



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA  
SEDE GUAYAQUIL  
CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Tema: Análisis de la percepción de los clientes sobre las pólizas de vehículos livianos en la aseguradora Seguros Constitución de Guayaquil.

Trabajo de titulación previo a la obtención del  
Título de Licenciado en Administración de Empresas

Autor: Emmanuel Lema Sánchez  
Tutor: Ing. Aurora Lozano Castillo, Mgtr.

Guayaquil - Ecuador  
2023

**CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE  
TITULACIÓN**

Yo, Emmanuel Lema Sánchez con documento de identificación N° 0953307600  
manifiesto que:

Soy el autor y responsable del presente trabajo; y, autorizo a que sin fines de lucro la  
Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de  
manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Guayaquil, 23 de agosto del 2023

Atentamente,

  
Emmanuel Lema Sánchez  
CI. 0953307600

**CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO  
DE TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

Yo, Emmanuel Lema Sánchez con documento de identificación No. 0953307600, expreso mi voluntad y por medio del presente documento cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autor del análisis de caso: "Análisis de la percepción de los clientes sobre las pólizas de vehículos livianos en la aseguradora Seguros Constitución de Guayaquil", el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciado en Administración de Empresas, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Guayaquil, 23 de agosto del 2023

Atentamente,



---

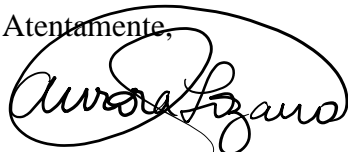
Emmanuel Lema Sánchez  
CI. 0953307600

## CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Aurora Nelly Lozano Castillo con documento de identificación N° 0919280511, docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: ANÁLISIS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS CLIENTES SOBRE LAS PÓLIZAS DE VEHÍCULOS LIVIANOS EN LA ASEGURADORA SEGUROS CONSTITUCIÓN DE GUAYAQUIL, realizado por LEMA SANCHEZ EMMANUEL con documento de identificación N° 0953307600, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción Análisis de caso que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Guayaquil, 23 de agosto del año 2023

Atentamente,



---

Aurora Nelly Lozano Castillo  
0919280511

# Análisis de la percepción de los clientes sobre las pólizas de vehículos livianos en la aseguradora Seguros Constitución de Guayaquil.

## Analysis of customers perception on light vehicles insurance policies of Seguros Constitución insurance company of Guayaquil.

### Resumen

La presente investigación analiza la percepción de los clientes sobre las pólizas de vehículos livianos en la aseguradora Seguros Constitución de Guayaquil, para lo cual se plantea como objetivo general valorar el conocimiento de los asegurados sobre los tipos de cobertura en el proceso de adquisición de una póliza de vehículos livianos con la aseguradora, permitiendo realizar un diagnóstico de los factores que inciden en el conocimiento de los asegurados sobre los tipos de cobertura en el proceso de adquisición de una póliza de vehículos livianos e identificar cuáles son los niveles de conocimientos de los asegurados sobre los tipos de cobertura en el proceso de adquisición de una póliza de vehículos livianos con la aseguradora para proponer mejoras en la oferta de coberturas de las pólizas para vehículos livianos con la aseguradora Seguros Constitución. Se utilizó técnicas de investigación cualitativas y cuantitativas, mediante encuestas y entrevistas para recopilar información. Se utilizó una muestra de 298 clientes de la aseguradora. Los hallazgos muestran que los clientes solicitan información a los asesores comerciales. Sin embargo, se podría entregar información distorsionada debido a documentos mal escaneados, lo que dificultaría la adquisición de información precisa. Como resultado, no hay muchos clientes que estén adecuadamente informados sobre la cobertura de seguros. Es importante señalar que las respuestas de esta población sugieren que no han recibido suficiente información sobre las muchas opciones de cobertura que ofrece Seguros Constitución. Finalmente, se determinó que estos hallazgos generaron recomendaciones de mejora para la empresa. Entre estos se encuentran la disminución del deducible y la oferta de descuentos a los clientes que no han experimentado ningún problema durante la vigencia del contrato.

### Abstract

The present investigation analyzes the perception of the clients on the policies of light vehicles in the insurer Seguros Constitucion of Guayaquil, for which the general objective is to assess the knowledge of the clients insured about the types of coverage in the process of acquiring a policy of light vehicles with the insurer, which will allow to carry out a diagnosis of the factors that affect the knowledge of the insured clients about the types of coverage in the process of acquiring a policy for light vehicles and to identify the level of knowledge of the insured about the types of coverage in the process of acquiring a light vehicle policy with the insurer to propose improvements in the offer of coverage for light vehicle policies with the insurance company Seguros Constitucion. Qualitative and quantitative research techniques were applied, using surveys and interviews to collect information. The sample was composed of 298 clients of the insurer. Data shows that clients request information from the business advisors, however, distorted information could be delivered due to poorly scanned documents, making it difficult to acquire accurate information. As a result, not many customers are properly informed about insurance coverage. It is important to note that the response from this sample suggests that they have not received enough information about the many coverage options offered by Seguros Constitucion. Finally, it was determined that these results generated recommendations for improvement for the company. These include lowering the deductible and offering discounts to customers who have not experienced any problems during the term of the contract.

### Palabras clave

Aseguradoras, pólizas, coberturas, ofertas, estrategias administrativas, vehículos livianos.

### Keywords

Insurers, policies, coverage, offers, administrative strategies, light vehicles.

## 1. Introducción

En el competitivo mundo de los seguros de vehículos livianos, las compañías aseguradoras se esfuerzan por entender y satisfacer las necesidades de sus clientes, con la finalidad de entender la percepción que los clientes tienen de las pólizas de seguros, esto desempeña un papel crucial al momento de escoger una aseguradora. En el presente análisis de caso vamos a analizar la percepción de los clientes sobre las pólizas de vehículos livianos en la aseguradora Seguros Constitución.

Seguros Constitución de Guayaquil se ha establecido como una empresa líder en el sector asegurador, ofreciendo una amplia gama de coberturas para los vehículos livianos. Sin embargo, es fundamental comprender cómo los clientes perciben sus pólizas y evalúan la calidad de los servicios ofrecidos, esta información proporcionará a la compañía una visión más profunda de las necesidades y expectativas de los clientes, permitiendo la implementación de estrategias para mejorar su oferta y aumentar la satisfacción del cliente.

El análisis de la percepción de los clientes sobre las pólizas de vehículos livianos en Seguros Constitución tiene como objetivo principal valorar el conocimiento de los asegurados sobre los tipos de cobertura en el proceso de adquisición de una póliza de vehículos livianos con la aseguradora Seguros Constitución en Guayaquil. Además, se busca identificar cuáles son los niveles de conocimientos de los asegurados sobre los tipos de cobertura en el proceso de adquisición de una póliza de vehículos livianos, así como identificar los aspectos que influyen en la satisfacción del cliente y determinar las áreas de mejora en la oferta de seguros.

En el análisis de calidad ofrecida por (María Gabriela Abad Acosta, 2014) nos habla un poco sobre el servicio ofrecido de otra aseguradora, esto nos proporciona la información suficiente para poder hacer una comparación entre las aseguradoras y así poder mejorar las coberturas ofrecida por Seguros Constitución, haciéndolo más competitivo en el mercado asegurador.

Existen algunos tipos de siniestros para las diferentes coberturas que existen en la póliza, en este caso hablaremos de un choque parcial ¿Qué es lo que tiene que hacer el asegurado? ¿El asegurado tiene que pagar algún tipo de deducible? ¿Cuánto es el valor mínimo en pagar por los daños? Estas y entre otras preguntas son las que los asegurados tienen cuando ocurre el accidente, es por eso por lo que debemos explicar las coberturas para el conocimiento de los asegurados.

Para llevar a cabo este estudio, se emplearán métodos de investigación cualitativa y cuantitativa. Se recopilarán datos a través de encuestas y entrevistas, lo que permitirá obtener una visión integral de la percepción de los clientes, también se planteará una problemática que sería identificar ¿Cómo incide el conocimiento de los asegurados sobre los tipos de cobertura en el proceso de adquisición de una póliza de vehículos livianos con la aseguradora Seguros Constitución en Guayaquil?

En resumen, este estudio busca brindar a Seguros Constitución de Guayaquil información valiosa sobre la percepción de los clientes en relación con las pólizas de vehículos livianos. Los resultados obtenidos permitirán a la aseguradora tomar decisiones importantes para mejorar las coberturas, fortalecer la satisfacción del cliente y mantener una posición competitiva en el mercado de seguros de vehículos livianos en Guayaquil.

### 1.1 Antecedentes

Las coberturas de los planes de seguros para vehículos ligeros dependen del estado del vehículo. En el pasado se necesitaban una serie de requisitos previos para obtener un presupuesto sencillo, pero hoy en día solo se necesita la matrícula o la factura del vehículo para determinar las coberturas. La placa de matrícula generalmente la obtienen por adelantado quienes han tenido el vehículo durante más de un año, mientras que la factura la buscan quienes compran su primer vehículo. Este precio variará según la marca y el tipo de automóvil, ya que esto nos proporcionará un número del cual podemos derivar una tarifa.

En las pólizas de seguro, la cobertura es lo que más llama la atención de los clientes; es en este apartado es donde el cliente conoce sus límites y lo que el servicio está dispuesto a cubrir en función de la suma asegurable. Su importancia es totalmente relevante, puesto que la cobertura de responsabilidad civil obligatoria de su póliza de seguro de automóvil ayuda a cubrir los gastos médicos y daños a la propiedad de la otra parte si usted causa un accidente. Si lo demandan por el accidente, también ayuda a pagar sus gastos legales (Ekos, 2021).

Estableciendo el objetivo de valorar el conocimiento de los asegurados sobre los tipos de cobertura en el proceso de adquisición de una póliza de vehículos livianos con la aseguradora Seguros Constitución en Guayaquil, se pretende analizar conocer el índice de conocimiento de los asegurados sobre los tipos de cobertura en el proceso de la adquisición de esta.

## 1.2 Problema de investigación

Encontrando una ocurrencia en el conocimiento de las aseguradoras respecto a los tipos de coberturas durante el proceso de compra de una póliza encontrada para vehículos livianos con la aseguradora Seguros Constitución, se sugirió verificar aquellos factores significativos en este tema y realizar diversas sugerencias de estrategias para abordar esta deficiencia.

## 1.3 Problemas específicos o subproblemas

*¿Qué es lo que no va a cubrir el seguro al momento de un siniestro?* Muchos de los clientes no saben qué hacer al momento de un siniestro, por eso es importante que los clientes de Seguros Constitución lean la póliza para entender que es lo que cubre la póliza para vehículos livianos. Otra pregunta podría ser, *¿Cuál es el monto de la cobertura por responsabilidad civil o daños a terceros?* Normalmente las aseguradoras tienen un cupo de hasta \$30.000,00 para cubrir los daños a terceros, pero la póliza de seguros constitución indica que el cupo es de \$40.000,00 y este será usado según los daños ocasionado por el cliente. Por último, *¿Qué tipo de cobertura ofrece seguros Constitución en el momento de un robo o pérdida total del vehículo?* La cobertura que ofrece esta aseguradora es una cobertura de todo riesgo. Según lo indicado por Hernández en su investigación, se destacaron obstáculos notables en el ámbito de las pólizas de seguros para vehículos livianos entre 2013 y 2014. Estos desafíos englobaron un incremento en las demandas debido a colisiones, además de la variabilidad en la manera en que los asegurados informaban los accidentes a sus aseguradoras (Hernández, A. 2017).

## 1.4 Objetivos de la investigación

### 1.4.1 Objetivo general

Valorar el conocimiento de los asegurados sobre los tipos de cobertura en el proceso de adquisición de una póliza de vehículos livianos con la aseguradora Seguros Constitución en Guayaquil.

### 1.4.2 Objetivos específicos

- **Realizar un diagnóstico** de los factores que inciden en el conocimiento de los asegurados sobre los tipos de cobertura en el proceso de adquisición de una póliza de vehículos livianos.
- **Identificar** cuáles son los niveles de conocimientos de los asegurados sobre los tipos de cobertura en el proceso de adquisición de una póliza de vehículos livianos con la aseguradora Seguros Constitución en Guayaquil.
- **Proponer** mejoras en la oferta de coberturas de las pólizas para vehículos livianos con la aseguradora Seguros Constitución.

## 2 Marco teórico conceptual y referencial

### 2.1.1 Coberturas de vehículo

La cobertura primaria es todo riesgo, la cual se encarga de cubrir el monto máximo de los daños al auto, incluido el robo. Dado que esta conducta tiene un impacto favorable en los resultados operativos, las compañías de seguros en el país están poniendo más esfuerzo en desarrollar esta cultura. Debido a la gran cantidad de automóviles que circulan en el mercado ya su condición de uno de los principales activos de las personas físicas, la industria del automóvil es la más comercializada (Puente, 2017).

Las primas de seguros a junio de 2022 fueron de USD 178,6 millones, un 10 % más que en 2021; este aumento refleja el aumento de las ventas de automóviles y la mejora de la asegurabilidad; sin embargo, en comparación con las estadísticas anteriores a la pandemia de 2019, las primas fueron de USD 212,7 millones, un 16 % más que el total de este año (Federación Ecuatoriana de Empresas Aseguradoras, 2022).

Como regla general, la gente compra un seguro para no tener que preocuparse tanto si sucede algo malo y su propiedad resulta dañada o destruida. La respuesta del asegurador en caso de siniestro vendrá determinada por las normas o criterios particulares y generales (Seguros Equinoccial, s.f., como se citó en Puente, 2017).

Una cobertura dependerá del contrato escrito en la póliza de seguros (Bayón, 2020). Para esto, Para que la cobertura actúe en caso de accidente, se requiere determinar la naturaleza del uso del vehículo, ya que puede ser utilizado para fines comerciales o personales (Ekos, 2021). El asegurado debe de pagar un deducible o prima que sería el 10% del siniestro o el 1% del valor asegurado. La cobertura dependerá del tipo de siniestro, de las cuales existen tres modalidades de coberturas principales:

1. **Responsabilidad civil:** Esta cobertura se centra en la cobertura de daños a terceras personas (Guevara, González, & Zarruk, 2017).
2. **Cobertura limitada:** En esta cobertura no se cubre el 100% de las cosas como por ejemplo el amparo patrimonial.
3. **Cobertura ampliada:** En la cobertura ampliada vamos a poder cubrir la mayor cantidad posible de daños para el beneficiario.

Teniendo en cuenta que las coberturas son para vehículos y que la interpretación a realizar es sobre el análisis de choques parciales, ¿Qué sucedería con el vehículo si no tuviera cobertura? En tal escenario, la compañía de seguros tendrá que ubicar el taller de reparación más cercano que pueda reparar su vehículo, y los cargos serían sustanciales.

Cuando ocurre un accidente, se puede hacer uso de las coberturas y demás beneficios que brinda una póliza de seguro de vehículos livianos; este seguro también protege contra el robo, pero solo en caso de accidente; y también se obtienen otros beneficios, como asistencia en el camino, lo cual permite al individuo sentirse protegido la mayor parte del tiempo. Además, la cobertura brinda acceso a atención médica para usted o cualquier otra persona que haya resultado lesionada como resultado del accidente (Insurance Information Institute, 2023).

### 2.1.2 Tipos de coberturas que existen en la póliza de vehículo livianos

Entre los tipos de coberturas que existen se nombran los siguientes:

- Daños materiales: Accidentes, volcaduras, vidrios rotos, incendios, explosiones y desastres naturales como huracanes, ciclones, granizo, tormentas eléctricas, erupciones volcánicas, temblores, terremotos, deslizamientos de tierra y hundimientos son ejemplos de causas de destrucción de propiedad. Quedan cubiertos los daños materiales e incluso los daños que pueda tener el asegurado por el envío con grúa si el vehículo resulta dañado a consecuencia de una huelga, motín, motín popular o tumulto (Liberty Seguros , s.f. ).
- Robo total: Por otro lado, si el automóvil es robado en su totalidad, el asegurado puede no saber qué hacer, a pesar de que este escenario está detallado en la póliza que firmaron voluntariamente. Sin dispositivo de rastreo, la compañía de seguros solo pagará el 10% del valor asegurado del automóvil si es robado, y el 15% si es robado si vale más de \$25,000. ¿Y la seguridad de que un dispositivo de rastreo está realmente presente? Aquellos asegurados que cuenten con un sistema de seguimiento en funcionamiento pagarán únicamente el 5% del valor total asegurado (Liberty Seguros , s.f. ).
- Responsabilidad civil: Los daños a terceros, como daños corporales o muerte, y los daños morales previstos en la ley están incluidos en la cobertura de responsabilidad civil y son a cargo de la



aseguradora. Seguros Constitución brinda hasta \$40,000 en cobertura de responsabilidad civil para el asegurado en caso de gastos o pérdidas de terceros (Seguros Constitución, 2023).

- Gastos médicos: La aseguradora tiene acceso a profesionales médicos como cirujanos, osteópatas, fisioterapeutas y servicios de ambulancia en caso de accidente, por lo que podemos calcular cuánto dinero tendrá que pagar el asegurado de su bolsillo para cubrir los gastos médicos asociados. En el caso de un accidente fatal que involucre un vehículo equipado con una cabina, por ejemplo, los límites de responsabilidad de la póliza no se extenderán al costo de enterrar a cualquier persona que no estaba dentro del vehículo en el momento del accidente (Liberty Seguros , s.f. ).
- Asistencia vial
- Asistencia legal. En la mayoría de los casos, los seguros de vehículos ligeros son pólizas a todo riesgo que ofrecen amplias coberturas sin límites y que incluyen automáticamente la responsabilidad civil (Liberty Seguros , s.f. ).

### 2.1.3 Beneficios de la póliza de seguros para vehículos livianos

El asegurado tiene la opción de solicitar representación legal por delitos imprudentes de lesiones, homicidio, daños a la propiedad en la vía pública después de un accidente, lo cual es un beneficio de tener una cobertura de vehículos. Si bien esto incluye el costo de un abogado o la fianza, hay algunas cosas que esto no cubre.

Por ejemplo, en Seguros Constitución, la póliza de asistencia en carretera permite hasta dos siniestros por año de póliza, independientemente de que la avería haya sido por falta de gasolina, batería descargada o pinchazo (Seguros Constitución, 2023).

Otro ejemplo, es en caso de un robo, están cubiertos los gastos de transporte y de hospedaje siempre y cuando estén incluidas en el contrato (Seguros Constitución, 2023).

### 2.1.4 Exclusiones generales

Según la aseguradora AIG (2020) cuando se refiere a las exclusiones generales, se hablan de las cosas que el seguro no se va a hacer responsable en caso de un accidente. Como, por ejemplo:

- Sobrecargar un vehículo puede causar serios daños estructurales.
- Lesiones en la parte inferior del cuerpo por conducir sobre terrenos traicioneros.
- Incluso cuando no se inunda, la marea puede causar mucho daño.
- Uso y fallas mecánicas.
- Vandalismo perpetrado intencionadamente por el asegurado.
- Piezas de repuesto rotas, como espejos, faros o ventanas.
- Deterioro provocado por la presencia del remolque.
- Los objetivos de enseñanza como instrucción de manejo o daño ambiental requieren una licencia.
- Competiciones o pruebas de seguridad, resistencia o velocidad
- Operar vehículos comerciales bajo la influencia del alcohol
- Daños a terceros derivados de modificaciones del vehículo.

### 2.1.5 Seguros Constitución

Esta compañía de seguros inicia sus operaciones en Ecuador en el mes de septiembre en el año 2007 y tienen como objetivo ser una de las más importantes compañías de seguros en el país, esta aseguradora se fundó en Venezuela y fue creando la infraestructura necesaria para brindar a nuestros clientes productos adecuados a sus necesidades. Esta aseguradora cuenta con cuatro sucursales a nivel nacional ubicadas en la ciudad de Quito, Cuenca, Manta y Guayaquil. Actualmente ya cuenta con departamentos de siniestros para poder ofrecer un mejor servicio a los clientes que tienen eventualidades duran la vigencia de cobertura que sería por un año según lo estipulado en la póliza de seguros vehicular. A continuación, se adjuntará una imagen de los productos que ofrece Seguros Constitución:

**Figura**  
*Productos de Seguros Constitución*



Fuente. Empresa Seguros Constitución.

En este análisis de caso, nos enfocaremos en el producto que la aseguradora les ofrece a los vehículos livianos de uso particular. Ahora vamos a hablar un poco sobre la misión y visión que tiene la aseguradora Seguros Constitución.

### **Misión**

Con un equipo altamente calificado, nos enfocamos en crear experiencias de servicio que superan las expectativas de protección de nuestros asegurados.

### **Visión**

Ser una empresa con crecimiento constante, servicio diferenciado y efectivo, capaz de lograr la satisfacción de clientes, asesores de seguros y accionistas.

### **Valores**

- Servicio

Es la actitud permanente de colaboración espontánea de nuestros trabajadores para satisfacer las necesidades de los asegurados, intermediarios y relacionados.

- Aprendizaje

Apertura a la adquisición de nuevos conocimientos, fomentando las buenas prácticas y conductas de los miembros de la organización.

- Responsabilidad

Decisión y actitud positiva para cumplir con obligaciones y compromisos adquiridos en todos los aspectos de nuestras vidas.

- Compañerismo

Formar un equipo humano potencializando sus cualidades con sinceridad y armonía a pesar de las diferencias, con la finalidad de alcanzar la visión de la empresa.

### **Ofrecen:**

**Coberturas todo riesgo:**

- Pérdida parcial y total del vehículo por robo/hurto o daños.

#### **Coberturas adicionales:**

- Responsabilidad Civil para daños materiales y corporales hasta USD \$ 40.000, 00.
- Muerte e invalidez total y permanente por ocupantes, hasta USD \$ 10.000,00.
- Gastos médicos por ocupantes, hasta USD \$ 3.000,00.

#### **Beneficios sin costo:**

##### **Orientación médica telefónica**

Corresponde a la coordinación de la atención médica telefónica, mediante profesionales en Medicina General, para asesorar, orientar al cliente sobre inquietudes médicas, actividades de promoción y educación para la salud.

##### **Orientación familiar telefónica**

Corresponde a la asistencia telefónica de profesionales en orientación familiar, las 24 horas del día, para asesorar al cliente sobre problemas familiares, relaciones conyugales, trastornos infantiles, trastornos de alimentación, depresión, estrés, ansiedad, fármaco dependencia, maternidad, otros para orientarlo de acuerdo con las inquietudes que manifiesten, pudiendo derivarlo a profesionales en psicología.

##### **Traslado médico terrestre**

En caso de que el cliente sufra un accidente (que le provoque lesiones o traumatismos) o emergencia médica, tales que requieran su hospitalización, se gestionará y cubrirá el costo del traslado en ambulancia terrestre hasta el centro hospitalario más cercano, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. En caso de no existir ésta, se coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad. Este servicio se prestará sin límite de alcance por evento y sin límite de eventos por año. A continuación, se detallará todos los beneficios que ofrece la aseguradora:

- Constiasistencia
- Wincha
- Ambulancia
- Combustible
- Cambio de llantas
- Abogado en el sitio del siniestro
- Asistencia legal telefónica sin límite de eventos
- Bono de UDS\$ 100 para trámites de liberación del vehículo.
- Auto sustituto.
- Una amplia red mecánica
- Concesionarios en talleres de las marcas hasta 2 años de antigüedad.
- Talleres multimarca de 3 años en adelante.
- Acceso a talleres calificados para todo vehículo.
- Servicio de auxilio mecánico y wincha: hasta 10 años de antigüedad, en caso de accidente o avería las 24 horas, 365 días del año límite uds \$ 200 y con un exceso hasta de USD \$ 300 previa presentación de factura (aplican restricciones).
- De 11 a 15 años tendrán el mismo beneficio.
- Servicio de asistencia legal telefónica o in situ en caso de accidentes en Quito, Guayaquil, Cuenca y Manta las 24 horas los 365 días al año.
- En caso de accidente o avería las 24 horas, 365 días al año, llamando a los números: 1800consti (266784) o al 0984336384.

Por último, es importante mencionar la calificación de riesgo que mantiene la compañía de seguros, a continuación, se adjuntara una gráfica que nos detalla el avance que ha tenido la aseguradora en el transcurso de los años.

**Figura 1**  
*Calificación de riesgo*



Fuente. Empresa Seguros Constitución.

Actualmente la compañía mantiene la calificación A, demostrando que siguen siendo una entidad fuerte en el mercado asegurador, tiene un sólido récord financiero y es bien recibida en los mercados de seguros. La estructura financiera y política de manejo de riesgos técnicos determina una sólida capacidad para cumplir con los asegurados y sus obligaciones contractuales.



Autor	Teoría	Aporte al estudio
(Seguros Constitución, 2023)	Beneficios de la póliza de seguros para vehículos livianos	El asegurado tiene la opción de solicitar representación legal por delitos imprudentes de lesiones, homicidio, daños a la propiedad en la vía pública después de un accidente, lo cual es un beneficio de tener una cobertura de vehículos. Además, la póliza de asistencia en carretera permite hasta dos siniestros por año, independientemente de la causa.
(Puente, 2017)	Coberturas de vehículo	La cobertura primaria es todo riesgo, la cual se encarga de cubrir el monto máximo de los daños al auto, incluido el robo. Esta conducta tiene un impacto favorable en los resultados operativos, impulsando el desarrollo de esta cultura en las compañías de seguros en el país. Además, la industria automotriz es altamente comercializada debido a la gran cantidad de automóviles en circulación.
(Liberty Seguros , s.f. )	Tipos de coberturas que existen en la póliza de vehículo livianos	Liberty Seguros presenta una variedad de tipos de coberturas en su póliza para vehículos livianos. Entre ellas se encuentran las coberturas por daños materiales, que incluyen accidentes, volcaduras, vidrios rotos, incendios, explosiones y desastres naturales como huracanes, ciclones, granizo, entre otros. Además, se cubren los daños que pueda tener el asegurado por el envío con grúa si el vehículo resulta dañado a consecuencia de huelgas, motines populares o tumultos. Esta gama de coberturas busca ofrecer protección integral ante una variedad de situaciones que podrían causar daños a los vehículos.

**Fuente:** Elaborado por el autor.

## 2.1 Variable de la investigación

### 2.2.1 La operacionalización de las variables

**Tabla 1**  
*Operacionalización de las variables*

---

**Hipótesis:** Los aseguradores brindan asesoría de coberturas en la póliza de vehículos livianos adecuadas a los usuarios.

**Variable dependiente:** Metas cumplidas.

Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos
La comunicación organizacional, a menudo conocida como comunicación comercial o corporativa, ayuda en la optimización y dirección de los mensajes de una organización a sus audiencias, así como en la configuración de los procesos comerciales internos (Castro, 2014).	Comunicación organizacional.	Actividades en trabajo en equipo. Efectividad en las metas.	¿La comunicación entre los miembros de la empresa ha beneficiado al entorno empresarial?	Entrevista Encuesta
El objetivo de maximizar los beneficios y las ganancias mientras se minimizan los costos es lo que llamamos "eficiencia empresarial" (Fernández & Sánchez, 1997).	Eficiencia empresarial	Estrategias organizacionales	¿Las estrategias empleadas para los aseguradores han tenido resultado?	Entrevista Encuesta

---

**Nota.** Elaborado por el autor.

**Tabla 2**  
*Operacionalización de las variables*

**Hipótesis:** los asegurados están capacitados acerca de las coberturas de póliza para vehículos livianos.

**Variable independiente:** Asesorías adecuadas.

<b>Definición Conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Instrumentos</b>
La capacitación en el trabajo es la forma en que las empresas brindan a sus equipos los conocimientos, las habilidades y las disposiciones que necesitan para tener éxito en los trabajos que se les asignan (Honores, Vargas, Espinoza, & Tapia, 2020).	Capacitación	Conocimientos óptimos.	¿Qué nivel de trabajadores tendrá la empresa?	Entrevista Encuesta
La eficiencia con la que se llevan a cabo las actividades de una empresa, el cuidado con el que persigue la calidad de sus resultados y el éxito con el que alcanza sus objetivos contribuyen a la eficacia de esa empresa (Guzmán, Paterinina, & Flórez, 2020)	Eficacia organizacional.	Resultados altos.	¿Qué beneficios tendrá la empresa al momento de aumentar sus resultados positivos?	Entrevista Encuestas

*Nota.* Elaborado por el autor.



### **3 Metodología**

#### **3.1 Tipo de investigación**

##### **3.1.1 Investigación descriptiva**

Se considera descriptivo porque describe cómo se exhibe el vínculo entre las variables, y también proporciona una explicación del comportamiento específico de lo que ocurre en función de las decisiones del consumidor.

Según Galarza (2020) el análisis implica no solo describir y registrar fenómenos, sino también analizar y dar sentido a esos fenómenos. Las características y propiedades se examinan en este estudio y luego se clasifican, agrupan o sintetizan en función de algún criterio que permitirá una mayor investigación.

Para poder conocer las variables de esta investigación, se tomará en cuenta algunos aspectos como el tipo de vehículo, la edad del cliente, entre otros aspectos que nos ayudara a tener un mejor resultado. También conoceremos las dimensiones como los tipos de cobertura que existen en Seguros Constitución, los deducibles, los beneficios que tiene la póliza de seguros para vehículos livianos.

#### **3.2 Diseño de la investigación**

##### **3.2.1 Investigación no experimental**

El objetivo de la investigación no experimental es investigar fenómenos o eventos tal como ocurren en su entorno natural. No se crean condiciones artificiales en un estudio no experimental; más bien, se observan las condiciones preexistentes (Galarza, 2021).

Para desarrollar el estudio se hizo un análisis de los tipos de clientes que tiene la aseguradora, esta empresa tiene algunas sucursales a nivel nacional como lo habíamos mencionado anteriormente, pero en esta investigación nos enfocaremos en la ciudad de Guayaquil, más adelante conoceremos la cantidad de clientes que tuvo seguros constitución en el último año.

#### **3.3 Paradigma**

Para el presente trabajo, se ha utilizado un paradigma fenomenológico. Según Fuster (2019) el método se basa en el análisis de relatos en primera persona de un evento. Es un marco teórico que intenta aclarar los orígenes, el propósito y la autenticidad de los hechos. Para lograr este objetivo, primero es necesario tener una apreciación de la complejidad de la experiencia que uno realmente ha tenido, y luego buscar algún tipo de conciencia o significado para el fenómeno que ha encontrado. Por lo tanto, este tipo de paradigma se acopla a la problemática establecida, de tal manera que permita observar la experiencia de los aseguradores.

#### **3.4 Enfoque Mixto**

Según Arenas (2021) los métodos para realizar investigaciones de métodos mixtos combinan la recopilación, el análisis y la síntesis de datos cuantitativos y cualitativos.

#### **3.5 Investigación cualitativa**

Los datos cualitativos son información que fluye libremente obtenida de entrevistas, grupos focales y observaciones de campo. Para dar sentido a la amplia gama de perspectivas representadas en los datos cualitativos, los analistas suelen recurrir a la categorización (Arenas, 2021).

Para esta investigación cualitativa se hará unas entrevistas a personas expertas en el tema de los seguros para vehículos livianos, esta información nos permitirá realizar una buena investigación según los objetivos planteados, más adelante conoceremos los resultados y hablaremos de cada objetivo.

### 3.6 Investigación cuantitativa

Los datos se pueden analizar estadística o numéricamente para una evaluación más precisa. Para saber por dónde empezar y en qué dirección ir con una investigación, es esencial que exista una conexión entre las diversas partes que se están investigando (Arenas, 2021).

En la investigación cuantitativa se hará una encuesta a los clientes de seguros constitución en donde conoceremos el conocimiento que tiene sobre los tipos de coberturas que existen en la póliza de seguros para vehículos livianos.

### 3.7 La unidad de análisis

La unidad de análisis está compuesta por dos elementos:

1. La aseguradora Seguros Constitución.
2. Los asegurados que cuentan con una póliza de seguros para el vehículo livianos con una cobertura de todo riesgo.

### 3.8 Población y muestra

Con el objetivo de elaborar y analizar el estudio, se optó por seleccionar 3 a 5 trabajadores de Seguros Constitución, a quienes se les otorgara 3 preguntas abiertas al momento de la entrevista y, pero se desconoce a cuantas personas se debe encuestar para un buen análisis de caso.

Por ello, para el cálculo de la muestra de la presente investigación se considera el cálculo de las siguientes variables:

**N= 1325**

**Z $\alpha$ = 1.96<sup>2</sup>** (considerando que la seguridad es del 95%)

**p =** proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)

**q = 1 – p** (en este caso 1-0.05 = 0.95)

**d =** precisión (en su investigación use un 5%)

A continuación, se utiliza la fórmula para el cálculo de la muestra con una población finita:

Ecuación 1

Cálculo de población

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q} = 298$$

Total, de muestra: 298 clientes de la aseguradora en la ciudad de Guayaquil.

## 4 Métodos teóricos de la investigación

### 4.1 Técnicas de investigación

Las técnicas que se usa para la recopilación de información son:

#### 4.1.1 Entrevistas

La entrevista es un diálogo entre dos o más personas en donde existe un entrevistador que es aquella persona que por medio de preguntas específicas, despejaremos dudas y encontraremos la solución al problema, por otro lado, el entrevistado que es aquella persona que responde estas preguntas por ser un especialista o experto en el tema (Entrevistas, 2005) .

Estos datos se utilizan para recopilar información específica que pueda comprender aspectos relevantes para esta investigación, como el entendimiento que tienen las personas al momento de explicar los diferentes tipos de cobertura que existen en la póliza de vehículos ligeros, conocer los factores que preceden al conocimiento del asegurado, para saber cuál es el porcentaje de siniestralidad. Esta técnica de investigación está dirigida a los corredores de seguros, quienes son los intermediarios entre el cliente y el asegurado.

Por otro lado, se entrevistó a seis personas diferentes; los tres primeros eran corredores de seguros, quienes son expertos en la materia, y los tres restantes son empleados de la división comercial de la aseguradora, donde la primera pregunta ayuda al cumplimiento del primer objetivo y la segunda pregunta al cumplimiento del segundo. El autor sugiere incluir el objetivo 3 en ambos cuestionarios.

De tal manera, la entrevista ayudara a conocer los diferentes puntos de vista por parte de los aseguradores, dentro de la organización, con el objetivo de conocer la opinión desde una visión de empleado.

#### 4.1.1.1 Encuestas

Se trata de realizar una serie de preguntas sobre un tema de conocimiento público o privado hacia un grupo de personas que puedan dar su opinión respecto al asunto determinado (Sardá, 2000).

De acuerdo con el rango establecido, por ejemplo, las preguntas 1 a 4 ayudarán a cumplir el primer objetivo y las preguntas 5 a 8 apoyarán el cumplimiento del objetivo 2. Esta técnica ayuda a la recolección rápida y precisa de datos y está dirigida a los clientes de la aseguradora Seguros Constitución.

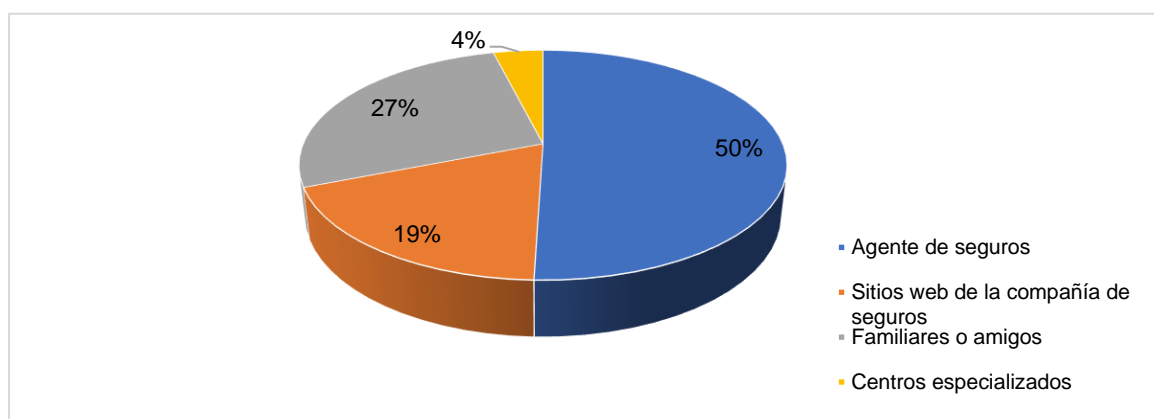
## 5 Análisis de resultados

### 5.1 Encuestas

#### 1. ¿Cuál es la principal fuente de información que utiliza para conocer los tipos de cobertura en una póliza de vehículos livianos?

**Gráfico 1**

*Fuente de información*



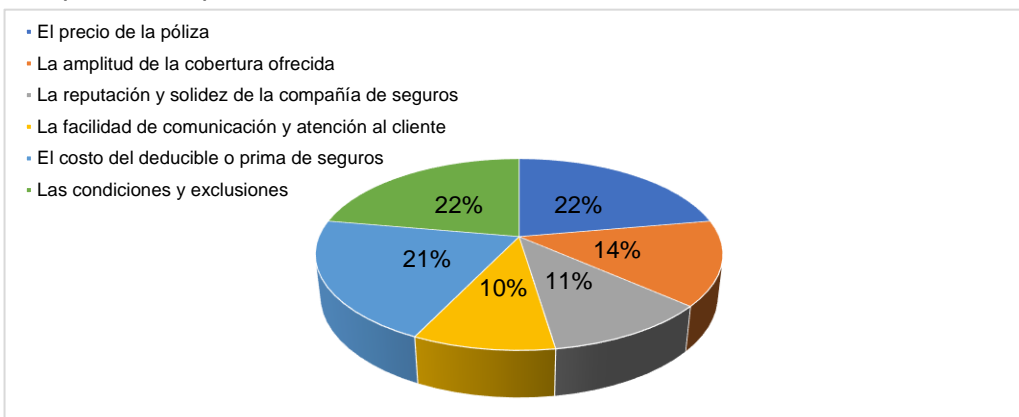
*Fuente.* Elaborado por el autor.

Según la encuesta elaborada, el 50% de los encuestados indicaron conocer acerca de los tipos de cobertura de pólizas de vehículos livianos por medio de agentes de seguros, indicando un porcentaje significativo en la obtención de indagación por medio de este medio. El 27% opta por buscar información en familiares o amigos, el 19% en sitios web de la compañía de seguros y, por último, un porcentaje bajo de 4% en centros especializados.

2. Señale con una x en la siguiente escala del 1 al 5, siendo 1 “Nada importante” y 5 “Muy importante”, respondiendo lo siguiente: ¿Qué tan importante considera usted los siguientes factores al momento de adquirir una póliza de vehículos livianos?

### Gráfico 2

#### Adquisición de póliza de vehículos



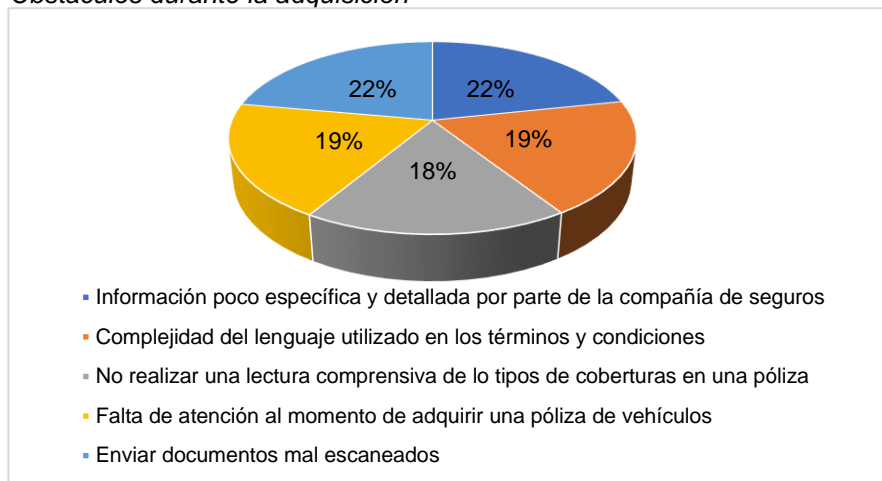
Fuente. Elaborado por el autor.

Según la encuesta elaborada, se encontró con un porcentaje mayor del 22% de los encuestados indicaron que al momento de adquirir una póliza de vehículos livianos observan como primordial las condiciones y exclusiones, al igual que el precio de la póliza. Por otro lado, el 21% se enfoca en el costo del deducible o prima de seguro, el 14% la amplitud de la cobertura ofrecida, el 11% en la reputación y solidez de la compañía de seguros, y por último, el 10% en la facilidad de la comunicación y atención al cliente, demostrando que es necesario puntualizar en la comunicación vendedor a cliente, facilitando la comprensión del comprador.

3. Señale con una x, considerando la siguiente escala del 1 al 5, siendo 1 Totalmente en desacuerdo y 5 Totalmente de acuerdo, contestando lo siguiente: ¿Usted está de acuerdo que los siguientes obstáculos podrían afectar su conocimiento sobre los tipos d cobertura en una póliza de vehículos livianos?

**Gráfico 3**

*Obstáculos durante la adquisición*



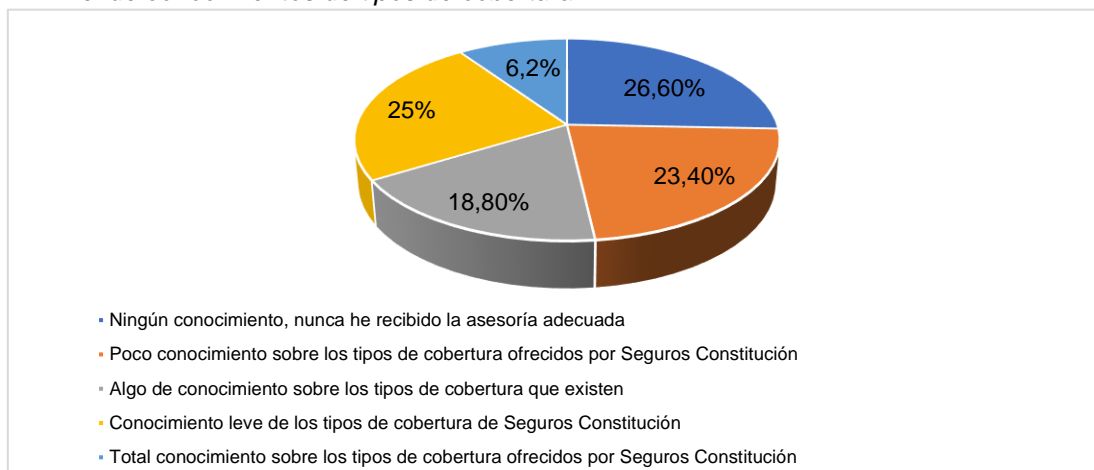
*Fuente.* Elaborado por el autor.

Los resultados indicaron que el 22% de los encuestados consideran que la información poco específica y detallada por parte de la compañía de seguros y el envío de documentos mal escaneados es un obstáculo para la obtención de información clara y concisa al momento desear adquirir una póliza de seguros, seguido por el 19% que indicaron otro obstáculo es la complejidad del lenguaje utilizado en los términos y condiciones y la falta de atención al momento de adquirir una póliza de vehículos y, por último, el 18% el no realizar una lectura comprensiva de los tipos de coberturas en una póliza.

4. **Escoja el nivel de conocimiento que usted tenga sobre los tipos de cobertura ofrecidos por Seguros Constitución en Guayaquil para la póliza de vehículos livianos.**

**Gráfico 4**

*Nivel de conocimientos de tipos de cobertura*



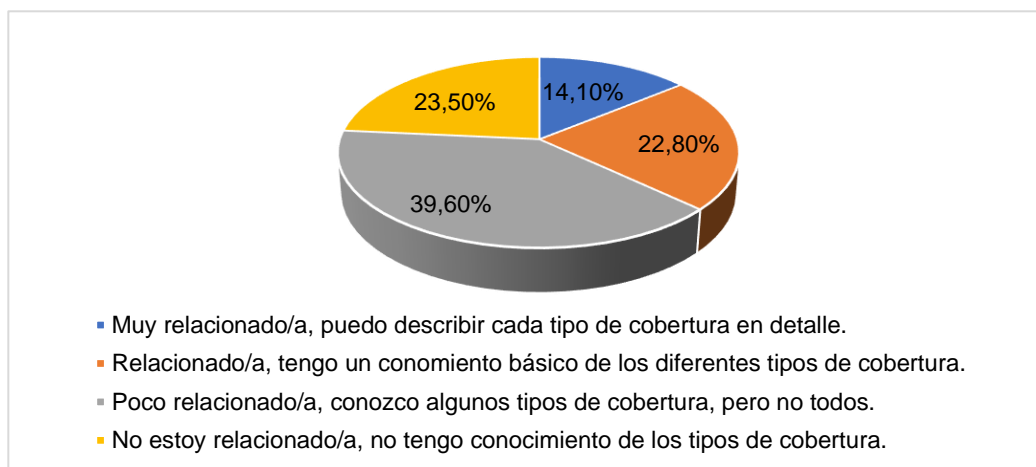
*Fuente.* Elaborado por el autor.

Los resultados analizados demostraron que existe un 26,60% de individuos que no tienen ningún conocimiento, además de indicar que nunca han recibido la asesoría adecuada acerca de tipos de cobertura ofrecidos por Seguros Constitución en la ciudad de Guayaquil. El 25% indicó tener un conocimiento leve acerca de los tipos de cobertura de Seguros Constitución, seguido por un 23,40% que poseen poco conocimiento sobre los tipos de cobertura ofrecidos, el 18,80% mencionó tener un conocimiento leve acerca de los mismos, y por último, un 6,2% indicó tener un total conocimiento acerca de este tipo de coberturas.

5. ¿Qué tan relacionado/a podría usted estar con los diferentes tipos de cobertura en una póliza de vehículos livianos?

**Gráfico 5**

*Relación con los diferentes tipos de cobertura*



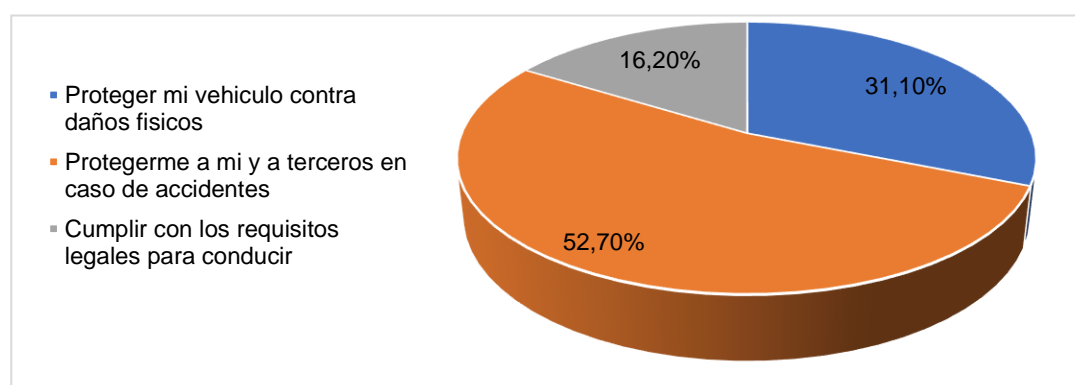
*Fuente.* Elaborado por el autor.

Los resultados mostraron que el 39,60% de los encuestados tiene poca relación con los distintos tipos de cobertura, seguido del 23,50% que dijo no tener relación ni conocimiento de los distintos tipos de cobertura, el 22,80% que se relacionan y además tienen conocimientos básicos de los diversos tipos de cobertura, y el 14,10% que parecía tener una fuerte relación con los diversos tipos de cobertura y también puede describir cada tipo en detalle.

6. Seleccione con una x, contestando la siguiente pregunta: ¿Cuál sería el propósito principal de tener una póliza de seguros vehicular en Seguros Constitución?

**Gráfico 6**

*Propósito principal de tener una póliza de seguros vehicular en Seguros Constitución*

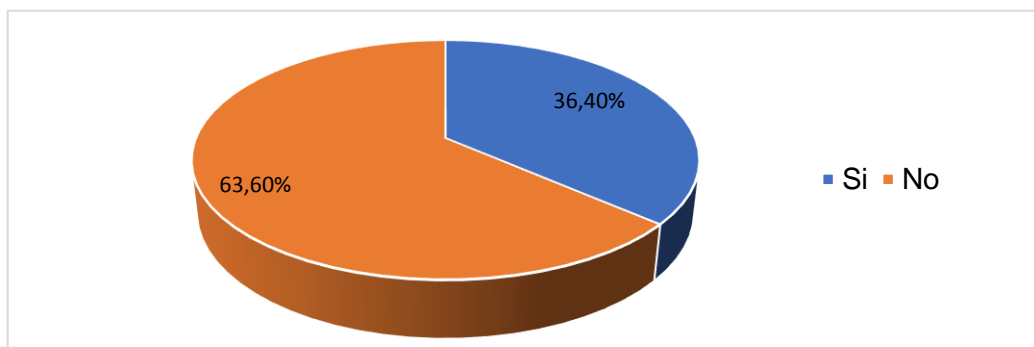


*Fuente.* Elaborado por el autor.

Según el análisis de la encuesta, el 52,70% de los encuestados dijo que compró una póliza de seguro de automóvil y un seguro Constitución principalmente para protegerse a sí mismo ya otras personas en caso de accidente. A continuación, el 31,0% dijo que lo hizo para proteger su automóvil de daños físicos y el 16,20% dijo que era para cumplir con las leyes de tránsito.

## 7. ¿Usted alguna vez ha tenido algún tipo de eventualidad o siniestro?

**Gráfico 7**  
*Eventualidad o siniestro*

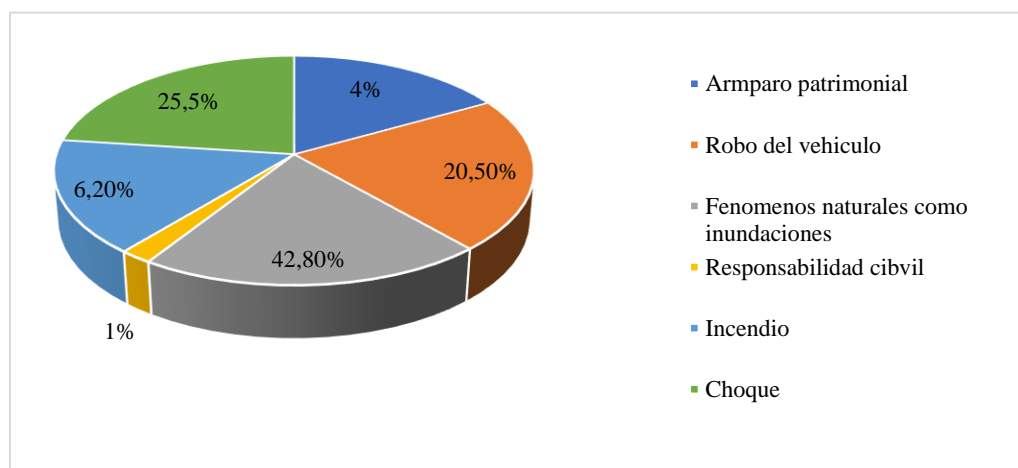


*Fuente.* Elaborado por el autor.

Los resultados de las encuestas indicaron que el 63,60% no ha tenido ninguna eventualidad o siniestro, mientras que el 34,40% con un porcentaje menor indicó sí a ver experimentado alguna eventualidad o siniestro.

## 8. Si en la pregunta anterior usted seleccionó SI. Indique qué tipo de cobertura utilizó.

**Gráfico 8**  
*Tipo de cobertura utilizado*



*Fuente.* Elaborado por el autor

La encuesta elaborada encontró que 42,80% utiliza un tipo de cobertura por “fenómenos naturales como inundaciones”, seguido por el 25,50% cobertura tipo “Choque”, 20,50% “robo de vehículo”, 6,20% “amparo patrimonial”, el 4% para “incendio”, y por último el 1% “responsabilidad civil”.



## 5.2 Entrevistas

### 5.2.1 Preguntas tratadas en las entrevistas con expertos en seguros vehiculares (Brokers)

**Tabla 3**

Pregunta 1 para entrevista con expertos en seguros vehiculares (Brokers)

<b>1. Según su experiencia ¿Cuáles son los principales factores que inciden en el conocimiento de los asegurados sobre los tipos de cobertura en el proceso de adquisición de una póliza de vehículos livianos?</b>	
<b>Experto 1</b>	Según la experiencia del bróker, uno de los principales factores que inciden en el conocimiento de los asegurados es la falta de atención o poco interés por lo que va escrito en la póliza de seguros, es por eso por lo que muchas veces al momento de un siniestro los asegurados no saben qué hacer.
<b>Experto 2</b>	Existen diferentes tipos de clientes, aunque se venda el mismo producto, no toda acta el mismo conocimiento, los clientes normalmente se deja llevar mucho por el precio, no importa muchas veces que es lo que ofrece, más la escoge por las facilidades de pago que pueden llegar a tener con la aseguradora.
<b>Experto 3</b>	Uno de los principales factores es el económico al momento de adquirir una póliza de vehículo livianos, pero en el conocimiento de los asegurados está en la falta de atención cuando se le explica las coberturas.

**Fuente:** Elaborado por el autor.

**Tabla 4**

Pregunta 2 para entrevista con expertos en seguros vehiculares (Brokers)

<b>2. ¿De qué forma se podría informar a los asegurados sobre los tipos de cobertura que existen en la póliza de vehículos livianos?</b>	
<b>Experto 1</b>	Una forma de interactuar con los asegurados es mediante las redes sociales, muchos clientes responden a los estados para informarse de las novedades que existen al momento de adquirir una póliza de vehículos.
<b>Experto 2</b>	Normalmente los asegurados tienen curiosidad cuando algún familiar le cuenta algún suceso o experiencia con su vehículo, es así como los asegurados se informan para no pasar por lo mismo y estar listo para cualquier eventualidad.
<b>Experto 3</b>	La mejor forma de informar a los asegurados es leyendo la póliza con ellos, porque normalmente los clientes no leen lo que dice la póliza de vehículos livianos y eso puede ocasionar molestias al momento de un siniestro.

**Fuente:** Elaborado por el autor.

**Tabla 5**

Pregunta 3 para entrevista con expertos en seguros vehiculares (Brokers)

<b>3. ¿Cómo mide usted el nivel de comprensión adquirido por el cliente al momento de explicarle las diferentes coberturas que existen en la póliza de seguro vehicular?</b>	
<b>Experto 1</b>	No existe una forma concreta para medir con certeza el nivel de comprensión adquirido por que existen diferentes tipos de clientes, pero a todos se les explica los diferentes tipos de coberturas que existen y cuales están excluidos.
<b>Experto 2</b>	Después de una breve explicación sobre los tipos de coberturas que existen, al final se le puede preguntar a los clientes cuales están excluidos y que hacer al momento de un siniestro, es así como podemos medir el nivel de comprensión adquirido por parte del cliente.
<b>Experto 3</b>	La mejor forma de medir el nivel de comprensión adquirido por parte del cliente es haciéndole una serie de preguntas al final de la explicación sobre la póliza de vehículo livianos.

Fuente: Elaborado por el autor.

### 5.2.2 Preguntas tratadas en las entrevistas para el área comercial de la Aseguradora Seguros Constitución

**Tabla 6**

Pregunta 1 para entrevista para el área comercial de la Aseguradora Seguros Constitución

<b>1. De acuerdo con la atención a los clientes que tiene la aseguradora ¿Cuáles serían los principales factores que inciden en el conocimiento sobre los tipos de cobertura en el proceso de adquisición de una póliza de vehículos livianos?</b>	
<b>Gerente 1</b>	Las aseguradoras trabajan muchos con un bróker, estos son los intermediarios encargados de informar al cliente sobre las diferentes coberturas que existen en la aseguradora, uno de los factores que inciden en el conocimiento de las aseguradoras es el deducible.
<b>Gerente 2</b>	Uno de los principales factores que inciden en el conocimiento de los asegurados sería el interés que tiene el cliente por conocer las coberturas que ofrece la aseguradora, muchas veces el precio obliga al cliente a leer lo que prácticamente está comprando.
<b>Gerente 3</b>	Los factores que afectan en el conocimiento sobre los tipos de cobertura está en la explicación que el bróker le dé al asegurado. La aseguradora identifica los factores cuando el cliente se acerca hacer un reclamo por eventualidad o siniestro que tenga durante el año.

Fuente: Elaborado por el autor.

**Tabla 7**

Pregunta 2 para entrevista para el área comercial de la Aseguradora Seguros Constitución

<b>2. ¿De qué forma la empresa tiene la certeza que los clientes asegurados conocen sobre los tipos de cobertura que existen en la póliza de vehículos livianos?</b>	
<b>Gerente 1</b>	La certeza que tiene la aseguradora es el escrito que se le entrega al cliente, en este caso estamos hablando de la póliza de vehículo livianos que es enviada vía correo electrónico al asegurado.
<b>Gerente 2</b>	Según el gerente, indica que no existe una estadística o algo que nos ofrezca la certeza de que los clientes aseguradora conozcan los tipos de cobertura que existen en la póliza de vehículo livianos.
<b>Gerente 3</b>	La aseguradora tiene la certeza de que el cliente conoce las coberturas por que confía en sus socios estratégicos que sería el bróker de seguros. La aseguradora se mantiene en constante cambios y restricciones, pero todo es notificado vía correo electrónico.

Fuente: Elaborado por el autor.

**Tabla 8**

Pregunta 3 para entrevista para el área comercial de la Aseguradora Seguros Constitución

<b>3. ¿La empresa cómo mide el nivel de comprensión adquirido por el cliente al momento de explicarle las diferentes coberturas que existen en la póliza de seguro vehicular?</b>	
<b>Gerente 1</b>	La aseguradora realizaba encuestas para poder medir el nivel de comprensión adquirido por parte del cliente, actualmente se ha dejado de hacer por razones que el gerente desconoce, otra forma de poder enriquecer el conocimiento sería visitar al bróker en la oficina.
<b>Gerente 2</b>	La empresa hace un pequeño análisis cuando el cliente visita la aseguradora, y esto pasa normalmente cuando ocurre un siniestro, la gerente hace hincapié de que el encargado de asesorar al cliente es el bróker de seguros.
<b>Gerente 3</b>	En el pasado la aseguradora realizaba encuestas a los asegurados, pero se dejó de hacer eso porque los clientes lo ignoraban, ahora la aseguradora ofrece capacitaciones al bróker de seguros para medir el conocimiento de los socios estratégicos y así poder medir el conocimiento de los clientes.

Fuente: Elaborado por el autor.

Los expertos consideran que una de las principales razones que afecta la comprensión de la aseguradora sobre los tipos de cobertura en el proceso de contratación de una póliza de vehículo ligero es la falta de atención e interés de la aseguradora en lo que tiene para ofrecer, según se reveló en el informe de la entrevista. Un componente de esto es idear una estrategia que persuada a las aseguradoras a alcanzar y cumplir el objetivo de ventas. Los expertos consultados consideran que los clientes que buscan servicios y soluciones que se adapten a sus necesidades pueden beneficiarse del uso eficiente de las redes sociales. Una de las mejores tácticas es la publicidad de boca en boca, en la que las aseguradoras informan a sus seres queridos sobre las diversas opciones de cobertura que tienen.

Para garantizar que el cliente comprende plenamente el objetivo de la póliza de seguro una vez que se le ha descrito detalladamente, es fundamental que el experto en coberturas de póliza posea los conocimientos y habilidades necesarios para ello. Se puede asegurar una venta sólida trabajando con varios intermediarios, como corredores, que se encargan de educar al cliente sobre las distintas coberturas que ofrecen las aseguradoras. Esta comprensión tiene múltiples cursos e impactos. Se debe entregar al cliente un documento que funcione como contrato del servicio prestado para confirmar que conoce los diferentes tipos de cobertura.

### 5.3. Propuestas de mejoras en la oferta de coberturas de las pólizas para vehículos livianos con la aseguradora Seguros Constitución.

A continuación, se detallarán algunas propuestas para la mejora en la oferta de coberturas:

<b>DIMENSION 1</b>	<b>PROPUESTA 1</b>	<b>DESCRIPCION DE LA PROPUESTA</b>
Bajar el Deducible:	Reducir el deducible mínimo actual de \$250 a \$200 o \$150	Al ofrecer un deducible más bajo, la aseguradora podría atraer a más clientes y proporcionar un mejor servicio sin afectar la cobertura.
<b>DIMENSION 2</b>	<b>PROPUESTA 2</b>	<b>DESCRIPCION DE LA PROPUESTA</b>
Asistencia en Carretera Avanzada:	Brindar asistencia inmediata a vehículos que sufran accidentes en carretera.	La carretera es un lugar común para accidentes, por lo que la asistencia inmediata en este entorno mejoraría la experiencia del cliente.
<b>DIMENSION 3</b>	<b>PROPUESTA 3</b>	<b>DESCRIPCION DE LA PROPUESTA</b>
Reducción de Tasas para Clientes sin Eventualidades:	Reducir las tasas de renovación para clientes que no hayan tenido reclamos.	Ofrecer condiciones favorables a clientes sin problemas alienta la retención y evita que busquen otras aseguradoras.
<b>DIMENSION 4</b>	<b>PROPUESTA 4</b>	<b>DESCRIPCION DE LA PROPUESTA</b>
Cobertura Territorial Ampliada:	Extender la cobertura a nivel internacional si el cliente lo solicita.	Ofrecer la opción de cobertura fuera de las fronteras ecuatorianas brinda flexibilidad y valor agregado a los clientes.

**Fuente:** Elaborado por el autor.

## 6. Validación de hipótesis

Hipótesis	Teoría
Los aseguradores brindan asesoría de coberturas en la póliza de vehículos livianos adecuadas a los usuarios	Según las entrevistas realizadas, esta hipótesis, no se cumple. Los encargados de brindar la asesoría, son personas externas que serían los Brokers de seguros, la aseguradora brinda información, pero escrita, entonces ya depende del cliente si decide leerla o no, y según las encuestas, la mayoría de clientes, no leen la póliza y está falta de información hace que se generen problemas. Por eso el debemos cumplir con el segundo objetivo planteado para poder resolver dichos problemas.
Los asegurados están capacitados acerca de las coberturas de póliza para vehículos livianos.	Según las encuestas realizadas, la mayoría de los clientes no están capacitados acerca de las coberturas que tiene Seguros Constitución, pero según los expertos del tema, indicaron que, si hubo una explicación antes del contrato para poder entender las coberturas, sin embargo, los clientes no quedan satisfechos, puedo concluir que esta hipótesis no se cumple, a pesar de todo el esfuerzo por parte de la aseguradora. Por eso es que debemos cumplir con los objetivos planteados para poder satisfacer las necesidades de los clientes

**Fuente:** Elaborado por el autor.

## 7. Conclusiones

En virtud de lo expuesto se concluye lo siguiente:

- Según el primer objetivo específico planteado, el cual pretende elaborar un diagnóstico acerca de los factores que incide en el conocimiento de los aseguradores sobre los tipos de cobertura en el proceso de adquisición de una póliza de vehículos livianos se encontró que en primer lugar los usuarios buscan información en asesores comerciales, siendo un 50% de los encuestados que optan por esta opción. Sin embargo, cabe mencionar que se enfocan primordialmente en las condiciones y exclusiones de las pólizas. Por otro lado, aunque los aseguradores son la primera opción para conocer acerca de las pólizas de los clientes, el 22% indico que la información obtenida es muy poca especifica o detallada, además de recibir documentación mal escaneada. Por último, se conoció que el 26,60% de los encuestados no tienen ningún conocimiento o asesoría adecuada. Dando como resultado la necesidad fundamental de aumentar los conocimientos de los aseguradores, puestos que son el principal camino que utilizan los clientes para obtener información.
- Con respecto al segundo objetivo específico el cual pretende identificar los niveles de conocimiento en los aseguradores sobre los tipos de cobertura en el proceso de adquisición de una póliza de vehículos livianos, los resultados indican que es limitado, puesto que en ocasiones no muestran interés o atención por lo escrito en las pólizas de seguros, esto genera un conflicto a la hora de que exista algún siniestro. Para mejorar esta situación, las empresas interactuando con los aseguradores por medio de capacitaciones y encuestas, lo cual mide su conocimiento.

- Y, por último, se pretende mejorar las ofertas de coberturas de las pólizas para vehículos livianos con la aseguradora Seguros Constitución, para ello se ha propuesto disminuir el deducible a un costo menor, con el objetivo de enganchar al cliente, sobre todo cuando no han tenido ninguna eventualidad, lo cual podría generar una fidelización del usuario. Por otro lado, se sugiere ampliar el ámbito territorial para incluir reclamos en otros países, como los fronterizos con Ecuador, también se propone ofrecer una asistencia en carretera avanzada y reducir las tasas a los clientes que no tienen ninguna eventualidad.

Para finalizar, el estudio busca brindar a Seguros Constitución de Guayaquil información valiosa sobre la percepción de sus clientes en relación con las pólizas de vehículos livianos, puesto que el conocimiento de los clientes con respecto a las pólizas es algo limitado, resultado de la complejidad y cantidad de información que conlleva este servicio.

### Referencias

AIG. (10 de julio de 2020). *Póliza de seguro de vehículos*. Obtenido de [https://www.aig.com.ec/content/dam/aig/lac/ecuador/documents/forms/poliza\\_de\\_segurodevehiculos\\_jun\\_2020.pdf](https://www.aig.com.ec/content/dam/aig/lac/ecuador/documents/forms/poliza_de_segurodevehiculos_jun_2020.pdf)

Arenas, A. (2021). *Métodos mixtos de investigación*. Magisterio.

Bayón, P. (2020). La ejecución automática de los contratos: una aproximación a su aplicación en el sector asegurador. En *Retos y desafíos del contrato de seguro: del necesario "aggiornamento" a la metamorfosis del contrato*. Thomson Reuters-Civitas.

Castro, A. d. (2014). *Comunicación organizacional*. Técnicas y estrategias. Universidad del Norte.

Ekos. (23 de agosto de 2021). *Importancia de tener un Seguro de Autos*. Recuperado el febrero de 2023, de <https://ekosnegocios.com/articulo/importancia-de-tener-un-seguro-de-autos>

Entrevistas. Jaime Yasky P. *Terapia Psicológica* (09 de 09 de 2005). Sistema de Información Científica Redalyc. Obtenido de Las Entrevistas Iniciales: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78523202>

Federación Ecuatoriana de Empresas Aseguradoras. (14 de septiembre de 2022). Recuperado el 13 de febrero de 2023, de *Cifras que dejó la pandemia en el ramo de Vehículos y expectativas para el 2022*: <https://www.fedeseq.org/post/cifras-que-dej%C3%B3-la-pandemia-en-el-ramo-de-veh%C3%ADculos-y-expectativas-para-el-2022#:~:text=Las%20cifras%20del%20sector%20asegurador,las%20cifras%20llegaron%20a%20un>

Fernández, M., & Sánchez, J. (1997). *Eficacia organizacional: concepto, desarrollo y evaluación*. Ediciones Díaz de Santos.

Fuster, D. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. *Propósitos y Representaciones*, 7(1), 201 - 229.

Galarza, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 9(3), 1-6.

Galarza, C. (2021). Diseños de investigación experimental. *CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 10(1), 1-7.

Guevara, W., González, L., & Zarruk, A. (2017). Tarifación de la cobertura de pérdidas parciales daños (PPD) del seguro de automóviles usando modelos lineales generalizados. *Departamento de Estadística, Facultad de Ciencias, Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, Colombia*.

Guzmán, H., Paterinina, S., & Flórez, M. (2020). La gestión por competencias como estrategia para el mejoramiento de la eficiencia y la eficacia organizacional. *Saber, ciencia y libertad*, 15(1), 83-94.

Hernández, A. (2017). Caracterización del comportamiento de la siniestralidad de una póliza de seguros colectiva de HCM caso: Empresa de imprenta, período 2013-2014. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración Enfoques*, 1(1), 38-52.

Honores, N., Vargas, C., Espinoza, C., & Tapia, N. (2020). Importancia y capacitación personal: aprendizaje colaborativo y desempeño laboral en las empresas mineras. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(6), 398-409.

Insurance Information Institute. (2023). *¿Qué se incluye en un seguro de auto?* Recuperado el febrero de 2023, de <https://www.iii.org/es/article/que-se-incluye-en-un-seguro-de-auto#:~:text=En%20general%2C%20esta%20cobertura%20incluye,por%20los%20costos%20de%20funerales>.

Liberty Seguros . (s.f. ). *Póliza de seguro de vehículos*. Obtenido de <https://www.libertyseguros.ec/sites/default/files/2020-09/CONDICIONES%20GENERALES%20RAMO%20VEH%C3%8DCULOS.pdf>

Puente, A. (septiembre de 2017). *Propuesta de comercialización de negocios masivos no tradicionales de una aseguradora nacional para la ciudad de Quito*. Recuperado el febrero de 2023, de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/14395/Trabajo%20de%20Titulaci%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sardá, I. R. (19 de 9 de 2000). Encuesta. Obtenido de Sistema de Información Científica Redalyc: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=91219311>

Seguros Constitución. (2023). *Seguros Constitución Innovamos para servir*. Obtenido de <https://segurosconstitucion.com.ec/>

**Anexos****Anexo**

Carta de aprobación de la empresa Seguros Constitución

1



Guayaquil, 30 de enero de 2023

Sres.

**UNIVERSIDAD POLITECNICA SALESIANA**

Ciudad. -

De mis consideraciones:

**YNES MARIA SABINO MORENO** con número de cédula **0962600078** en mi calidad de Gerente de la Sucursal Guayaquil de **CONSTITUCION C.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS**, dejo constancia que autorizo al Señor **LEMA SANCHEZ EMMANUEL** con número de cédula **0953307600**, para hacer uso de la presentación formal de la compañía, con el propósito de realizar un análisis de caso titulado: "ANÁLISIS DE LAS COBERTURAS EN LA PÓLIZA DE VEHÍCULOS LIVIANOS CON LA ASEGURADORA SEGUROS CONSTITUCIÓN EN GUAYAQUIL" para la obtención del título de Licenciado en Administración de empresas.

Agradeciendo su atención, me despido de Ud.

Atentamente,

**YNES MARIA SABINO MORENO**  
Gerente Sucursal Guayaquil  
**CONSTITUCION C.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS**

\* RUC: 0990786097001  
\* NÚMEROS DE CONTACTOS: 3982000  
\* DIRECCIÓN CORREO ELECTRÓNICO:  
salmendez@segurosconstitucion.com.ec / csandoval@segurosconstitucion.com.ec  
\* Quito: Av. 6 De Diciembre N33-42 e Ignacio Bossano,



## 1. Anexo

*Preguntas de las encuestas que se realizaron a los clientes*

### **ENCUESTA PARA EL ANÁLISIS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS CLIENTES SOBRE LAS PÓLIZAS DE VEHÍCULOS LIVIANOS EN LA ASEGURADORA SEGUROS CONSTITUCIÓN DE GUAYAQUIL.**

*Este cuestionario es anónimo y los datos recopilados serán utilizados estrictamente para el estudio mencionado.*

*Conteste con una "X" en el recuadro que se encuentra junto a la afirmación que más se ajusta a su opinión.*

*Las siguientes preguntas ayuda a cumplir los objetivos como se detalla a continuación:*

**OBJETIVO GENERAL:** *Valorar el conocimiento de los asegurados sobre los tipos de cobertura en el proceso de adquisición de una póliza de vehículos livianos con la aseguradora Seguros Constitución en Guayaquil.*

**Objetivos específicos:**

- *Realizar un diagnóstico de los factores que inciden en el conocimiento de los asegurados sobre los tipos de cobertura en el proceso de adquisición de una póliza de vehículos livianos. (Preguntas 1 a 4)*
- *Identificar cuáles son los niveles de conocimientos de los asegurados sobre los tipos de cobertura en el proceso de adquisición de una póliza de vehículos livianos con la aseguradora Seguros Constitución en Guayaquil. (preguntas 5 a 8)*
- *Proponer mejoras en la oferta de coberturas de las pólizas para vehículos livianos con la aseguradora Seguros Constitución. (Propone el autor)*

#### **Preguntas para la encuesta**

1. **¿Cuál es la principal fuente de información que utiliza para conocer los tipos de cobertura en una póliza de vehículos livianos?**

- Agente de seguros.  
 Sitio web de la compañía de seguros.  
 Familiares o amigos.  
 Otros (especificar)\_\_\_\_\_

2. Señale con una x en la siguiente escala del 1 al 5, siendo 1 "Nada importante" y 5 "Muy importante", respondiendo lo siguiente: ¿Qué tan importante considera usted los siguientes factores al momento de adquirir una póliza de vehículos livianos?

Factores	1 Nada importante	2 Poco importante	3 Algo importante	4 Importante	5 Muy importante
El precio de la póliza					
La amplitud de la cobertura ofrecida					
La reputación y solidez de la compañía de seguros					
La facilidad de comunicación y atención al cliente					
El costo del deducible o prima de seguros					
Las condiciones y exclusiones					

3. Señale con una x, considerando la siguiente escala del 1 al 5, siendo 1 Totalmente en desacuerdo y 5 Totalmente de acuerdo, contestando lo siguiente: ¿Usted está de acuerdo que los siguientes obstáculos podrían afectar su conocimiento sobre los tipos de cobertura en una póliza de vehículos livianos?]

Obstáculos	1 Totalmente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
Información poco específica y detallada parte de la compañía de seguros					
Complejidad del lenguaje utilizado en los términos y condiciones					
No realizar una lectura comprensiva de los tipos de coberturas en una póliza.					
Falta de atención al momento de adquirir una póliza de vehículos					
Enviar documentos mal escaneados					

4. Señale con un X, ¿Qué tan relacionado/a podría usted estar con los diferentes tipos de cobertura en una póliza de vehículos livianos?

Muy relacionado/a, puedo describir cada tipo de cobertura en detalle.  
 Relacionado/a, tengo un conocimiento básico de los diferentes tipos de cobertura.  
 Poco relacionado/a, conozco algunos tipos de cobertura, pero no todos.  
 No estoy relacionado/a, no tengo conocimiento de los tipos de cobertura.

5. Seleccione con una X, el nivel de conocimiento que usted tenga sobre los tipos de cobertura ofrecidos por Seguros Constitución en Guayaquil para la póliza de vehículos livianos.

1. Ningún conocimiento, nunca he recibido la asesoría adecuada.  
 2. Poco conocimiento sobre los tipos de cobertura ofrecidos por Seguros Constitución  
 3. Algo de conocimiento sobre los tipos de cobertura que existen  
 4. Conocimiento leve de los tipos de cobertura en Seguros Constitución.  
 5. Total conocimiento sobre los tipos de cobertura ofrecidos por Seguros Constitución

6. Seleccione con una x, contestando la siguiente pregunta: ¿Cuál sería el propósito principal de tener una póliza de seguros vehicular en Seguros Constitución?

Proteger mi vehículo contra daños físicos.  
 Protegerme a mí y a terceros en caso de accidentes.  
 Cumplir con los requisitos legales para conducir.

7. ¿Usted alguna vez ha tenido algún tipo de eventualidad o siniestro?

SI

NO ( )

8. Si en la pregunta anterior usted seleccionó SI. Indique qué tipo de cobertura utilizó.

Amparo patrimonial  
 Robo del vehículo  
 Fenómenos naturales como inundaciones, terremotos, entre otros  
 Responsabilidad civil  
 Daños maliciosos  
 Incendio  
 Otros (especificar) \_\_\_\_\_

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA  
CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**FORMATO PARA VALIDACIÓN DEL/LOS INSTRUMENTO(S) DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

**1. INSTRUCCIONES PARA VALIDADOR**

1. Lea detenidamente los objetivos de la investigación y los instrumentos de recolección de información.
  2. Concluir acerca de la pertinencia entre los objetivos y los ítems o preguntas del instrumento.
  3. Determinar la calidad técnica de cada ítem, así como la adecuación de éstos al nivel cultural, social y educativo de la población a la que está dirigido el instrumento.
  4. Consignar las observaciones en el espacio correspondiente.
  5. Realizar la misma actividad para cada uno de los ítems, utilizando las siguientes categorías:
- **CORRESPONDENCIA DE LAS PREGUNTAS DEL INSTRUMENTO CON LOS OBJETIVOS**  
Marque en la casilla correspondiente
    - a. **P:** Pertinencia
    - b. **NP:** No pertinenciaEn caso de marcar **NP** pase al espacio de observaciones y justifique su opinión.
  - **CALIDAD TÉCNICA Y REPRESENTATIVIDAD.**  
Marque en la casilla correspondiente:
    - a. **O:** Óptima
    - b. **B:** Buena
    - c. **R:** Regular
    - d. **D:** DeficienteEn caso de marcar R o D, por favor justifique su opinión en el espacio de observaciones.
  - **LENGUAJE**
    - a. Marque en la casilla correspondiente:
    - b. **A:** Adecuado
    - c. **I:** InadecuadoEn caso de marcar I, justifique su opinión en el espacio de observaciones.

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.**

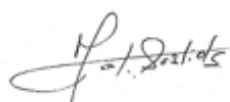
**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**  
**CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**Tema del trabajo de titulación:** ANÁLISIS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS CLIENTES SOBRE LAS PÓLIZAS DE VEHÍCULOS LIVIANOS EN LA ASEGURADORA SEGUROS CONSTITUCIÓN DE GUAYAQUIL

**Autor:** EMMANUEL LEMA SANCHEZ

**Nombre del Instrumento de recolección de datos:** Cuestionario dirigido a clientes de la aseguradora Seguros Constitución

**Objetivos General:** Valorar el conocimiento de los asegurados sobre los tipos de cobertura en el proceso de adquisición de una póliza de vehículos livianos con la aseguradora Seguros Constitución en Guayaquil.

ITEM / preguntas (Cantidad en función de cuántas preguntas tenga el instrumento)	A) Correspondencia de las preguntas con los objetivos de la investigación/instrumento P= Pertinente NP = No pertinente		B) Calidad técnica y representativa O= Óptima B= Buena R= Regular D= Deficiente				C) Lenguaje A= Adecuado I = Inadecuado		OBSERVACIONES
	P	NP	O	B	R	D	A	I	
1		X		X				X	
2		X		X				X	
3		X		X				X	
4		X		X				X	
5		X		X				X	
6		X		X				X	
7		X		X				X	
8		X		X				X	
DATOS DEL EVALUADOR	Nombres: MARCELO BASTIDAS Profesión: ING EN ESTADISTICA Cargo: DOCENTE Fecha: 18/07/2023						Nombres: MARCELO BASTID Profesión: ING EN ESTADISTI Cargo: DOCENTE Fecha: 18/07/2023		
									

Observaciones  
Generales \_\_\_\_\_

Documento a ser mencionado en la tesis y colocado en Anexos

## 2. Anexo

### *Preguntas para las entrevistas a los Brokers*

#### **Anexo 2. Guía de entrevista para expertos en seguros vehiculares (Brokers)**

##### **ENTREVISTA PARA EL ANÁLISIS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS CLIENTES SOBRE LAS PÓLIZAS DE VEHÍCULOS LIVIANOS EN LA ASEGURADORA SEGUROS CONSTITUCIÓN DE GUAYAQUIL**

*Este cuestionario es anónimo y los datos recopilados serán utilizados estrictamente para el estudio mencionado.*

*Las siguientes preguntas ayuda a cumplir los objetivos como se detalla a continuación:*

**OBJETIVO GENERAL:** *Valorar el conocimiento de los asegurados sobre los tipos de cobertura en el proceso de adquisición de una póliza de vehículos livianos con la aseguradora Seguros Constitución en Guayaquil.*

**Objetivos específicos:**

- *Realizar un diagnóstico de los factores que inciden en el conocimiento de los asegurados sobre los tipos de cobertura en el proceso de adquisición de una póliza de vehículos livianos.*
- *Identificar cuáles son los niveles de conocimientos de los asegurados sobre los tipos de cobertura en el proceso de adquisición de una póliza de vehículos livianos con la aseguradora Seguros Constitución en Guayaquil.*
- *Proponer mejoras en la oferta de coberturas de las pólizas para vehículos livianos con la aseguradora Seguros Constitución. (Propone el autor)*

#### **Preguntas para la entrevista**

1. Según su experiencia ¿Cuáles son los principales factores que inciden en el conocimiento de los asegurados sobre los tipos de cobertura en el proceso de adquisición de una póliza de vehículos livianos?
2. ¿De qué forma se podría informar a los asegurados sobre los tipos de cobertura que existen en la póliza de vehículos livianos?
3. ¿Cómo mide usted el nivel de comprensión adquirido por el cliente al momento de explicarle las diferentes coberturas que existen en la póliza de seguro vehicular?

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA  
CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**FORMATO PARA VALIDACIÓN DEL/LOS INSTRUMENTO(S) DE RECOLECCIÓN DE  
DATOS**

**1. INSTRUCCIONES PARA VALIDADOR**

1. Lea detenidamente los objetivos de la investigación y los instrumentos de recolección de información.
2. Concluir acerca de la pertinencia entre los objetivos y los ítems o preguntas del instrumento.
3. Determinar la calidad técnica de cada ítem, así como la adecuación de éstos al nivel cultural, social y educativo de la población a la que está dirigido el instrumento.
4. Consignar las observaciones en el espacio correspondiente.
5. Realizar la misma actividad para cada uno de los ítems, utilizando las siguientes categorías:

• **CORRESPONDENCIA DE LAS PREGUNTAS DEL INSTRUMENTO CON LOS OBJETIVOS**

Marque en la casilla correspondiente

- a. **P:** Pertinencia
- b. **NP:** No pertinencia

En caso de marcar **NP** pase al espacio de observaciones y justifique su opinión.

• **CALIDAD TÉCNICA Y REPRESENTATIVIDAD.**

Marque en la casilla correspondiente:

- a. **O:** Óptima
- b. **B:** Buena
- c. **R:** Regular
- d. **D:** Deficiente

En caso de marcar **R** o **D**, por favor justifique su opinión en el espacio de observaciones.

• **LENGUAJE**

a. Marque en la casilla correspondiente:

- b. **A:** Adecuado
- c. **I:** Inadecuado

En caso de marcar **I**, justifique su opinión en el espacio de observaciones.

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.**

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**  
**CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**Tema del trabajo de titulación:** ANÁLISIS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS CLIENTES SOBRE LAS PÓLIZAS DE VEHÍCULOS LIVIANOS EN LA ASEGURADORA SEGUROS CONSTITUCIÓN DE GUAYAQUIL.

**Autor:** EMMANUEL LEMA SANCHEZ

**Nombre del Instrumento de recolección de datos:** Cuestionario dirigido a expertos en seguros vehiculares (Brokers)

**Objetivos General:** Valorar el conocimiento de los asegurados sobre los tipos de cobertura en el proceso de adquisición de una póliza de vehículos livianos con la aseguradora Seguros Constitución en Guayaquil.

ITEM / preguntas (Cantidad en función de cuántas preguntas tenga el instrumento)	A) Correspondencia de las preguntas con los objetivos de la investigación/instrumento P= Pertinente NP = No pertinente		B) Calidad técnica y representativa O= Óptima B= Buena R= Regular D= Deficiente				C) Lenguaje A= Adecuado I = Inadecuado		OBSERVACIONES
	P	NP	O	B	R	D	A	I	
1	X		X				X		
2	X		X				X		
3	X		X				X		
DATOS DEL EVALUADOR	Nombres: MARCELO BASTIDAS Profesión: ING EN ESTADISTICA Cargo: DOCENTE Fecha: 18/07/2023						Nombres: MARCELO BASTIDAS Profesión: ING EN ESTADISTICA Cargo: DOCENTE Fecha: 18/07/2023		
									

Observaciones Generales \_\_\_\_\_

Documento a ser mencionado en la tesis y colocado en Anexos



### 3. Anexo

*Preguntas para las entrevistas a los del área comercial*

#### **ENTREVISTA PARA EL ANÁLISIS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS CLIENTES SOBRE LAS PÓLIZAS DE VEHÍCULOS LIVIANOS EN LA ASEGURADORA SEGUROS CONSTITUCIÓN DE GUAYAQUIL**

*Este cuestionario es anónimo y los datos recopilados serán utilizados estrictamente para el estudio mencionado.*

*Las siguientes preguntas ayuda a cumplir los objetivos como se detalla a continuación:*

**OBJETIVO GENERAL:** *Valorar el conocimiento de los asegurados sobre los tipos de cobertura en el proceso de adquisición de una póliza de vehículos livianos con la aseguradora Seguros Constitución en Guayaquil.*

**Objetivos específicos:**

- *Realizar un diagnóstico de los factores que inciden en el conocimiento de los asegurados sobre los tipos de cobertura en el proceso de adquisición de una póliza de vehículos livianos.*
- *Identificar cuáles son los niveles de conocimientos de los asegurados sobre los tipos de cobertura en el proceso de adquisición de una póliza de vehículos livianos con la aseguradora Seguros Constitución en Guayaquil.*
- *Proponer mejoras en la oferta de coberturas de las pólizas para vehículos livianos con la aseguradora Seguros Constitución. (Propone el autor)*

#### **Preguntas para la entrevista**

1. De acuerdo con la atención a los clientes que tiene la aseguradora ¿Cuáles serían los principales factores que inciden en el conocimiento sobre los tipos de cobertura en el proceso de adquisición de una póliza de vehículos livianos?
2. ¿De qué forma la empresa tiene la certeza que los clientes asegurados conocen sobre los tipos de cobertura que existen en la póliza de vehículos livianos?
3. ¿La empresa cómo mide el nivel de comprensión adquirido por el cliente al momento de explicarle las diferentes coberturas que existen en la póliza de seguro vehicular?

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA  
CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS

FORMATO PARA VALIDACIÓN DEL/LOS INSTRUMENTO(S) DE RECOLECCIÓN DE DATOS

1. INSTRUCCIONES PARA VALIDADOR

1. Lea detenidamente los objetivos de la investigación y los instrumentos de recolección de información.
2. Concluir acerca de la pertinencia entre los objetivos y los ítems o preguntas del instrumento.
3. Determinar la calidad técnica de cada ítem, así como la adecuación de éstos al nivel cultural, social y educativo de la población a la que está dirigido el instrumento.
4. Consignar las observaciones en el espacio correspondiente.
5. Realizar la misma actividad para cada uno de los ítems, utilizando las siguientes categorías:

• **CORRESPONDENCIA DE LAS PREGUNTAS DEL INSTRUMENTO CON LOS OBJETIVOS**

Marque en la casilla correspondiente

- a. **P:** Pertinencia
- b. **NP:** No pertinencia

En caso de marcar **NP** pase al espacio de observaciones y justifique su opinión.

• **CALIDAD TÉCNICA Y REPRESENTATIVIDAD.**

Marque en la casilla correspondiente:

- a. **O:** Óptima
- b. **B:** Buena
- c. **R:** Regular
- d. **D:** Deficiente

En caso de marcar R o D, por favor justifique su opinión en el espacio de observaciones.

• **LENGUAJE**

a. Marque en la casilla correspondiente:

- b. **A:** Adecuado
- c. **I:** Inadecuado

En caso de marcar I, justifique su opinión en el espacio de observaciones.

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA  
CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**Tema del trabajo de titulación:** ANÁLISIS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS CLIENTES SOBRE LAS PÓLIZAS DE VEHÍCULOS LIVIANOS EN LA ASEGURADORA SEGUROS CONSTITUCIÓN DE GUAYAQUIL.

**Autor:** EMMANUEL LEMA SANCHEZ

**Nombre del Instrumento de recolección de datos:** Cuestionario dirigido al área comercial de la Aseguradora Seguros Constitución.

**Objetivos General:** Valorar el conocimiento de los asegurados sobre los tipos de cobertura en el proceso de adquisición de una póliza de vehículos livianos con la aseguradora Seguros Constitución en Guayaquil.

ITEM / preguntas (Cantidad en función de cuántas preguntas tenga el instrumento)	A) Correspondencia de las preguntas con los objetivos de la investigación/instrumento P= Pertinente NP = No pertinente		B) Calidad técnica y representativa O= Óptima B= Buena R= Regular D= Deficiente				C) Lenguaje A= Adecuado I = Inadecuado		OBSERVACIONES
	P	NP	O	B	R	D	A	I	
1		x		x				x	
2		x		x				x	
3		x		x				x	
DATOS DEL EVALUADOR	Nombres: MARCELO BASTIDAS Profesión: ING EN ESTADISTICA Cargo: DOCENTE Fecha: 18/07/2023						Nombres: MARCELO BASTID Profesión: ING EN ESTADISTI Cargo: DOCENTE Fecha: 18/07/2023		
									

Observaciones Generales \_\_\_\_\_

Documento a ser mencionado en la tesis y colocado en Anexos