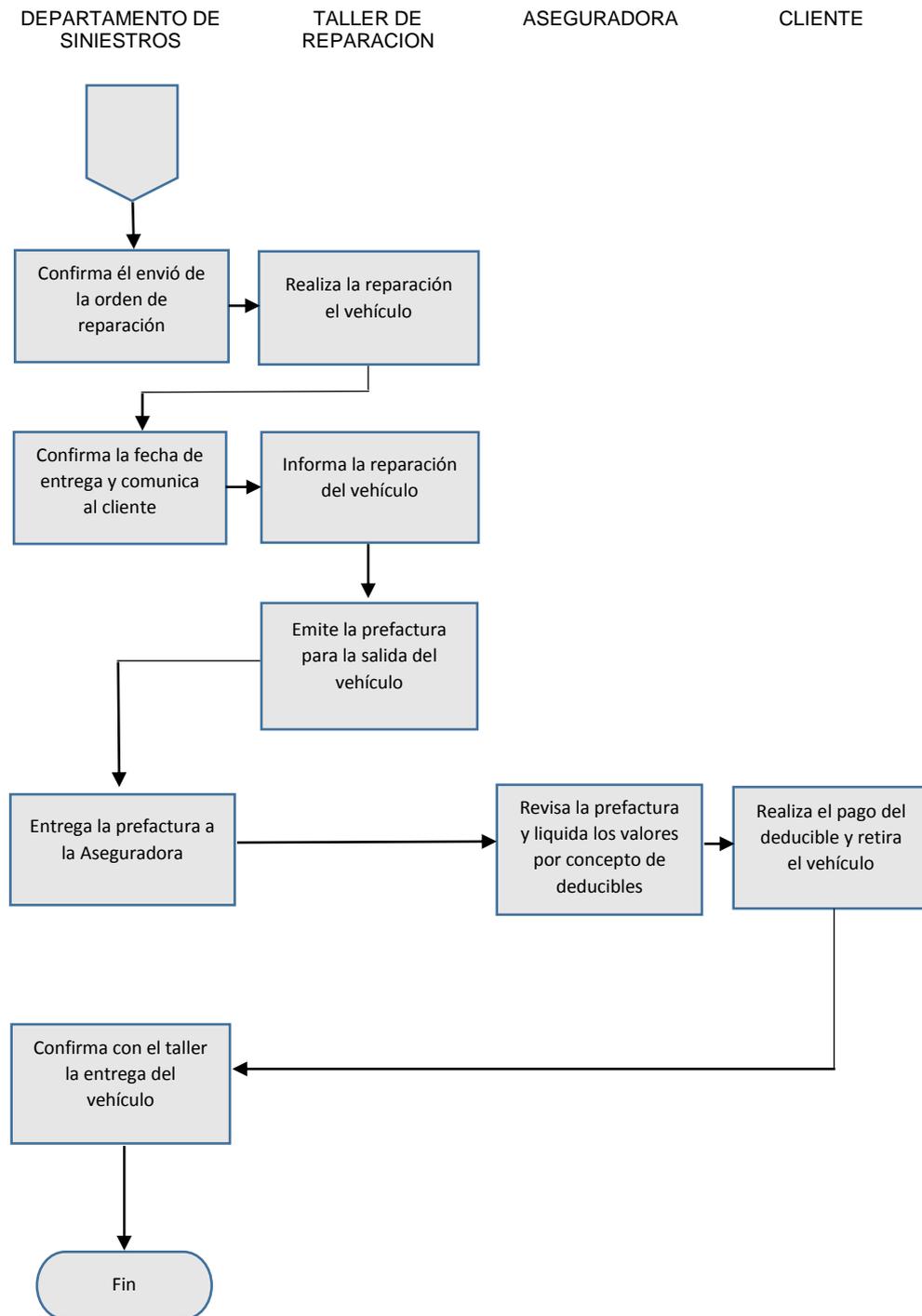
- ❖ Recibe el requerimiento por email.
- ❖ Se envía un email detallando los procedimientos a seguir, así como también los requisitos necesarios.
- ❖ Recibe el email el cliente con las inquietudes, para presentar el reclamo en la compañía de seguros.
- ❖ El cliente lleva el vehículo al taller para que elaboren la proforma y se hace el seguimiento respectivo.
- ❖ Confirma si supera o no el deducible.
- ❖ El bróker está pendiente de la proforma del asegurado.
- ❖ El bróker envía información vía correo, del estado en el que se encuentra su vehículo.
- ❖ Cuando el presupuesto ya está listo, el bróker presiona a la compañía de seguros para que emitan la orden de reparación.
- ❖ Y finalmente el vehículo es reparado en su totalidad.

## Diagrama de flujo del Proceso de Siniestros



**Fuente:** Aseguradoras de la Ciudad de Loja  
**Elaborado por:** El Autor

## Diagrama de flujo del Proceso de Siniestros



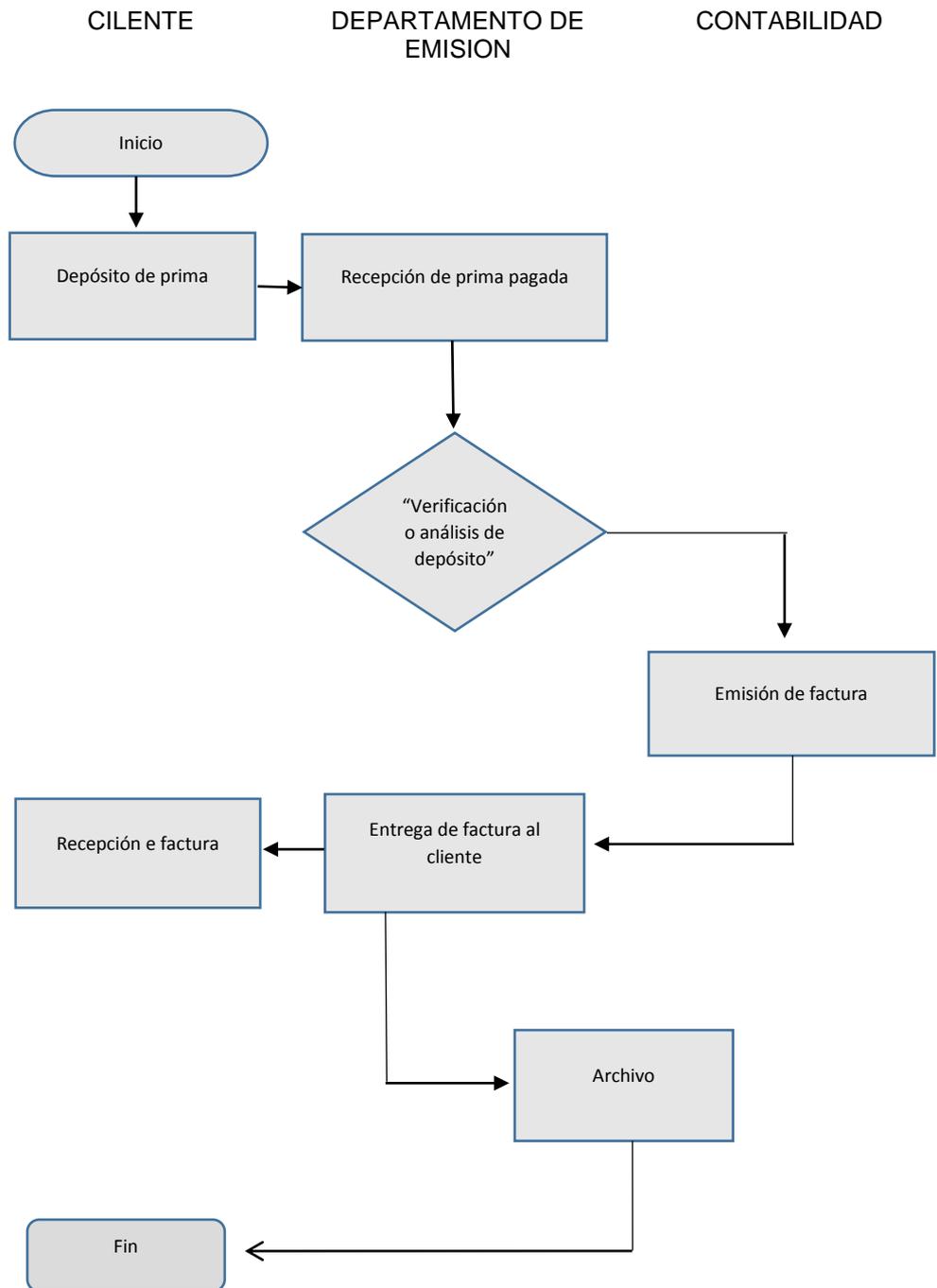
Fuente: Aseguradoras de la Ciudad de Loja  
Elaborado por: El Autor

## **Proceso de Facturación**

Actividades:

- ❖ Cliente cancela la prima por pólizas adquiridas
- ❖ Se realiza un análisis de datos
- ❖ Se emite facturas
- ❖ Envío y entrega de facturas al cliente
- ❖ Recepción de cumplimiento de entrega
- ❖ Se procede archivar la documentación
- ❖ Envío de copia al cliente

## Diagrama de flujo del Proceso de Facturación



**Fuente:** Aseguradoras de la Ciudad de Loja  
**Elaborado por:** El Autor

### **3 INDICADORES DE GESTIÓN**

Las aseguradoras deben tener claro que la diferencia o las ventajas competitivas no necesariamente se dan a través de nuevas tecnologías, la diferenciación se da a través del recurso humano es decir los integrantes de una empresa. En este sentido toda la gestión que realiza el recurso humano debe ser medible para determinar una adecuada eficacia y eficiencia, por ello es necesario una adecuada aplicación de indicadores de gestión dentro de las Compañías de Seguros lo cual les permitirá reducir la complejidad llevando un exhausto control de todos los departamentos, para ello se ha planteado los siguientes objetivos:

#### Objetivos específicos

- ❖ Identificar los indicadores de gestión que se pueden aplicar en una compañía de seguros.
- ❖ Determinar los factores claves o críticos de éxitos a través de la aplicación de indicadores de gestión.
- ❖ Brindar herramientas prácticas para la formulación de objetivos en las compañías de seguros.

#### **3.1 APLICACIÓN PRÁCTICA DE INDICADORES DE GESTIÓN**

Como se determinó anteriormente entre las áreas relevantes de una empresa de seguros se debe considerar las áreas principales, que son las responsables de cumplir con los objetivos de la empresa.

Los indicadores pueden utilizarse en todas las actividades, desde la relación con las empresas, hasta la venta del producto o servicio al cliente. Por su naturaleza los indicadores pueden relacionar costos o usos de recursos (eficiencia), satisfacción del cliente (eficacia) y consecución de metas (efectividad).

### 3.2 RANGOS DE CALIFICACION DE INDICADORES

❖ Valor máximo	100
❖ Valor sobresaliente	95
❖ Valor satisfactorio	90
❖ Valor aceptable	85
❖ Valor mínimo	80

### 3.3 INDICADOR DE EFICACIA

$$INDICADOR DE EFICACIA = \frac{\text{Ventas realizadas por mes}}{\text{Visitas realizadas por mes}} \times 100$$

$$INDICADOR DE EFICACIA = \frac{50}{60} \times 100$$

$$INDICADOR DE EFICACIA = 83.33 \%$$

#### INTERPRETACION:

Los indicadores de eficacia están relacionados con las razones que indican capacidad o acierto en la consecución de tareas y/o trabajos a realizar. El 83.33 % miden el grado de cumplimiento de una tarea

asignada, de cada vendedor, con respecto a la cantidad mensual o semanal de visitas programadas.

### **3.4 INDICADOR DE EFICIENCIA**

$$INDICADOR DE EFICIENCIA = \frac{\text{Visitas realizadas por mes}}{\text{Visitas esperadas por mes}} \times 100$$

$$INDICADOR DE EFICIENCIA = \frac{60}{90} \times 100$$

$$INDICADOR DE EFICIENCIA = 66.66 \%$$

### **INTERPRETACIÓN**

Teniendo en cuenta que eficiencia tiene que ver con la actitud y la capacidad para llevar a cabo un trabajo o una tarea con el mínimo de recursos.

El 66.66 % representa el cumplimiento de cada vendedor con respecto a la cantidad mensual de visitas programadas, es decir este indicador analiza el volumen de recursos gastados para alcanzar las metas. Una actividad eficiente hace un uso óptimo de los recursos y, por tanto, tiene el menor costo posible.

### **3.5 INDICADOR DE EFECTIVIDAD**

$$INDICADOR DE EFECTIVIDAD = \frac{\text{Eficacia} \times \text{Eficiencia}}{100}$$

$$INDICADOR DE EFECTIVIDAD = \frac{83.33 \times 66.66}{100}$$

$$INDICADOR DE EFECTIVIDAD = 55.55 \%$$

### **INTERPRETACIÓN**

Es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, o sea nos permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados. El 55.55 % mide porcentualmente la relación entre eficacia y eficiencia. El resultado mide el total de ventas logrado por mes de cada vendedor o del grupo.

### **3.6 INDICADORES DE GESTION PRESUPUESTARIA PARA LAS COMPAÑIAS DE SEGUROS**

Tiene que haber una adecuada distribución de los recursos económicos en las diferentes áreas de una Compañía de Seguros, permitiéndoles ejecutar al máximo sus objetivos.

### **INDICADOR DE EJECUCION PRESUPUESTAL**

Es un presupuesto referencial con el que cuenta la empresa para operar anualmente.

$$IEP = \frac{\text{Total presupuesto ejecutado}}{\text{Total presupuesto programado}} \times 100$$

$$IEP = \frac{75,000}{83,000} \times 100$$

$$IEP = 99,36 \%$$

### **INTERPRETACIÓN**

Normalmente este indicador se emplea para hacer el seguimiento de la ejecución del presupuesto, en el sentido de no sobrepasar los valores estimados.

Es decir el presupuesto programado de la empresa aseguradora para el año 2014 fue de \$ 83,000, de los cuales se ejecutó el 90.36% que equivale a \$ 75,000, de los cuales incluye gastos administrativos, gasto corriente y gastos por arriendo.

### **INDICADORES DE PLANEACION ESTRATEGICA**

Las Compañías de Seguros deben contar con una planeación estratégica que les permita la elaboración, y desarrollar distintos planes operativos con la intención de alcanzar objetivos y metas planteadas. Estos planes pueden ser a corto, mediano o largo plazo, para lo cual deben considerar 3 grandes faces:

- ❖ La formulación de la estrategia

- ❖ La ejecución de la estrategia
- ❖ La evaluación de la estrategia

**Figura 3. Planeación estratégica.**

<b>CULTURA ORGANIZACIONAL</b>	
Formulación de estrategia	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Visión</li> <li>❖ Misión</li> <li>❖ Debilidades-fortalezas-oportunidades-amenazas</li> </ul>
<b>OBJETIVOS</b>	
Ejecución de estrategia	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Estrategias</li> <li>❖ Plan de acción ( inventario de metas y objetivos)</li> </ul>
<b>DESPLIEGE Y COMPROMISO</b>	
Evaluación de estrategia	❖ Departamento 1-2-3-4-5

**Fuente:** “Libro de Indicadores de Gestión” de Jesús Mauricio Beltrán  
**Elaborado por:** El Autor

### 3.7 INDICADORES GENERALES PARA LAS EMPRESAS DE SEGUROS

#### INDICADORES DE CALIDAD

Las empresas de seguros tienen como prioridad satisfacer a sus clientes mejorando día a día sus procesos y resultados para ello se propone aplicar los siguientes indicadores:

$$CALIDAD DE USO = \frac{\text{Volumen reclamado por calidad}}{\text{Volumen total de ventas}} \times 100$$

$$CALIDAD DE USO = \frac{120 \text{ reclamos}}{600 \text{ nro. de ventas}} \times 100$$

$$CALIDAD DE USO = 20 \%$$

## **INTERPRETACIÓN**

De toda la demanda que tiene la empresa se puede considerar que es una empresa que está mejorando día a día y tratando de satisfacer las necesidades de sus clientes al máximo, por lo que cuenta con un margen de clientes insatisfechos del 20 %

$$ESTANDAR = 30 \%$$

## **INDICADORES DE APALANCAMIENTO**

Es necesario identificar el capital con el que opera una aseguradora, es decir medir su nivel de endeudamiento.

$$RELACION DEUDA/CAPITAL = \frac{\text{Deuda total}}{\text{Patrimonio}} \times 100$$

$$RELACION DEUDA/CAPITAL = \frac{27,000}{120,000} \times 100$$

$$RELACION \frac{DEUDA}{CAPITAL} = 22.5$$

## **INTERPRETACIÓN**

El 22.5 es porcentaje aceptable dentro de las empresas privadas ya que el índice de endeudamiento en relación a su patrimonio es manejable, es decir puede solventar sus deudas a corto y largo plaza con clientes y proveedores.

$$ESTANDAR = 30 - 40 \%$$

## INDICADORES DE COMPETITIVIDAD

Las compañías de seguros deben mantener constantemente ventajas comparativas que le permitan alcanzar una posición fuerte en el mercado. Para ello necesitan establecer y perfeccionar sistemas propios de planeación, organización, dirección y control que le permita anticipar y profundizar posibles cambios.

Suponemos que la participación en el mercado de la Empresa aseguradora en el año 2013 fue de \$ 75000 y para el año 2014 fue de \$ 72000 en relación a las ventas.

$$\text{VAR. DE PARTIC EN EL M ...} = \frac{\text{Partic. en el mercado año anterior}}{\text{Partic. en el mercado año actual}} \times 100$$

$$\text{VAR. DE PARTIC EN EL MERCADO} = \frac{75000}{77000} \times 100$$

$$\text{VAR. DE PARTIC EN EL MERCADO} = 97,40$$

## INTERPRETACIÓN

El 97,40 representa el porcentaje de participación que tuvo la Empresa aseguradora en el mercado en relación de un año a otro, es decir la Empresa acaparo gran parte del mercado en el año 2014. Para tener un dato más exacto es necesario contar con información de otras empresas que se dediquen a la misma actividad comercial y así poder medir el grado de competencia.

## 4 GLOSARIO

Este glosario contiene una parte importante de la terminología empleada en el campo de seguros y reaseguros, en su elaboración se ha contado con diccionarios especializados, obras de autores, documentación específica y folletos técnicos. En el presente manual se deja plasmado un glosario de términos que facilitara a todos los integrantes de las Compañías de Seguros un acceso a una definición clara de los principales términos que se utiliza en materia de seguros, para lo cual se ha planteado los siguientes objetivos.

Objetivos específicos:

- ❖ Realizar una selección de términos a desarrollar dentro del glosario de seguros.
- ❖ Facilitar a los integrantes de las Aseguradoras, el acceso a una definición de los principales términos utilizados en materia de seguros.
- ❖ Plasmar en el manual un glosario de términos que resulte esencial en los procesos participativos de las Compañías de Seguros, para que todas las personas involucradas puedan partir de un lenguaje común.

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

### A

#### **Asegurado:**

Es la persona que está expuesta directa o indirectamente a cualquier tipo de riesgo, a causa de un siniestro comprometiendo sus intereses personales (patrimonio).

#### **Accidente:**

Un accidente es un hecho o acontecimiento que puede causar daños materiales y económicos a las personas, en contra de su voluntad.

#### **Agravación del riesgo:**

Es la alteración que se da posterior a la suscripción de un contrato, que se celebra entre la aseguradora y el asegurado, lo cual le da al tomador la potestad de denunciar la agravación del riesgo que obedezca a motivos específicamente previstos en el contrato.

#### **Asegurador:**

EL asegurador son las Compañías de seguros quienes por el pago de una prima se comprometen a cancelar todos los daños ocasionados por un siniestro.

#### **Agente de seguros:**

El agente de seguros es un intermediario financiero que gestiona contratos de seguros públicos y privados, es una persona natural que

trabaja a nombre de una Aseguradora la cual elige ya sea por conveniencia o por los beneficios que esta le brinde, llamado también sub agente y no podrá trabajar con más de una Empresa de seguros.

### **Actuario:**

Es una persona capacitada profesionalmente en temas económicos, jurídicos y financieros, cuyo propósito es el de brindar asesoramiento técnico a las aseguradoras.

### **Aseguradora:**

Son Empresas especializadas en seguros, su principal actividad consiste en resguardar los bienes materiales y económicos de las personas y proteger de los riesgos a los que están expuestos.

### **Agencias asesoras productoras de seguros:**

Conocidas también como bróker de seguros, son personas jurídicas legalmente establecidas, actúan como intermediarios financieros entre las Compañías de seguros y los clientes. El objetivo principal del bróker es el de velar por los intereses de los asegurados.

### **Asesor de seguros:**

Como su nombre lo indica es una persona que se dedica a la producción de seguros, mantenimiento y administración de una cartera conseguida.

**Aleatorio:**

Es contrato de seguros que se manejan dentro de las Compañías de seguros de manera general, ya que se considera aleatorio porque no se puede prever de manera anticipada un siniestro.

**Agravación del riesgo:**

La agravación del riesgo es un suceso que no lo esperaba el cliente y que se da después de ver firmado un contrato de seguros, posteriormente todo contrato es objeto de modificación en cuanto a beneficios y prima.

**Avaluó del daño:**

Es el criterio técnico emitido por una persona, donde determina la magnitud del daño ocasionado por un siniestro.

**Arbitraje:**

Son intermediarios conocidos como peritos, que trabajan independiente de las aseguradoras y los clientes de forma imparcial, cuya finalidad es determinar el valor de los daños, en aquellas pólizas en la que existe disparidad en la valorización del siniestro.

**Auditor:**

Es una persona especializada que se encarga de analizar el funcionamiento de las empresas aseguradoras, evalúa el estado de las entidades en un momento determinado, cuya función primordial es el asesoramiento y certificación de los documentos (Balances, Declaraciones Juradas, etc.).

**Asesor productor de seguros:**

Es una persona natural o jurídica debidamente autorizada por la Superintendencia de Bancos y Seguros, cuya función es la intermediación entre la empresa aseguradora y el cliente para la suscripción de un contrato de seguros.

**B**

**Beneficiario:**

Es la persona que recibe la indemnización por parte de la Compañía de seguros, es decir la aseguradora cubre todos los daños ocasionados al cliente, ya sea por accidentes, robos o incendio etcétera.

**Bonificación:**

Generalmente esto se da cuando el índice de siniestralidad ha sido cero, es decir la Compañía de seguros al finalizar el contrato ya sea con una empresa pública o privada les devuelve del 5 al 10 % de la prima, por no ver presentado en el año ningún siniestro.

**Bines asegurables:**

Es un término que se utiliza más en las pólizas de seguros de transporte o marítimo, para designar el objeto asegurar ya sea mercadería o bienes que sean transportados.

## C

### **Caducidad de la póliza:**

La caducidad del contrato se da por dos situaciones, cuando el plazo vigente de la póliza ha terminado o cuando no se ha respetado los términos del contrato y deja de surtir efecto las garantías plasmadas en el contrato.

### **Contrato:**

Es un convenio escrito firmado entre dos o más personas, surgiendo entre ellas una relación obligatoria.

### **Carencia:**

Período durante el cual el Asegurado paga primas pero no recibe la cobertura prevista en la póliza.

### **Cobertura:**

Son todos los riesgos que el asegurador se compromete a cubrir, y se encuentran plasmadas en el contrato de seguros.

### **Cartera de seguros:**

Son todas las responsabilidades que asume una Compañía de seguros es decir un conjunto de pólizas.

### **Capital asegurado:**

Es la cantidad máxima que está obligado a pagar el asegurador, en caso de siniestro.

**Carta de garantía:**

Es el documento mediante el cual las Compañías de seguros reconocen a sus clientes las responsabilidades que tienen con ellos provisionalmente, hasta legalizar un contrato.

**Carta de subrogación:**

Es el documento mediante el cual el asegurador tiene la potestad de ejercer los derechos del cliente frente a terceras personas, responsables de daños o pérdidas causadas por el objeto asegurado.

**Clausula:**

Las clausulas son las condiciones que aceptan al momento de firmar un contrato de seguros, la Compañía y el cliente.

**Carta de nombramiento:**

Es un documento firmado por una Institución pública o privada, donde le da el poder a un asesor de seguros (bróker), para que desde ese momento maneje las pólizas y agilite los tramites en la Compañía de seguros.

**Coaseguro:**

Es la fragmentación del riesgo, es decir varias Compañías de seguros asumen una parte del riesgo del asegurado, esto se da por lo general cuando el valor de las pólizas son elevadas.

**Contratante:**

Persona que suscribe un contrato, asumiendo los derechos y obligaciones en él establecidas.

**Contrato de seguros:**

Es el contrato mediante el cual el asegurador se obliga, mediante el cobro de una prima a indemnizar, todos los daños ocasionados por un siniestro.

**Contrato de reaseguro:**

Es un contrato firmado entre una Compañía de seguros y una reaseguradora mediante el cual se compromete asumir parte de las responsabilidades del asegurador.

**Corredor de seguros:**

Es una persona jurídica que cumple la función de mediador ofreciendo servicios profesionales en ambas partes asegurador y asegurado.

**Corretaje:**

Es la comisión que perciben las agencias asesoras productoras de seguros, corredores de seguros y sub agentes por los servicios que prestan.

**D**

**Daño:**

Es la pérdida total o parcial de algo a consecuencia de un siniestro.

**Deducible:**

Es la cantidad de dinero que el asegurado paga por la indemnización de un riesgo producido.

**Depreciación:**

Es la pérdida del valor de un bien por el uso.

**Dolo:**

Es la intención que tiene una persona de causar daño a otra.

**Dividendo:**

Es un proporcional económico que corresponde a cada socio y/o accionista de una Compañía de seguros anónima.

**E****Empresas de seguros:**

De acuerdo con la Ley General de Seguros art. 3 en Ecuador son compañías anónimas constituidas en el territorio nacional y las sucursales de empresas extranjeras, establecidas en el país cuyo objeto exclusivo es el negocio de asumir directa o indirectamente o aceptar y ceder riesgos en base a primas.

**Exclusión:**

Son acuerdos que se pactan por medio de la suscripción de una póliza, donde se deja como constancias lo que no es objeto de indemnización,

por ejemplo las Compañías de seguros en los seguros de vida no cubrirán una muerte por estado etílico.

**Extraprima:**

Es un valor adicional que paga el asegurado, con la finalidad de obtener mayores beneficios.

**Esperanza de vida:**

Según las tablas de mortalidad, es el promedio de años de vida de una persona o un grupo de personas.

**Edad límite:**

Edad máxima o mínima necesaria para poder estar Asegurado en determinados seguros, por lo general esto se utiliza más en los seguros de vida.

**E**

**Finiquito:**

Una vez que el asegurador haya indemnizado en su totalidad al asegurado, firma un documento en que libera de responsabilidades a la Aseguradora, es decir es la terminación de la deuda que tiene con el cliente.

## G

### **Garantía:**

Es el compromiso asumido por la Compañía de seguros, es decir el monto máximo económico que estipula la póliza.

## I

### **Indemnización:**

Es la responsabilidad o el aporte económico que tiene el asegurador para con el asegurado, es decir cubrir los daños económicos causados por un siniestro.

### **Infraseguro:**

Es cuando se asegura un bien a un valor inferior a lo que cuesta en el mercado actualmente, por ejemplo si un vehículo cuesta \$ 10000 y se asegura contra el riesgo de incendio por un valor de \$ 5000 (infraseguro) posteriormente sucede un siniestro, la aseguradora solo indemnizará en 2500 la mitad del capital asegurado.

### **Interés:**

Es el valor o utilidad que en sí tiene una póliza, es el interés que se refleja en los días de mora en el caso de que el asegurado difirió el pago de la prima.

**Interés asegurable:**

El objeto del seguro, no es el bien expuesto al riesgo sino el interés que tiene su titular en que el siniestro no llegue a producirse.

**Interés técnico:**

La aseguradora garantiza en todas las modalidades de seguros de vida, un porcentaje de rentabilidad en las bases técnicas.

**L**

**Liquidador:**

Profesional especializado en el análisis, cálculos y daños ocasionados a consecuencias de un siniestro, su participación se da a través de juicios y otro tipo de conflictos judiciales.

**P**

**Persona natural:**

La persona natural es la que ejerce derechos y cumple obligaciones a título personal.

**Premio:**

Es un valor adicional que se agrega a la prima, y este valor adicional va destinado para gastos administrativos y gastos de emisión de una póliza, es decir es una suma determinada para gastos y utilidades de la aseguradora.

**Participación de utilidades:**

Reconoce al Asegurado una participación en los beneficios de la Aseguradora obtenidos en un determinado período, es algo muy común en los seguros de vida.

**Persona jurídica:**

Esta ejerce derechos y cumple obligaciones a nombre de una empresa y tiene responsabilidades limitadas, es decir, el dueño o los dueños de la empresa asumen solo de forma limitada la responsabilidad por las deudas u obligaciones que pueda contraer la empresa.

**Plazo de gracia:**

Es una ventaja que ofrecen las empresas aseguradoras cuando aún no se haya hecho la cancelación de primas correspondientes, por lo general es de un mes a partir de la fecha de vencimiento de pago de la prima.

**Prima de riesgo:**

Es una póliza destinada a cubrir específicamente las posibilidades de muerte de los asegurados, por lo general esto se maneja en los seguros de vida.

**Prima nivelada o constante:**

Dependiendo el tipo de seguro, es la prima que se mantiene fija hasta la terminación del contrato.

**Prima pura:**

Es el costo real que termina pagando el asegurado, a cambio de una póliza.

**Perito:**

Es la persona que determina en el caso de un siniestro, la magnitud del daño ocasionado y los respectivos valores a cancelar.

**Póliza:**

Una póliza es la denominación que recibe un documento en el cual se plasma un contrato donde intervienen el asegurado y asegurador, aceptando sus responsabilidades y obligaciones.

**Prima:**

Es el precio que el asegurado debe pagar a la Compañía de seguros por el riesgo que esta asume.

**Prima Neta**

Es el valor emitido por la aseguradora en la que no se ha incluidos los impuestos.

**Prima Bruta:**

Es el valor emitido por la aseguradora en la que se incluye los impuestos.

**Prima Pagada:**

Es el valor cancelado en su totalidad a la Compañía de seguros.

## **R**

### **Reaseguro:**

El reaseguro se da cuando las empresas Aseguradoras aceptan riesgos, cuyo valor excede la capacidad financiera de sus carteras y se ven en la necesidad de compartir el riesgo con otro asegurador.

### **Rescate:**

Monto que percibe el Asegurador que corresponde al importe de la reserva matemática constituida sobre el riesgo, con las deducciones que correspondan.

### **Ramo:**

Es un conjunto de modalidades de riesgos, características y naturalezas semejantes como por ejemplo, ramo de vida, vehículos, accidentes personales etcétera. Es necesario tener claro que la aseguradora debe estar previamente autorizada por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

### **Renovación:**

La renovación es el proceso mediante el cual interviene el asegurado y la Aseguradora, con la finalidad de extender o contratar una nueva póliza.

### **Recargo:**

Es un valor adicional que se aumenta a la prima, a cambio de eso el asegurador asume mayores riesgos.

**Rescisión:**

Es la anulación del contrato antes de la fecha pactada.

**Riesgos no asegurables:**

Son riesgos que no entran en las coberturas generales de una póliza, por impedimento de la ley.

**Reservas:**

Son fondos que las aseguradoras destinan para cubrir sus obligaciones generados por los clientes.

**Riesgo:**

Es un evento que obliga al asegurador en caso de que se produzca un contratamiento o una desgracia, daño o perjuicio a indemnizar todo el daño.

**Rehabilitación:**

Una vez que el cliente cancele el valor que está adeudando por la póliza que adquirió, la cobertura se rehabilita es decir entra nuevamente en vigencia la póliza.

**Renovación automática:**

Si la persona que contrata una póliza queda totalmente satisfecha, dentro de las cláusulas del contrato se puede estipular la renovación automática de la póliza por un periodo más.

## **S**

### **Seguro:**

Es un contrato mediante el cual una de las partes, el asegurador, se obliga, a cambio del pago de una prima, a indemnizar a la otra parte, dentro de los límites convenidos.

### **Solicitud de seguro:**

Es el documento en donde se detalla al beneficiario, el monto asegurar y en donde se especifica la naturaleza del riesgo.

### **Solicitante:**

Es la persona que contrata el seguro trasladando los riesgos a la Aseguradora, ya sea a nombre personal o a nombre de un tercero.

### **Sobreprima:**

Es un valor agregado que se le aumenta a la prima cuando existe un riesgo agravado.

### **Siniestralidad:**

La siniestralidad es el conjunto de daños sufridos por una persona o cosa.

### **Supraseguro:**

Esto se da cuando se asegura un bien sobre el valor comercial, es decir más de lo que cuesta actualmente en el mercado.

### **Seguro colectivo:**

Por lo general este tipo de seguros se lo manejan dentro de las empresas privadas o públicas ya que el contrato se maneja de forma general para un grupo de personas, buscando un interés común.

### **Seguros obligatorios:**

Dentro de los obligatorios tenemos; los de Seguridad Social, Seguro de Vida Obligatorio, Seguro Colectivo para el personal del Estado, Seguro Obligatorio de Responsabilidad Civil, seguros que son impuestos por el estado.

### **I**

### **Tasa:**

Es el precio establecido oficialmente que se aplicará sobre la póliza para obtener el valor real del seguro.

### **Tablas de morbilidad:**

Son estadísticas que reflejan a través de porcentajes, la incidencia de las enfermedades en un determinado grupo de personas.

### **Tablas de mortalidad:**

Son estadísticas que reflejan la probabilidad de fallecimiento de un grupo de personas, en relación de las edades.

**Tomador:**

Por lo general es una persona que suscribe un contrato con una empresa aseguradora a cuenta propia, estos se da más en los seguros colectivo.

**V****VENCIMIENTO DE LA POLIZA:**

Es la finalización del contrato a través de una fecha pactada para un determinado tiempo.

**VIGENCIA DEL SEGURO:**

La vigencia es la garantía que tiene el asegurado de estar cubierto de cualquier riesgo a los que está expuesto.

## **g. DISCUSIÓN**

La elaboración del trabajo de tesis tuvo como finalidad conocer los procesos administrativos y de servicios con los que cuentan las aseguradoras de la Ciudad de Loja. Para lo cual se inició aplicando una entrevista a todos los integrantes de las empresas y sus respectivos gerentes, permitiendo determinar la situación actual de las compañías de seguros que se encuentran operando actualmente, las empresas a las cuales se entrevistó son las siguientes: Alianza Seguros, Hispana de Seguros, QBE Seguros Colonial, Aseguradora del Sur, Latina Seguros, MAPFRE Atlas, Seguros Equinoccial, VAS Seguros, ACE Seguros, Equivida.

Los problemas que presentan las aseguradoras son de carácter administrativo y con la finalidad de contrarrestar esto, se deja plasmado a través del presente trabajo de tesis, métodos y herramientas que permitirá mejorar la operatividad de las mismas.

Para ello se ha dado cumplimiento a todos los objetivos planteados en las diferentes partes o etapas que conforma el presente manual de procesos administrativos y de servicios, y que se deja a consideración de todas las empresas de seguros; Se planteó una estructura organizacional donde se define claramente las responsabilidades y atribuciones que tiene cada departamento así como las relaciones personales de sus

integrantes, lo cual va a permitir que exista una coordinación y una buena comunicación entre todos, esto permitirá fortalecer los procesos administrativos y de servicios dentro de la empresa y por ende ayudara alcanzar los objetivos y metas planteadas.

Otra de las debilidades que se pudo evidenciar dentro de las empresas, es que no existe una constante evaluación del personal como de las funciones que cumplen, para ello se deja plasmado en el presente manual indicadores de gestión que a través de su aplicación permitirá determinar los factores claves o críticos de éxito y prever posibles riesgos a futuro.

Finalmente con el propósito de facilitar al personal, el acceso a una definición de los principales términos utilizados en materia de seguros, se deja plasmado un glosario de términos que resulte esencial en los procesos participativos de las Compañías de Seguros, para que todas las personas involucradas puedan partir de un lenguaje común.

## **h. CONCLUSIONES**

Luego de haber finalizado el presente trabajo de investigación se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- 1) Con la finalidad de conocer la situación actual de las 10 empresas de seguros que se encuentran operando actualmente en la ciudad de Loja, se realizó un análisis minucioso de los resultados obtenidos a través de las entrevistas aplicadas al personal que labora en las empresas de seguros (30 empleados y 10 gerentes), mediante la cual se pudo determinar lo siguiente:
  - ✓ Las aseguradoras no cuenta con un organigrama estructural ni funcional bien definido lo cual ha permitido a sus integrantes tener una idea clara de cuáles son sus funciones y atribuciones a seguir así como los perfiles para cada puesto.
  - ✓ el personal no han sido objeto de evaluaciones al desempeño, por lo que no se ha podido determinar el grado de rendimiento y productividad.
  - ✓ Existe también un cierto desconocimiento por parte de los integrantes en cuanto a los principales términos relacionados en materia de seguros, lo cual ha impedido facilitar una información clara y concreta a sus clientes, provocándoles un desinterés por adquirir un seguro.

- 2) La estructura del manual está conformada de las siguientes partes:  
Antecedentes de la empresa, Estructura Organizacional, Indicadores de Gestión y un Glosario de seguros.
- 3) Los Indicadores que se determinaron para el presente manual son los siguientes: 1.- Indicador de Eficiencia, Indicador de Eficacia, Indicador de Efectividad, Indicadores de Gestión Presupuestaria e Indicadores Generales.
- 4) Finalmente se deja plasmado en el manual una sección de términos utilizados en materia de seguros, los cuales se pueden verificar en las páginas (195-212)

## **i. RECOMENDACIONES**

- 1) Las empresas de seguros deberán establecer políticas acorde al desarrollo de los procesos y operaciones que estas realicen, es por esto que se sugiere la aplicación del manual de procesos administrativos y de servicios propuesto y establecer un seguimiento con la finalidad de evaluar su efectividad sobre el desempeño de las actividades y de esta manera puedan obtener los resultados esperados.
  
- 2) Es necesario también que las empresas de seguros modifiquen su estructura organizacional, esto ayudara a los gerentes o personas que están al frente como responsables de cada departamento a identificar y poder elegir el recurso humano que la empresa necesita y que es fundamental para su operatividad, esto conllevara a tener una idea clara de cuáles son sus funciones, una adecuada distribución de los recursos, y unas metas definidas y alcanzables.
  
- 3) También se recomienda aplicar los respectivos indicadores de gestión plasmados en el presente manual, estos se los debe aplicar tomando en cuenta las necesidades que tiene cada empresa, esto radica en que les permitirá llevar un registro y un adecuado control de las operaciones que realizan y asegurarse de

que vayan en el sentido correcto, de tal forma que les permita evaluar los resultados esperados frente a los objetivos planteados.

- 4) Con el propósito de facilitar al personal, el acceso a una definición de los principales términos utilizados en materia de seguros, se recomienda a las aseguradoras aplicar el glosario de términos que se deja plasmado a través del manual, que resulta esencial en los procesos participativos de las aseguradoras, para que todas las personas involucradas puedan partir de un lenguaje común.

## j. BIBLIOGRAFÍA

1. Byars Lloyd, Gestión de Recursos Humanos. Edit. Irwin, Madrid España 2010, pg. 308
2. Clímaco E, Escibar Gómez. J Hernández Reyes, Villatoro, el Contrato de Seguros, Noviembre 2009.
3. Carlos Alberto Murillo, Proyecto Impacto de las Compañías de Seguros. Guayaquil 2008.
4. Castelo Matran, Julio Diccionario Mapfre de Seguros. Editorial MAPFRE S.A Madrid- España 2009 pág. 59-67-22
5. Chiavenato Adalberto, "Administración de Recursos Humanos" Segunda Edición, Editorial Mc Graw. Santa Fe de Bogotá 2008, pg. 110
6. Christian Larroument, "Teoría General del Contrato" vol. 1 Editorial Temis, Bogotá 2006 pág. 257.
7. Diccionario, Tipos de Ramos. Recuperado el 15 de Julio del 2014.
8. Fred David "Conceptos de Administración Estratégica", Colombia 2009 pg.2
9. Guillermo de Jesús "La Institución del Seguro en Argentina" 2005 México, Editorial Porrúa.
10. Gregorio Núñez "Historia del Seguro", España 26 de Febrero 2014.
11. Icaza, José "Introducción a los Derechos del Seguro". Editorial Edino. Guayaquil Ecuador 2007.
12. Jorge Méndez, Economía y la Empresa 2009 México. Editorial Graw Hill.

13. Junta Bancaria del Ecuador Resolución nro. JB-2012-2147
14. Jaime Ramonet, Flujogramas. Recuperado el 02 de Julio del 2015.
15. Julis Castelo Matran, Diccionario MAFRE de Seguros 2008
16. Katler, "Dirección de Mercadotecnia, análisis, planeación, organización y control. México, Octava Edición 2007 pg. 92.
17. Ley General de Seguros
18. Ley General de Compañías
19. María E, Enciclopedia Jurídica Omeba 2010 Argentina pág. 25-32
20. Malassis Areldi "La Agroindustria", Ecuador 2010
21. Prieto Herrera, "La Gestión Estratégica Organizacional", 2008 Colombia
22. Rebeca Córdova López, Libro de Procesos Administrativos.
23. Serrano Luciano, Gabriel "Proyecto Administración de Seguros" 2007 Quito Editorial Puce.
24. Seguros del País de Tegucigalpa M.D.C, Junio 2010
25. Superintendencia de Bancos y Seguros
26. Tomas Soley, Industria de Seguros. Costa Rica 2005. Editorial DI-2005-01.
27. Tegucigalpa M.D.C, Seguros del País. México 2010
28. Varela Rodrigo " Innovación Empresarial, en la creación de Empresas", Ecuador 2010

## k. ANEXOS

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**  
**AREA JURIDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA**  
**CARRERA DE BANCA Y FINANZAS**



**ENTREVISTA DIRIGIDA AL PERSONAL QUE LABORA EN EL AREA  
OPERATIVA DE LAS SEGUADORAS DE LA CIUDAD DE LOJA**

La presente entrevista tiene como finalidad obtener información referente al manejo de los diferentes Ramos de Seguros, que servirá para la elaboración de un manual de procesos Administrativo y de Servicios para ello solicito encarecidamente contestar las siguientes preguntas siendo un requisito indispensable para la obtención del título de Ingeniería en Banca y Finanzas.

1) ¿Qué cargo desempeña en la Empresa?

- Responsable de Siniestros
- Responsable de Fianzas
- Responsable Comercial
- Responsable de Renovaciones
- Responsable de Emisiones

2) ¿Qué tiempo labora en la Empresa de Seguros?

- 1 a 3 años
- 4 a 6 años
- 7 a 9 años
- 10 a 12 años

3) ¿Las personas que laboran dentro de la Empresa cumplen sus funciones en las diferentes áreas de acuerdo a su profesión?

Sí

No

4) ¿Cómo califica usted a la Empresa de Seguros en la cual labora, en cuanto al servicio que ofrece?

Muy buena

Buena

Regular

Mala

5) ¿Con cuántos productos o Ramos de Seguros cuenta la Empresa donde usted labora?

1

2

3

4

5

6

7

6) ¿De los siguientes Ramos de Seguros cuales son los que tienen mayor demanda en el mercado?

Seguro de vida

Seguro de accidentes personales

Seguro de vehículos livianos y pesados

Seguros de responsabilidad civil

- Seguros de fianzas
- Seguros empresariales
- Seguros online
- Seguros deducibles
- Seguros becarios
- Seguros de viaje
- Seguros múltiples y/o generales

7) ¿Dispone de un manual de procesos Administrativo y de Servicios, para llevar a efecto en forma eficiente sus actividades en el puesto de trabajo que desempeña?

Sí  No

8) ¿A su criterio, la elaboración de un manual de procesos Administrativo y de Servicios aportaría para mejorar la operatividad de la Empresa?

Sí  No

9) ¿La Empresa cuenta con un Organigrama Estructural y Funcional bien definido para el cumplimiento de sus objetivos?

Sí  No

10) ¿Cuáles son los beneficios que brinda la Empresa al momento de vender un Seguro?

- Le permiten al cliente ahorrar tiempo y dinero
- Priorizan la calidad del servicio antes que el precio
- Agilidad y calidad en los servicios
- Ofertas y beneficios exclusivos

11) ¿La Empresa aplica Indicadores de Gestión para medir la eficiencia, eficacia y efectividad de los servicios prestados?

Sí  No

12) ¿La Empresa ofrece promociones a sus clientes?

Sí

No

13) ¿En cuanto al posicionamiento de la Empresa de Seguros en el mercado local, éste es?

Muy reconocida

Poco reconocida

Nada reconocida

14) ¿A su criterio que debería mejorar la Empresa de Seguros a la que usted representa, indique entre las siguientes alternativas?

Publicidad

Infraestructura

Capacitación

Organización Administrativa

15) ¿La Empresa cuenta con un glosario de terminología de seguros que sirva como un medio de información, para sus integrantes y clientes?

Sí

No

**GRACIAS POR SU COLABORACION**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**  
**AREA JURIDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA**  
**CARRERA DE BANCA Y FINANZAS**



**ENTREVISTA DIRIGIDA A GERENTES DE LAS EMPRESAS DE SEGUROS DE LA CIUDAD DE LOJA**

La presente entrevista tiene como finalidad obtener información referente al manejo de los diferentes Ramos de Seguros, que servirá para la elaboración de un manual de procesos Administrativo y de Servicios, para lo cual solicito encarecidamente contestar las siguientes preguntas siendo un requisito indispensable para la obtención del título de Ingeniería en Banca y Finanzas.

13) ¿Durante qué tiempo viene cumpliendo sus funciones en la Empresa?

1 a 3 años

4 a 6 años

7 a 9 años

10 a 12 años

14) ¿Cómo considera usted que se encuentra actualmente en el mercado la Empresa?

Reconocida en el mercado

Medianamente reconocida en el mercado

Poco reconocida en el mercado

15) ¿Posee actualmente la empresa un Organigrama Estructural y Funcional bien definido, que dirija las actividades de la misma?

Sí

No

16) ¿Si su respuesta es negativa aceptaría implementar un Organigrama Estructural y Funcional para que la Empresa sea más competitiva?

Sí  No

17) ¿Cree usted que el servicio que ofrece la empresa cumple las expectativas de los clientes?

Sí  No

18) ¿La Empresa aplica Indicadores de Gestión para medir la eficiencia, eficacia y efectividad de los servicios prestados?

Sí  No

19) ¿Cómo se encuentra las ventas de los productos y/o servicios que ofrece la Empresa en la actualidad?

Se han incrementado   
Han disminuido

20) ¿La Empresa realiza promociones para los clientes?

Sí  No

21) ¿Cómo considera el precio que usted cobra por los productos y/o servicios que ofrece la Empresa?

Bueno   
Malo   
Regular

22) ¿Conoce los competidores actuales y potenciales de la Empresa?

Sí  No

23) ¿Existe un manual de procesos Administrativo y de Servicios para el desempeño de las actividades en la Empresa?

Sí  No

24) ¿La Empresa cuenta con un glosario de terminología de Seguros que sirva como un medio de información?

Sí  No

**GRACIAS POR SU COLABORACION**

Anexo 2



**CUADRO DE VEHÍCULOS DE ALTO RIESGO POR ROBO**

**TABLA No.19**

Vigencia desde: 15/08/2014

NOTA.- TODO VEHÍCULO SEDAN, COUPE, JEEP Y CAMIONETA SIN IMPORTAR LA MARCA, MODELO Y AÑO, A PARTIR DE LOS 40.000 USD (INCLUIDO EL IVA) PASAN A SER PARTE DE ESTA TABLA DE ALTO RIESGO POR ROBO TOTAL				
MARCA	MODELO	DESDE -HASTA	LISTADO DE DISPOSITIVOS AUTORIZADOS	
CHEVROLET	TODOS LOS MODELOS DE AVEO TODOS LOS MODELOS DE LUV y D MAX TODOS LOS MODELOS DE GRAND VITARA y SZ	2010-2015 2010-2015 2010-2015	Sherlock Chevystar Platinum y Gold Hunter Roadlink Traclink	
FORD	TODOS LOS MODELOS F150	2010-2015		
HYUNDAI	TODOS LOS MODELOS NEW ACCENT y ACCENT TODOS LOS MODELOS TUCSON 4x2 y 4X4, IX	2013-2015 2010-2015		
KIA	TODOS LOS MODELOS SPORTAGE 4x2 y 4X4	2010-2015		
MAZDA	TODOS LOS MODELOS BT-50	2010-2015		
MITSUBISHI	TODOS LOS MODELOS MONTERO 4X2 Y 4X4 TODOS LOS MODELOS DE L200	2010-2015 2010-2015		
NISSAN	TODOS LOS MODELOS SENTRA B16 TODOS LOS MODELO PICK-UP Y DOBLE CABINA	2010-2015 2010-2015		
TOYOTA	TODOS LOS MODELOS HILUX 4X2 Y 4X4 TODOS LOS MODELOS DE STOUT 4X2 Y 4X4	2010-2015 2010-2015		
PARA LAS RENOVACIONES SE RESPETARAN LOS DISPOSITIVOS QUE SE ENCUENTREN INSTALADOS EN LOS VEHICULOS. <b>EN CASO DE QUE LOS VEHÍCULOS NO TENGAN INSTALADO ALGUNO DE ESTOS DISPOSITIVOS, LOS DEDUCIBLES PARA ROBO TOTAL SERA DE:</b> <u>20% VALOR ASEGURADO</u>				

## COTIZACION

CLIENTE	EMPRESA ASAAMH GERENTE OCTAVIO MOLINA											
MARCA	CHEVROLET	CHEVROLET	VOLSWAGEN	HYUNDAI	HYUNDAI	CHEVROLET	CHEVROLET	CHEVROLET				TOTALES
MODELO	GRAND VITARA	AVEO ACTIVO	AMAROK	I10	TUCSON IX	JIMNY 1.3	LUV DC	D-MAX	SUZUKI GRAND VITARA	NISSAN	MITSUBISHI CANTER	
AÑO	2008	2012	2012	2013	2013	2005	2012	2014	2011	2006	2007	
VALOR COMERCIAL	14700	13700	35000	12000	30000	10000	16000	36000	20000	14000	30000	231400
PLACA	PBB3380	Por confirmar	PBY3141	Por confirmar	Por confirmar	PNB0030	PCI9725	PCI9725	Por confirmar	Por confirmar	PQZ - 0095	
TASA												
PRIMA NETA	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
SUPER DE BANCOS 3,5%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
SEGURO SOCIAL CAMPESINO 0,50%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
DERECHOS DE EMISION	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
SUB TOTAL	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
IVA	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
PRIMA TOTAL	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Forma de Pago	Contado											

**COTIZADOR**

<b>SUMA ASEGURADA</b>		<b>\$ 38.000,00</b>
<b>TASA</b>		<b>3,70%</b>
<b>PRIMA NETA</b>		<b>\$ 1.406,00</b>
SUPER. BANCOS	<b>3,50%</b>	\$ 49,21
S.S.CAMPESINO	<b>0,50%</b>	\$ 7,03
DERECHOS EMISION		\$ 9,00
<b>SUBTOTAL</b>		<b>\$ 1.471,24</b>
IVA	<b>12,00%</b>	\$ 176,55
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 1.647,79</b>



**Cotizador Vehículos**

FECHA Y HORA: 17/07/2015 8:43

---

**DATOS DEL ASEGURADO**

ASEGURADO: ERNESTO GUERRERO  
 TITULO: [dropdown]  
 CIUDAD: QUITO

---

**DATOS DEL VEHICULO**

EL VEHICULO FUE COMPRADO DE CASA HACE 30 Di: [dropdown]

MARCA: CHEVROLET  
 MODELO: DMAX  
 AÑO: 2014  
 HIBRIDO: [dropdown]  
 ANTIGÜEDAD: 1 AÑOS

---

**DATOS DE PÓLIZA**

SUMA ASEGURADA CASCO	VALOR
32000,00	
DETALLE DE EXTRAS	
TOTAL EXTRAS	0
TOTAL SUMA ASEGURADA	32000
VIGENCIA	1 AÑO

---

**AMPAROS ADICIONALES**

SEGURO DE DEDUCIBLES: [checkbox]

---

**INFORMACIÓN DEL PROMOTOR COMERCIAL**

NOMBRE: [dropdown]  
 CELULAR: [dropdown] (83) - NÚMERO: [dropdown]  
 OTROS TELÉFONOS: [dropdown]  
 MAIL: MAIL

**VER OFERTA COMPARATIVA**

---

VER OFERTAS INDIVIDUALES POR COMPAÑÍA











# Seguros del Pichincha

Una familia para la familia



1800 400 400 [www.segurosdelpichincha.com](http://www.segurosdelpichincha.com)



## BENEFICIOS PARA USTED Y SU FAMILIA

- PICHINCHA SEGURO** brinda protección permanente ya que todas sus coberturas funcionan las 24 horas del día, los 365 días del año lo que permite vivir tranquilo este en donde este.
- PICHINCHA SEGURO** le entregara el valor contratado en la póliza si a causa de un accidente Ud. Sufre la pérdida de alguna parte del cuerpo.
- PICHINCHA SEGURO** lo respalda si Ud. Llegará a quedar totalmente incapacitado a causa de un accidente o una enfermedad que le impida poder seguir trabajando o realizando sus actividades diarias, entregando la suma contratada para esta cobertura.
- PICHINCHA SEGURO** le otorgara un anticipo en vida, si Ud. Llegase a padecer cualquiera de las enfermedades graves: cáncer, insuficiencia renal crónica, derrame cerebral, infarto del miocardio y bypass o puente coronario.
- PICHINCHA SEGURO** garantiza tranquilidad económica para los gastos funerarios en caso de fallecimiento del titular o uno de los dependientes.
- PICHINCHA SEGURO** le devuelve el pago de honorarios médicos por accidente y costos de hospitalización para su recuperación o la de su familia.

### PICHINCHA SEGURO COMPLETO



COBERTURAS	PLAN 5000	PLAN 10000	PLAN 15000	PLAN 20000	PLAN 25000	PLAN 50000
Muerte por Cualquier Causa	5,000.00	10,000.00	15,000.00	20,000.00	25,000.00	50,000.00
Muerte Accidental	5,000.00	10,000.00	15,000.00	20,000.00	25,000.00	50,000.00
Desmembración Accidental	5,000.00	10,000.00	15,000.00	20,000.00	25,000.00	50,000.00
Incapacidad Total y Permanente	5,000.00	10,000.00	15,000.00	20,000.00	25,000.00	50,000.00
Enfermedades Graves	2,500.00	5,000.00	7,500.00	10,000.00	12,500.00	25,000.00
Gastos Médicos por Accidente	300.00	1,000.00	1,150.00	1,300.00	1,500.00	1,700.00
Renta Diaria por Hospitalización	300 \$60 Díarios, máximo 5 días	500 \$100 Díarios, máximo 5 días	650 \$130 Díarios, máximo 5 días	750 \$150 Díarios, máximo 5 días	900 \$180 Díarios, máximo 5 días	1250 \$250 Díarios, máximo 5 días
Gastos de Entierro	500.00	800.00	1,100.00	1,600.00	2,000.00	2,500.00
Prima Total Anual Titular	35.00	67.00	96.00	125.00	155.00	289.00
Prima Total Anual Titular + Uno	49.00	94.00	128.00	165.00	202.00	343.00
Prima Total Anual Titular + Familia (máximo 5 personas incluido el titular)	58.00	112.00	150.00	191.00	233.00	379.00

### PICHINCHA SEGURO BASICO



COBERTURAS	PLAN 12000	PLAN 15000	PLAN 20000	PLAN 25000	PLAN 50000
Muerte por Cualquier Causa	12,000.00	15,000.00	20,000.00	25,000.00	50,000.00
Muerte Accidental	12,000.00	15,000.00	20,000.00	25,000.00	50,000.00
Gastos de Entierro	1,000.00	1,100.00	1,600.00	2,000.00	2,500.00
Prima Total Anual Titular	50.00	65.00	86.00	108.00	211.00

## PICHINCHA SEGURO BASICO

COBERTURAS	PLAN 12000	PLAN 15000	PLAN 20000	PLAN 25000	PLAN 50000
Muerte por Cualquier Causa	12,000.00	15,000.00	20,000.00	25,000.00	50,000.00
Muerte Accidental	12,000.00	15,000.00	20,000.00	25,000.00	50,000.00
Gastos de Entierro	1,000.00	1,100.00	1,600.00	2,000.00	2,500.00
<b>Prima Total Anual Titular</b>	<b>50.00</b>	<b>65.00</b>	<b>86.00</b>	<b>108.00</b>	<b>211.00</b>

## ENFERMEDADES GRAVES

COBERTURAS	PLAN A	PLAN B	PLAN C	PLAN D
Muerte por Cualquier Causa	5,000.00	10,000.00	15,000.00	20,000.00
Indemnización Adicional por Enfermedades Graves	10,000.00	20,000.00	30,000.00	50,000.00
Gastos de Entierro	500.00	500.00	500.00	500.00
<b>Prima Total Anual Titular</b>	<b>37.00</b>	<b>72.00</b>	<b>109.00</b>	<b>156.00</b>



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**  
**ÁREA JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN BANCA Y FINANZAS**

**“PROPUESTA DE ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE  
PROCESOS  
PARA EL MANEJO DE LOS DIFERENTES RAMOS DE  
SEGUROS,  
EN LA CIUDAD DE LOJA”**

Tesis previa a optar el Grado de  
Ingeniero en Banca y Finanzas

**AUTOR:**

Segundo Jonathan Oviedo Zambrano

**TUTOR:**

Mauricio Guillen

LOJA – ECUADOR

1859

**TEMA**

**“PROPUESTA DE ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS  
PARA EL MANEJO DE LOS DIFERENTES RAMOS DE SEGUROS  
EN LA CIUDAD DE LOJA”**

## PROBLEMÁTICA

La historia del Seguro se remonta a las antiguas civilizaciones griega, romana, probablemente a los babilonios e hindúes quienes efectuaban contratos a la gruesa financiando pérdidas. Así como la edad media donde era acostumbrado por las asociaciones religiosas, coleccionar y distribuir fondos entre sus miembros en caso de muerte de alguno de ellos, hasta el moderno sistema actuarial y legal que rige todos los contratos de Seguros en sus diferentes ramos y coberturas.

En la edad antigua, en el texto del Talmud de Babilonia ofrece ciertas prácticas parecidas a los seguros, que realizaban los hebreos. Los jueces, sacerdotes, magistrados y ocupantes de otros cargos públicos asirios, tenían facultad de recaudar impuestos de todo miembro responsable de la comunidad a fin de crear un fondo para uso comunitario en caso de calamidad social, como hambre incendios, etc. También en Grecia se encuentra una asociación llamada Eranoi que tenía como fin socorrer a sus socios desvalidos mediante una cotización de todos sus asociados. (ECUADOR, 1993)

La OMS colabora con asociados - gubernamentales y no gubernamentales - en todo el mundo para prevenir los accidentes de tráfico y promover las buenas prácticas como el uso del casco o del cinturón de seguridad, no beber y conducir, y evitar los ex excesos de velocidad. (OMS, 2015)

Se ha encontrado que dentro del ámbito internacional han tratado de mejorar la calidad de vida de las personas con temas de seguros en base a las necesidades de las personas, pero en nuestro país Ecuador tiene un déficit en este tipo de información sobre el tema de Seguros, la no existencia de bibliografías y/o manuales sobre la importancia de adquirir un Seguro.

En la época moderna, aparecen los tipos de seguros por acciones, por riesgos naturales, daños causados por las personas tomando cálculos más precisos como el riesgo o peligro al que estaban expuestos los individuos, condición de vida y de salud entre otras.

El mercado de seguros en Ecuador se encuentra hoy atendido por 32 compañías de seguros legalmente establecidas. Son 21 de capital nacional, 4 mixto y 7 extranjero. De las 32 empresas 7 trabajan exclusivamente en ramos como seguros de vida, fianza, fidelidad, enfermedad y seguros agrícolas.

El número mayoritario de aseguradoras se concentra en Guayaquil, Quito, Cuenca, Ambato, Portoviejo y Esmeraldas. Entre las principales que laboran en el país, y que demuestran un considerable aumento en el monto de primaje en los últimos años, están las que muestran un índice de crecimiento sobre el 50%.

En lo referente al índice de utilidad del ejercicio (patrimonio), las más prominentes son las de capital extranjero, con un promedio de 46% de

rentabilidad; siguen las de capital nacional con un 34% y las de capital mixto con un 20% de rentabilidad promedio.

El índice de siniestralidad (primas netas de cancelaciones) define a las compañías nacionales con un 68%, las mixtas con un 31% y las extranjeras con un 49%. (Comercio, 2004)

En Ecuador el tipo de seguro más vendido son los de vehículos, en segundo lugar los seguros de incendio y robo y en tercero las pólizas de accidente personal y de vida. Esto se debe, principalmente, a la incidencia que ha tenido el auge de la delincuencia que obliga a la mayoría de las personas a la decisión de asegurar sus bienes. Los clientes consideran que cualquier sacrificio para cubrir el pago que demanda un seguro es valedero, ya que en caso de alguna pérdida no se desequilibraría el bienestar familiar. (ECUADOR, 1993)

Muchas de las actividades que se realizan a diario están expuestas a diferentes tipos de peligros o eventualidades que pueden tener una grave repercusión en el normal desarrollo del diario vivir o hasta aquellas actividades que se consideran normales y sin ningún tipo de riesgo que por lo incierto que puede ser el destino también pueden estar expuestas a algunos sucesos graves, ya sean que se den de manera fortuita, por actividad imprudente o por otras personas.

Por tanto se deben buscar medios que sean útiles para poder atender las posibles eventualidades y así no quedar muy mal parados luego de un

hecho poco agradable, lo que traslada a los seguros que por su contenido brindan una ayuda considerable para reparar algunas cosas y de tal formar poder cubrir algunos costos y así la situación no sea del todo mala. (FINANCIEROS, 2014)

Lo anterior hace notar la importancia de los seguros dentro de la sociedad y en el desarrollo de un sin fin de situaciones y actividades de la vida, que pueden ser muy simples para algunos pero pueden tener sus riesgos, por tanto la importancia de los seguros es de gran evidencia al tener tantas características benéficas para aquellas personas amparadas por algún tipo de seguros y que por una u otra cosa han tenido que vivir una situación de alto riesgo como un choque o un accidente de carácter laboral al operar alguna máquina peligrosa.

Cada día alrededor de 3.500 personas fallecen en las carreteras. Decenas de millones de personas sufren heridas o discapacidades cada año. Los niños, los peatones, los ciclistas y los ancianos son los usuarios más vulnerables de la vía pública. (ANT, 2014-2015)

Uno de los campos en los que más se evidencia la importancia de los seguros, es en el transporte por medio de vehículos automotor y motocicletas, ya que la velocidad mezclada con otras eventualidades dan cabida a un gran número de accidentes, por lo cual ante los daños físicos y materiales de los vehículos, las diferentes clases de seguros ayudaran a suplir costos de reparación o de hospitales; otro aspecto que se le agrega

a la importancia de los seguros en lo referente al transporte, es la protección que se puede brindar en caso de transporte de cargas, puesto que esto se puede asegurar y así evitar mayores pérdidas económicas en caso de que la mercancía se dañe o se extravié. (ECUADOR, 1993)

Otro de los campos en los cuales se evidencia la importancia de los seguros, es la protección ante robo o destrucción de un gran número de objetos y estructuras, así por medio de los seguros se puede brindar protección a los hogares, a las empresas o negocios, protegiendo ciertas pérdidas materiales ante casos de incendios, accidentes o robo y cualquier otro tipo de emergencias inesperadas.

Una enfermedad, un accidente inesperado, una pérdida de algún miembro de la familia, además de representar una tragedia emocional, pueden convertirse en una crisis económica que pudo evitarse pero que no se creyó necesaria.

Nadie se imagina pasando por momentos difíciles, pero debemos estar conscientes que hay situaciones imprevistas de la vida que no podemos evitar con tan solo no pensar en ellas.

Es muy importante que consideremos que estos eventos desagradables pueden llegar a sucedernos en cualquier momento y pueden afectar no solamente a nosotros mismos, sino a nuestros seres más queridos. (FINANCIEROS, 2014)

Muchas veces el tema de los seguros resulta totalmente desconocido, he ahí la importancia de crear un manual de seguros con la finalidad de que la sociedad se familiarice con algunos de estos temas importantes y relevantes de acuerdo a los problemas sociales que vivimos actualmente: accidentes de tránsito, delincuencia, robo, etc., que de alguna manera afecta el bienestar social y/o familiar.

## **JUSTIFICACIÓN:**

El presente trabajo de investigación busca hacer un análisis completo sobre las diversas clases de seguros, debido a que en la actualidad existen Empresas Aseguradoras que prestan variedad de productos y servicios, sin embargo los mismos están abiertos al público pero por la falta de información en los diferentes medios de comunicación no permite que la sociedad se sienta motivada adquirir este tipo de servicios.

## **JUSTIFICACION ACADEMICA**

El presente proyecto de investigación servirá para desarrollar la tesis de grado y a la vez aprobar el modulo X de la carrera de Banca y Finanzas en la Universidad Nacional de Loja, el mismo que se enmarca dentro de la estructura legal como lo estipula el Art. 135 del Reglamento del Régimen Académico del proceso de enseñanza-aprendizaje, que es el de formar profesionales con conocimientos en capacidades y actitudes para desenvolverse en la sociedad.

## **JUSTIFICACION SOCIAL:**

Vivimos en un mundo totalmente globalizado, en donde cada vez la sociedad es más exigente y dinámica, en lo que se refiere a seguros, en el campo de acción de las Aseguradoras del sector privado y/o publico

tiene como prioridad el recurso humano, teniendo en cuenta que lo más preciado que tenemos es nuestra vida y los seres queridos que dependen de nosotros, motivo por el cual las empresas están interesadas en precautelar el bienestar social a largo plazo, ofreciendo las más completas posibilidades de cobertura en favor de sus apreciados clientes, en base a una buena toma de decisiones al momento de elegir un seguro completo que mejore la calidad de vida de las personas.

## **OBJETIVOS**

### **GENERAL.-**

Elaboración de un manual de procesos para el manejo de los diferentes ramos de seguros, en la ciudad de Loja.

### **ESPECÍFICOS.-**

- Diagnosticar la situación actual de las Empresas de Seguros en la Ciudad de Loja.
- Diseñar un manual de procesos administrativo y de servicios para las Empresas de Seguros.
- Determinar indicadores de gestión que ayuden a evaluar la eficiencia de los servicios prestados.
- Establecer un glosario de la terminología utilizada en las Empresas de Seguros.

## **METODOLOGÍA:**

En el desarrollo del presente proceso de investigación se enfocara en los Procesos Administrativos del Sector Privado se va hacer el uso de métodos y técnicas tales como:

## **MÉTODOS:**

### **Método científico:**

El método científico se implementara durante todo el proceso del desarrollo de la investigación ya que comprende: planteamiento del problema, formulación de objetivos, levantamiento de información, análisis, observación de la realidad interpretación y buen manejo de los diferentes Ramos de Seguros, con el afán de obtener resultados reales.

### **Método Inductivo:**

Con la aplicación de este método para el presente proyecto de investigación, facilitara la emisión de criterios sobre la clasificación, en los diferentes productos y servicios que ofrecen las Aseguradoras de la ciudad de Loja, para enfocarlos en conceptos coherentes que servirán durante todo este proceso.

### **Método analítico:**

El método analítico servirá para separar la información sobre el uso y aplicación de los diferentes Ramos de Seguros y contenidos que son el

complemento con el tema de estudio, así mismo permitirá analizar las normas y procedimientos a seguir con el fin de determinar la operatividad de las Aseguradoras.

### **Método sintético:**

La aplicación del método sintético permitirá estructurar la información teórica, de manera resumida en forma clara y precisa los conceptos básicos que se adentran al tema de seguros la cual se utilizara para ejecutar el presente proceso investigación.

### **Método Estadístico:**

Servirá para la construcción cualitativa y cuantitativa de la información que será recolectada en la investigación del presente proyecto, que permitirá determinar los debidos procesos, beneficios y riesgos que tienen las aseguradoras.

### **TÉCNICAS:**

La recolección de Información requerida para la realización del presente Proyecto de Investigación se realizara utilizando las siguientes técnicas e instrumentos:

### **Revisión bibliográfica:**

Se empleara esta técnica para indagar sobre la problemática concerniente a seguros en los diferentes textos, artículos científicos, tesis, leyes normativas y demás, sobre los productos y servicios que brindan las Aseguradoras.

**Entrevista:**

A través de la entrevista que se realizara a todas las Aseguradoras que se encuentran operativas en la ciudad de Loja, se pretende conocer a fondo los diferentes productos y servicios que ofrecen, con sus debidos procesos para de esa manera tener una referencia y organizar, tabular y presentar la información a obtener y poder así analizar los resultados.

**Observación directa:**

Con esta técnica se pretende recabar información que ayude a la comprobación de ciertas hipótesis, o bien ayude a contestar preguntas planteadas acerca del tema de seguros con la finalidad de obtener datos que ayuden a alcanzar los objetivos planteados en el presente proceso investigativo.

## **POBLACION Y MUESTRA:**

### **POBLACION**

La población será las Aseguradoras de la Ciudad de Loja, las mismas que ofrecen diferentes Ramos de Seguros; entre las cuales tenemos: Alianza Seguros, Hispana de Seguros, QBE Seguros Colonial, Aseguradora del Sur, Latina Seguros, MAPFRE Atlas, Seguros Equinoccial, VAS Seguros, ACE Seguros, Equivida.

**CUADRO NRO. 1**

<b>NUMERO DE ASEGURADORAS DE LOJA</b>
<b>AÑO 2015</b>
<b>10</b>

Fuente: SRI  
Elaborado por: El autor

No se realizara proyección de la población debido a que no es un Proyecto de Inversión, solo se aplicara entrevistas para conocer el manejo de los diferentes Ramos de Seguros y sus debidos procesos.

Debido a que la población es finita, se realizara entrevistas a las 10 Aseguradoras.

## **PROCESO EXPLICATIVO DEL DESARROLLO DE LA TESIS**

El presente trabajo de Investigación establece la elaboración de una “PROPUESTA DE ELABORACION DE UN MANUAL DE PROCESOS PARA EL MANEJO DE LOS DIFERENTES RAMOS DE SEGUROS EN LOJA”, el mismo que interactúa bajo los lineamientos denominados “Procesos Contables y Administrativos en el Sector Empresarial Privado.

El mismo que no se encuentra estructurado como un Proyecto de inversión, si no bajo la modalidad de un Manual de Procedimientos, y para ello se ha dividido en 4 partes que estará dirigido a los estudiantes de la Carrera de Banca y Finanzas y sirve como guía para alcanzar objetivos o propuestas de trabajo planteado y como un contro confiable en la evaluación de sistemas y procedimientos administrativos.

La primera parte básicamente constara de Índice o Contenido, Prologo o Introducción y Nota Preliminar, donde se hará una detallada explicación general del procedimiento y manejo de Seguros, así mismo se realizara una exposición sobre el documento, su contenido, objeto, áreas de aplicación e importancia de su revisión y actualización.

La segunda parte se pretende dejar plasmado en el Manual de Procesos, conceptos, importancia, definiciones y términos que sean claros y entendibles para el lector.

La tercera parte básicamente consta de un detalle minucioso, de cómo se manejan los diferentes ramos de Seguros en Loja, beneficios, ventajas, desventajas y pasos a seguir y demás procesos etc.

La cuarta parte última pero no menos importante se realizará un proceso explicativo de cómo calcular las primas, presupuestos referenciales de acuerdo a las tasas establecidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES:**

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES AÑO 2015																																
ACTIVIDADES	ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
ELABORACION Y APROBACION DE PROYECTO	X	X	X																													
DIAGNOSTICAR LA SITUACION ACTUAL DE LAS EMPRESAS DE SEGUROS				X	X	X	X	X																								
DISEÑAR UN MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIOS									X	X	X	X	X																			
DETERMINAR INDICADORES DE GESTION PARA EVALUAR LA EFICIENCIA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS													X	X	X	X																
GLOSARIO DE TERMINOLOGIA DE SEGUROS																	X	X	X	X	X	X										
TRAMITOLOGIA PARA EL GRADO Y APROBACION DEL BORRADOR																							X	X	X	X	X	X				
SUSTENTACIÓN DE LA TESIS																													X	X	X	X

**PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO:**

<b>RECURSOS HUMANOS</b>		
1	TUTOR DE TESIS:	Ing. Mauricio Guillen
1	AUTOR:	Jonathan Oviedo Zambrano
<b>RECURSOS MATERIALES</b>		
3	RESMAS DE PAPEL BODN A4 (500 hojas)	\$ 12.30
2	ESFEROS COLOR AZUL PUNTA GRUESA	\$ 0.50
1	CORRECTOR TIPO ESFERO	\$ 0.90
2	PERFILES	\$ 0.90
Varias	IMPRESIONES	\$ 100.00
2	EMPASTADOS	\$ 50.00
<b>RECURSOS TECNOLÓGICOS</b>		
1	COMPUTADOR PORTATIL	\$ 1200.00
1	IMPRESORA-COPIADORA CANON	\$ 120.00
1	PENDRIVE	\$ 10.00
6 meses	INTERNET	\$ 132.00
	<b>TOTAL</b>	<b>\$ 1626.60</b>

**FINANCIAMIENTO:** Todos los Recursos Económicos que se emplearan para la presente elaboración del Manual de Seguros, serán financiados en su totalidad por el Autor.

## **BIBLIOGRAFIA:**

- ❖ Serrano Luciano Gabriel “Proyecto de Administración de Seguros”  
Editorial PUCE 2007 (Riesgos) Pg. 1-10
- ❖ Carlos Alberto Murillo “Proyecto Impacto de las Compañías de Seguros” Guayaquil 2008.
- ❖ Seguros del País de TEGUCIGALPA M.D.C, Junio 2010
- ❖ Itzigsohn de Ficchuan, María E. Seguros “Enciclopedia Jurídica OMEBA, Buenos Aires – Argentina Pg. 322.
- ❖ “Antecedentes Históricos del Seguro” Gran Enciclopedia del Mundo, DURVAN, edición Bilbao.
- ❖ Sánchez Flores, Octavio Guillermo de Jesús. “La Institución del Seguro en Argentina”, editorial PORRUA. Argentina 2000 Pg. 2
- ❖ “Historia del Seguro” Corredor de Seguros URL:  
[jvseguros.tripod.com.ve/index/id6.html](http://jvseguros.tripod.com.ve/index/id6.html).
- ❖ ALVEAR ICAZA, José, “Introducción al Derecho de Seguros”,  
Editorial Edino, Guayaquil –Ecuador, pág. 32 -33.
- ❖ Superintendencia de Colombia
- ❖ LOSNCP Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación  
Publica
- ❖ Francis Marion, Administración Estratégica, México 2009
- ❖ María, E, Enciclopedia Jurídica Omeba” 2010 Argentina pág. 94
- ❖ Ley General de Seguros
- ❖ Junta Bancaria del Ecuador Resolución nro. JB-2012-2147

- ❖ Diccionario de la Lengua Española.
- ❖ Agencia Nacional de Transito (ANT)
- ❖ Superintendencia de Bancos y Seguros
- ❖ Código de Comercio. Editorial-Corporación de Estudios y Publicaciones
- ❖ DC Consultores Financieros
- ❖ Sánchez Flores “Institución de Seguros en México. 2000
- ❖ Tomas Soley Yépez “ Industria del Seguro” 2003 Costa Rica
- ❖ Fernando Catacora C. “Sistemas y Procedimientos Contables”.2005.
- ❖ Universidad de CATALUNYA NORMA UNE-SO-113-91/2
- ❖ Julis Castelo Matran “Diccionario MAFRE de Seguros” 2008

#### **CITAS DE INTERNET:**

[www.definicionabc.com//indemnizacion](http://www.definicionabc.com//indemnizacion)  
[www.diccionario.com/tiposderamos.com](http://www.diccionario.com/tiposderamos.com)  
[www.definicionabc.com/general/seguro.3WOFIMtRO](http://www.definicionabc.com/general/seguro.3WOFIMtRO)  
<http://definicion-concepto.de/poliza-de-seguro/OMr5oLO>  
<http://www.definicionabc/derecho/aseguradora.com>  
[http://www.ecuaprimas.com/emp/emp\\_es\\_queso.html](http://www.ecuaprimas.com/emp/emp_es_queso.html)  
[www.compraspublicas.gob.ec](http://www.compraspublicas.gob.ec)  
[www.catarina.vollap.mx/u\\_dl\\_a/documento](http://www.catarina.vollap.mx/u_dl_a/documento)  
[www.explored.com.ec/noticia](http://www.explored.com.ec/noticia)  
[www.superfinanciera.com](http://www.superfinanciera.com)  
[www.edukanda.es/mediatekaweb.com](http://www.edukanda.es/mediatekaweb.com)  
[hptt://adminguidefca.blogspot.com](http://adminguidefca.blogspot.com)

## Anexo 4

Gonzanamá, 28 de julio de 2014

Señor(es):

**CIFRASEG  
AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS**

Ciudad.-

### REFERENCIA:

#### CARTA DE NOMBRAMIENTO

A quien le interese:

Por medio del presente pongo en su conocimiento que a partir de la presente nombro a **CIFRASEG. AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS**, quien será la encargada de asesorar, administrar y gestionar la contratación y renovación de mis pólizas de seguros con el compromiso de realizarlo de manera transparente, buscando siempre el defender mis intereses.

Es importante aclarar que este nombramiento no genera ningún tipo de dependencia económica con **CIFRASEG.**, sin embargo si existe el compromiso de las dos partes para que toda la gestión que implique la contratación y renovación de seguros por mi parte sea canalizada a través de esta agencia. En la ciudad de Loja con nuestros promotores

Atentamente

Ing. Paulo Patricio Herrera Rojas  
ALCALDE DE CANTON GONZANAMA.

## INDICE

CONTENIDOS	PÀG
PORTADA.....	i
CERTIFICACIÒN .....	ii
AUTORÍA .....	iii
CARTA DE AUTORIZACIÒN .....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
a. TITULO.....	1
b. RESUMEN.....	2
c. INTRODUCCIÒN.....	8
d. REVISIÒN DE LITERATURA .....	10
QUE ES UNA COMPAÑÍA .....	10
COMPAÑÍA EN NOMBRE COLECTIVO.....	10
COMPAÑÍA EN COMANDITA SIMPLE.....	11
COMPAÑÍA EN COMANDITA POR ACCIONES .....	11
COMPAÑÍA DE RESPONSABILIDAD LIMITADA.....	12
COMPAÑÍA ANÓNIMA (S.A – C.A) .....	12
COMPAÑÍA DE ECONOMÍA MIXTA.....	13
EMPRESAS .....	13
CLASES DE EMPRESAS DE SEGUROS .....	17
ADMINISTRACIÒN: .....	20
MANUALES.....	22

SEGUROS.....	29
RAMOS DE SEGUROS.....	32
FUNCIONAMIENTO DEL SEGURO.....	41
CONTRATO DE SEGUROS.....	41
REASEGURO.....	44
AGENCIAS ASESORAS PRODUCTORAS DE SEGUROS.....	45
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	46
FLUJOGRAMA O DIAGRAMA DE FLUJO.....	48
INDICADORES DE GESTIÓN.....	50
GLOSARIO DE TERMINOS.....	54
e. MATERIALES Y MÉTODOS.....	57
f. RESULTADOS.....	61
g. DISCUSIÓN.....	213
h. CONCLUSIONES.....	215
i. RECOMENDACIONES.....	217
j. BIBLIOGRAFÍA.....	219
k. ANEXOS.....	221

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Pirámide de necesidades humanas y de la Organización.....	53
Figura 2. Pirámide de necesidades humanas y de la Organización.....	54
Figura 3. Planeación estratégica. ....	191

## INDICE DE FLUJOGRAMAS

Diagrama de flujo para el requerimiento de un servicio.....	126
Diagrama de flujo del Proceso de Planificación.....	175
Diagrama de flujo del Proceso de Comercialización.....	177
Diagrama de flujo del Proceso de Emisión de Pólizas.....	179
Diagrama de flujo del Proceso de Siniestros.....	182
Diagrama de flujo del Proceso de Facturación.....	185