

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE QUITO**

**CARRERA:
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de:
INGENIERAS COMERCIALES CON ESPECIALIZACIÓN EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:
DESARROLLO DE UNA PROPUESTA PARA UN MICROSEGURO DE
ROBO, INCENDIOS Y LÍNEAS ALIADAS, DIRIGIDA A PEQUEÑOS
NEGOCIOS, PARA LA COMPAÑÍA SEGUROS ORIENTE S.A., EN LA
CIUDAD DE QUITO, COMO ALTERNATIVA PARA LA AMPLIACIÓN DE
LA PROTECCIÓN SOCIAL EN CASO DE SINIESTROS**

**AUTORAS:
ANA MARÍA CUEVA ENCALADA
MARÍA JOSÉ CLAVIJO PÁEZ**

**DIRECTOR:
PEDRO HUMBERTO MONTERO TAMAYO**

Quito, abril del 2015

**DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD Y AUTORIZACIÓN DE USO
DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Autorizamos, a la Universidad Politécnica Salesiana la publicación total o parcial de este trabajo de titulación y su reproducción sin fines de lucro.

Además, declaramos que los conceptos y análisis desarrollados y las conclusiones del presente trabajo son de exclusiva responsabilidad de las autoras.

Quito, abril del 2015

(f) _____

Ana María Cueva Encalada
CI. 1713021705

(f) _____

María José Clavijo Páez
CI. 1717652778

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de grado, en primer lugar a Dios, por guiarme y acompañarme durante todos estos años, por este arduo camino, hasta alcanzar con éxito mi tan anhelada meta.

A mis padres, quienes son los pilares fundamentales de mi vida y que gracias a su apoyo incondicional, dedicación, amor y ejemplo, han sabido conducirme por el camino del bien, siendo un impulso esencial, para concluir con el desarrollo de este trabajo de titulación.

A mi hermano y abuelitos, que siempre han sido mi soporte y han permanecido a mi lado ayudándome en todo lo que necesito, fortaleciéndome día a día.

Ana María Cueva Encalada

Dedico este trabajo a las personas importantes de mi vida, principalmente a mi hijo que día a día me da la fuerza, esperanza y motivación para continuar. A mi madre que estuvo siempre a mi lado y gracias a su sacrificio, fortaleza y apoyo he podido culminar esta etapa tan importante de mi vida.

También lo dedico a mis amigos y familia que me brindaron su ayuda a lo largo de la elaboración de este trabajo de titulación.

María José Clavijo Páez

AGRADECIMIENTO

Agradecemos en primer lugar a la Universidad Politécnica Salesiana, por brindarnos la oportunidad de convertirnos en profesionales de éxito, con una formación académica, basada en conocimientos, experiencias y valores éticos y morales.

Hacemos también, extensiva nuestra gratitud, a todos nuestros profesores, que aportaron día a día, con sus conocimientos, para nuestro desarrollo personal y profesional y en especial al Ing. Pedro Montero, quien con su dedicación, paciencia, motivación y enseñanzas, aportó para que culminemos con éxito nuestro trabajo de grado.

Ana María Cueva Encalada y María José Clavijo Páez

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1	3
ASPECTOS GENERALES	3
1.1 Antecedentes de la compañía Seguros Oriente S.A.	3
1.2 El sector asegurador en el Ecuador	9
1.3 Antecedentes y generalidades de los seguros y microseguros	15
1.4 Microseguros en el Ecuador y América Latina	18
1.5 Planteamiento del problema	20
1.5.1 Análisis de situación del caso de estudio (resumen del diagnóstico).	20
1.5.2 Contextualización e identificación del problema de investigación.....	21
1.5.3 Formulación del problema de investigación.....	25
1.5.4 Sistematización del problema de investigación.	25
1.6 Justificación.....	26
1.7 Objetivos	28
1.7.1 Objetivo general.....	28
1.7.2 Objetivos específicos.	28
CAPÍTULO 2.....	30
ESTUDIO DE MERCADO	30
2.1 Segmentación del mercado.....	31
2.2 Determinación del mercado objetivo	33
2.3 Tamaño de la muestra.....	35
2.4 Diseño metodológico.....	36
2.5 Recopilación de la información.....	36
2.5.1 Aplicación de las encuestas.	36
2.5.2 Tabulación y procesamiento de la información.	38
2.5.3 Análisis de los resultados de las encuestas.	42
2.6 Análisis de la demanda.....	43
2.6.1 Proyección de la demanda.	43
2.6.2 Situación actual de la oferta.....	45
2.6.3 Demanda insatisfecha.	50
2.7 Estrategias de posicionamiento	52

2.7.1 Estrategias del producto / servicio.....	52
2.7.2 Estrategias del precio.....	54
2.7.3 Estrategias de los canales de distribución.....	55
2.7.4 Estrategias de la promoción.....	56
CAPÍTULO 3.....	62
PROPUESTA.....	62
3.1 Descripción “Mi Negocio Seguro”.....	62
3.1.1 Coberturas y clausulas adicionales.....	62
3.1.2 Exclusiones.....	65
3.1.3 Costos, límites de cobertura y deducibles de “Mi Negocio Seguro”.....	66
3.1.4 Documentación requerida.....	68
3.1.5 Resumen de propuesta.....	70
CAPÍTULO 4.....	73
ESTUDIO TÉCNICO, ADMINISTRATIVO Y LEGAL.....	73
4.1 Entorno administrativo.....	73
4.1.1 Tamaño de la organización.....	73
4.1.2 Estructura de la organización.....	73
4.2 Entorno técnico.....	77
4.2.1 Cadena de valor.....	77
4.2.2 Capacidad de emisión de pólizas.....	85
4.3 Entorno legal.....	87
4.3.1 Definiciones y contrato de seguro.....	87
4.3.2 Microseguros.....	90
4.3.3 Tasas e impuestos.....	90
CAPÍTULO 5.....	92
ANÁLISIS FINANCIERO.....	92
5.1 Índices Financieros de Seguros Oriente.....	93
5.1.1 Liquidez.....	93
5.1.2 Capital de trabajo.....	94
5.1.3 Endeudamiento.....	94
5.1.4 Rentabilidad del capital.....	95
5.1.5 Rentabilidad del patrimonio.....	96

5.1.6 Rentabilidad sobre ingresos.....	96
5.2 Cuadrante de navegación de la liquidez de la empresa.....	97
5.3 Aporte económico de la propuesta.....	97
5.3.1 Siniestralidad.....	97
5.3.2 Ingresos percibidos.....	98
5.3.3 Aporte de la propuesta y la proyección.....	99
CONCLUSIONES.....	100
RECOMENDACIONES.....	102
LISTA DE REFERENCIAS.....	104
ANEXOS.....	106

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Ranking anual compañías aseguradoras a nivel nacional	4
Tabla 2. Porcentaje de participación del ramo según la prima facturada.....	12
Tabla 3. Variables de segmentación	31
Tabla 4. Pequeños negocios de la ciudad de Quito por administración zonal	37
Tabla 5. Tabulación pregunta No. 1	38
Tabla 6. Tabulación pregunta No. 2.....	38
Tabla 7. Tabulación pregunta No. 3.....	39
Tabla 8. Tabulación pregunta No. 4.....	40
Tabla 9. Tabulación pregunta No. 5.....	40
Tabla 10. Tabulación pregunta No. 6.....	41
Tabla 11. Tabulación pregunta No. 7.....	42
Tabla 12. Proyección de la demanda.....	44
Tabla 13. Demanda proyectada.....	45
Tabla 14. Las compañías aseguradoras y sus productos (1/3)	47
Tabla 15. Demanda insatisfecha según la aplicación de las encuestas	51
Tabla 16. Demanda insatisfecha por cubrir.....	51
Tabla 17. Límites de cobertura de las alternativas “Mi Negocio Seguro”	54
Tabla 18. Valor de la prima anual de alternativas “Mi Negocio Seguro”.....	55
Tabla 19. Alternativas de contratación de la póliza “Mi Negocio Seguro”	67
Tabla 20. Valor de la prima anual con impuestos “Mi Negocio Seguro”	67
Tabla 21. Deducibles de las alternativas “Mi Negocio Seguro”	68
Tabla 22. Resumen de la propuesta de la póliza de seguros “Mi Negocio Seguro” (1/3).....	70
Tabla 23. Resumen de la propuesta de la póliza de seguros “Mi Negocio Seguro” (2/3).....	71
Tabla 24. Resumen de la propuesta de la póliza de seguros “Mi Negocio Seguro” (3/3).....	72
Tabla 25. Directorio Seguros Oriente S.A.	74
Tabla 26. Producción mensual por ramo.....	85
Tabla 27. Presupuesto póliza “Mi Negocio Seguro”	86
Tabla 28. Derechos de emisión	90
Tabla 29. Cálculo de prima total con impuestos y contribuciones.	91
Tabla 30. Siniestralidad del ramo de incendio, robo y líneas aliadas	98
Tabla 31. Ingresos proyectados por cada alternativa	98
Tabla 32. Ingresos netos proyectados por cada alternativa.....	99

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Producción y tasas de crecimiento anual compañía Seguros Oriente S.A. ..	6
Figura 2. Tasa de crecimiento de la prima neta emitida	13
Figura 3. Evolutivo de siniestralidad empresas de seguros en Ecuador	14
Figura 4. Árbol de problemas.....	24
Figura 5. Determinación del mercado objetivo.....	34
Figura 6. Índice de correlación	45
Figura 7. Imagen de la póliza de seguros “Mi Negocio Seguro”	52
Figura 8. Banner para página web “Mi Negocio Seguro”	56
Figura 9. Aviso para prensa “Mi Negocio Seguro”	57
Figura 10. Aviso para prensa “Mi Negocio Seguro”	58
Figura 11. Carpeta personalizada con la imagen “Mi Negocio Seguro”	59
Figura 12. Díptico póliza "Mi Negocio Seguro"	60
Figura 13. Organigrama Seguros Oriente S.A	74
Figura 14. Reestructuración Departamento Comercial	76
Figura 15. Cadena de valor de Seguros Oriente S.A.....	77
Figura 16. Proceso Venta- subproceso de solicitud del producto “Mi negocio seguro”	79
Figura 17. Proceso Venta- subproceso de emisión del producto “Mi negocio seguro”	81
Figura 18. Proceso siniestros- subproceso recepción, análisis y liquidación de siniestro de póliza “Mi Negocio Seguro”	84
Figura 19. Cuadrante de navegación de la liquidez de la empresa	97

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Encuestas de estratificación del nivel socio económico NSE 2011	106
Anexo 2. Matriz por actividad económica y exposición de riesgo	113
Anexo 3. Formato de la encuesta	116
Anexo 4. Ejemplo de base de propietarios de pequeños negocios adquirientes	118
Anexo 5. Orden de emisión de la póliza	119
Anexo 6. Formulario de vinculación de clientes.....	120
Anexo 7. Certificación de autorización seguro contra robo de Seguros Oriente S.A.	122
Anexo 8. Certificación de autorización seguro contra incendio y líneas aliadas de Seguros Oriente S.A.....	123
Anexo 9. Condiciones generales de robo	124
Anexo 10. Condiciones generales de incendio	132
Anexo 11. Estado Técnico Financiero agosto 2014.....	138
Anexo 12. Balance General agosto 2014	141
Anexo 13. Estado Técnico Financiero octubre 2014	144
Anexo 14. Balance General octubre 2014.....	147

RESUMEN

Uno de los problemas que afecta a los pequeños negocios, es el impacto que se da en sus flujos de caja debido a acontecimientos imprevistos, cuya ocurrencia impide que se mantenga un nivel óptimo de ingresos, provocando un efecto negativo en la rentabilidad del negocio y en el estilo de vida del propietario del mismo.

Es por esta razón, que la presente propuesta se enfoca en la creación de un microseguro de incendios, robo y líneas aliadas de fácil acceso y bajo costo, que brinde un respaldo en caso de que ocurra un evento súbito e imprevisto como robos, incendios, terremotos y otros desastres naturales, que originan pérdidas materiales o económicas.

La propuesta de este servicio, es apoyar a los propietarios de pequeños negocios de la ciudad de Quito, mediante la protección de la inversión que realizaron al adquirir su negocio en caso de que ocurra un siniestro, para que de esta forma, el impacto que sufran sea menor y puedan reanudar sus actividades comerciales sin que su patrimonio se vea afectado, permitiéndoles, mejorar su calidad de vida y generando un efecto positivo en la sociedad.

ABSTRACT

One problem that affects small businesses, is the impact that occurs in cash flows due to unforeseen events whose occurrence prevents an optimal level of revenues to continue, causing a negative effect on profitability and the Lifestyle's owner.

It is for this reason, this proposal focuses on the creation of a micro insurance of fire, theft and allied lines easily accessible and inexpensive to provide a backup in case of a sudden and unexpected as theft event occurs, fire, earthquakes and other natural disasters that cause material or economic loss.

The purpose of this service is to support small business owners in the Quito's city, by protecting the investment you made when purchasing your business if a loss occurs, so that in this way, the impact suffering is smaller and can resume their business activities without its assets is impaired, allowing them to improve their quality of life and generating a positive effect on society.

INTRODUCCIÓN

Desde los orígenes e inicios de los seguros, hasta la actualidad, la mayoría de las compañías aseguradoras, han concentrado sus actividades financieras y comerciales, en un segmento de mercado de alto valor, es decir, se han enfocado en una fracción de la población, con ingresos económicos altos y que tienen capacidad adquisitiva de bienes muebles e inmuebles y con las posibilidades de acceder a un sistema de seguros privados y a toda la gama de productos que ofrecen a sus clientes, con el fin de proteger y resguardar su patrimonio ante las diferentes circunstancias y eventos inesperados que se pueden presentar en el diario vivir.

Con el pasar de los años, el sector asegurador ecuatoriano, ha ido evolucionado paulatinamente, hasta lograr una estabilidad evidente en el mercado financiero, con miras a un constante desarrollo y crecimiento, no solo a nivel nacional, sino también internacionalmente, pero siempre enfocados en la población más favorecida económica y socialmente del país, es decir, la clase media y alta de la sociedad. Sin embargo, de acuerdo a la encuesta de estratificación del nivel socio económico del 2011 (Anexo 1), el 49.3% de la población ecuatoriana pertenece a la clase media-baja (C-), este mercado ha sido descuidado y poco atendido hasta el momento y no se le ha dado la importancia del caso, por tratarse de la fracción más vulnerable de la economía.

Las grandes compañías aseguradoras, no ven atractivo al segmento de bajos ingresos económicos y lo consideran un mercado poco rentable, como para incursionar en el mismo, debido a que constituye la parte más vulnerable de la sociedad, que está más expuesta a la ocurrencia de eventos inesperados, sin embargo, no se toma en cuenta que a pesar de ser una parte de la población no tan beneficiada, representa una gran oportunidad de mercado y de negocio, que no ha sido explotado aún, siendo un proyecto rentable a largo plazo que no solo beneficiará a la economía del país, sino también en el aspecto social.

Por otro lado, podemos evidenciar, que a pesar de tratarse de un mercado demasiado sensible, en otros países de Latinoamérica, las Compañías Aseguradoras ya trabajan con este segmento de mercado, obteniendo resultados positivos y rentables, como es el caso de países como: Brasil, Bolivia, Colombia y Perú, con lo que queda demostrado, que si existe la posibilidad de ofrecer productos y servicios a las personas más pobres de la sociedad, ajustados a sus necesidades, economía y capacidad de pago, sin representar ningún riesgo para cualquier empresa.

Por esta razón, el presente trabajo de investigación, tiene por objeto demostrar a través de una propuesta de microseguro de robo, incendios y líneas aliadas, dirigido a los pequeños negocios de la ciudad de Quito, que si es operable y factible ofrecer este tipo de servicio en el Ecuador, como medio de amparo y protección en caso de siniestros, que contribuya a mejorar la calidad de vida de la población más necesitada, cuando atraviesan por situaciones difíciles de afrontar individualmente, como es la ocurrencia de siniestros o eventos inesperados, que llegan a cambiar la vida de una familia de un momento a otro.

Lo que se pretende demostrar, es que, el contar con el respaldo de un seguro de cualquier tipo, no debe ser un lujo al que solo pocas personas tienen acceso, sino por el contrario, debe convertirse en una opción a la cual toda persona tenga la posibilidad de acceder, sin importar la clase ni el estrato social.

CAPÍTULO 1

ASPECTOS GENERALES

1.1 Antecedentes de la compañía Seguros Oriente S.A.

La compañía Seguros Oriente, tiene más de 30 años en el mercado, se constituyó como una Sociedad Anónima en Quito, el 25 de abril de 1977, durante ese tiempo no tuvo mucha presencia en el mercado asegurador ecuatoriano, en el primer trimestre del año 2000, pese a la crisis bancaria en la que se encontraba el país, el grupo Mistral Inversiones y el actual Gerente General Julio Moreno, compraron la empresa que en ese momento tenía 20 años de trayectoria, dándole un giro completo y tomando un nuevo rumbo, desde entonces se ha mantenido la actual administración, que se encuentra constituida por un grupo familiar.

La principal filosofía de la compañía está basada en la orientación a un servicio de calidad, es por esta razón, que la administración se preocupa por mantener una orientación que le permite ser responsable y confiable con sus empleados, proveedores y sobre todo con sus clientes, la dirección trata de potenciar tanto el negocio como la responsabilidad social empresarial, es así que en la visión y misión de la compañía está plasmado en el siguiente enfoque:

Misión

Seguros Oriente ofrece tranquilidad a sus clientes resguardando su patrimonio ante riesgos futuros.

Visión

Constituye una empresa de seguros transparente, confiable y con enfoque social, pionera en la creación de productos y servicios rentables y vanguardistas, que cuenta con un equipo capacitado y comprometido, que está cerca de sus clientes, superando sus expectativas, con una perspectiva de continuidad y desarrollo para sus accionistas y la sociedad (Seguros Oriente S.A., 2012-2013).

Seguros Oriente, está compitiendo con empresas que tienen un músculo financiero extranjero, compañías como QBE Seguros Colonial, AIG Metropolitana Cía. de Seguros y Reaseguros S.A. y ACE Seguros S.A. que son parte de los mayores grupos aseguradores a nivel mundial y realizan operaciones en 52 países, pese a esto, ha logrado mantener su participación en el mercado ecuatoriano. A partir del año 2009 Seguros Oriente ha mantenido su posicionamiento en el mercado, de acuerdo al ranking anual entregado por la Superintendencia de Bancos, en septiembre del 2014, la compañía se situó en el puesto número 20, con un total de primas emitidas de \$19,972,983.22, convirtiéndola en una de las 20 principales aseguradoras del país.

Tabla 1. Ranking anual compañías aseguradoras a nivel nacional

Compañías de Seguros	Prima emitida Sep. 2014
1 Equinoccial	\$ 126,418,609.12
2 Colonial QBE	\$ 118,293,682.60
3 Sucre	\$ 109,999,558.68
4 ACE	\$ 100,262,184.47
5 Pichincha	\$ 66,628,917.15
6 Liberty Seguros S.A.	\$ 60,588,054.58
7 AIG Metropolitana	\$ 57,139,535.58
8 Unidos	\$ 50,783,463.54
9 Asegurado del Sur	\$ 50,775,884.32
10 Mapfre Atlas	\$ 48,803,808.21
11 Equivida	\$ 43,764,334.82
12 Ecuatoriano Suiza	\$ 42,316,824.11
13 Latina Seguros	\$ 38,259,157.73
14 Rocafuerte	\$ 37,806,899.99
15 Alianza	\$ 31,946,395.08
16 Pan American Life	\$ 31,813,300.20
17 Generali	\$ 23,840,751.29
18 Confianza	\$ 23,797,326.01
19 Hispana	\$ 21,960,992.16
20 Oriente	\$ 19,972,983.22
Otras compañías	\$ 132,825,673.23

Nota: Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, ranking a nivel nacional de todas las aseguradoras en base a la prima emitida año 2014.

Elaborado por: Ana María Cueva y María José Clavijo

A partir de la adquisición de la compañía en el año 2000, fue reestructurada con una visión de largo plazo para lo cual se realizó numerosas alianzas tanto con corredores de seguros, como con compañías reaseguradoras a nivel mundial, enfocándose en crear nuevos seguros con propuestas innovadoras, que estén dirigidas a los mercados desatendidos y con una perspectiva social, como es el caso de los microseguros y Pymes, para ser comercializados en todo el país a varios segmentos de mercado.

El plan de negocios de la compañía está fundamentado principalmente en la administración eficiente y optimización de los recursos con los que cuenta, es por esta razón, que todas las políticas, procedimientos y tarifas que se establecen, tienen un fundamento técnico y no comercial. Este manejo de la política de comercialización permite que la compañía mantenga una base sólida y logre mantenerse en el mercado sin problemas de liquidez.

Se puede evidenciar que existe un crecimiento paulatino en el transcurso de los años, donde el principal crecimiento se da en el año 2008, debido a la inclusión del SOAT por parte del gobierno en el mercado asegurador ecuatoriano, esto permitió a todas las compañías que comercializaban dicho producto, tener mayor liquidez y acceder a diferentes mercados.

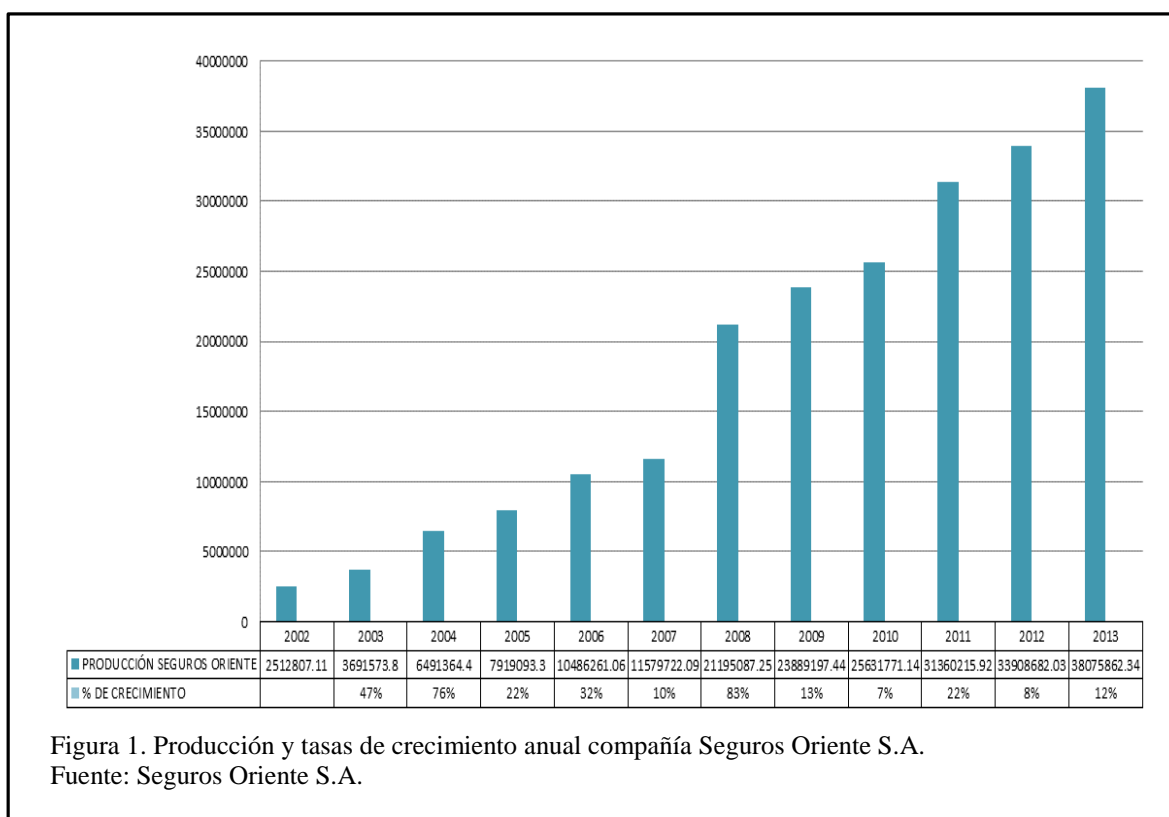


Figura 1. Producción y tasas de crecimiento anual compañía Seguros Oriente S.A.
Fuente: Seguros Oriente S.A.

La situación en el año 2013 de Seguros Oriente demuestra que es una compañía sólida, con gran capacidad de crecimiento, a nivel nacional tiene 157 colaboradores y generó ventas anuales por \$38,115,227, adicionalmente cuenta con un capital de \$2,683,900, activos de \$36,278,553 y un Patrimonio de \$3,282,950.

La compañía tiene presencia a nivel nacional, sin embargo, solo mantiene oficinas en dos ciudades del país: sus oficinas principales, que se encuentran ubicadas en la ciudad de Quito y abrió en el año 2003 su sucursal en la ciudad de Guayaquil. Mantiene alianzas tanto con mutualistas, talleres, cooperativas y otros proveedores estratégicos principalmente para la venta de seguros obligatorios.

A partir del año 2008, la compañía incursiona en nuevas formas de comercializar los seguros, utilizando puntos de venta a nivel nacional y canales alternativos tales como: ventas telefónicas y páginas web para captar clientes y conseguir ventas masivas.

Para el año 2009, se establece una reestructuración de la compañía, cuya orientación es el servicio, fortaleciéndose en la red de puntos de servicio y talleres autorizados a nivel nacional.

Actualmente brinda a sus clientes productos y servicios enfocados en satisfacer todas sus necesidades y las exigencias que el mercado presenta, dentro de principales productos tenemos:

Seguros personales

- Seguro de vehículos livianos: Póliza básica y sencilla que protege a vehículos livianos contra cualquier siniestro.

- Seguro de vehículos pesados: Póliza creada para proteger a vehículos pesados, contra cualquier siniestro.

Actualmente, la cartera de vehículos fue cedida a QBE Seguros Colonial, sin embargo se debe tomar en cuenta que la compañía está facultada para emitir pólizas de este ramo, el mismo que sigue activo para la comercialización, pero cabe indicar que su enfoque al momento está dirigido en su totalidad a nuevos servicios en los siguientes ramos:

- Seguros para el hogar: Es un conjunto de pólizas que contienen todas las coberturas que un hogar requiere para estar cubierto en caso de siniestro, donde se incluye:
 - Incendio
 - Robo y asalto
 - Equipo electrónico
 - Responsabilidad civil

- Seguro de accidentes personales: La cobertura que entrega esta póliza, es en caso de un accidente que pueda provocar la muerte o incapacidad del titular de la misma y ampara a la familia.

Seguros negocios

- Seguro de fianzas: El objeto de este tipo de pólizas, es el garantizar a una parte contratante el cumplimiento de una obligación a un tercero, es decir, se trata de un acuerdo entre el contratista, contratante y afianzador, dentro de este tipo de pólizas tenemos:
 - Seriedad de oferta
 - Fiel cumplimiento de contrato
 - Buen uso del anticipo
 - Buen uso de materiales
 - Garantía aduanera

- Seguro de accidentes personales para empresas: Dentro de esta póliza el amparo está concebido para el respaldo de los trabajadores de una empresa, brindándoles protección y seguridad económica en caso de muerte o incapacidad, provocada por un accidente.

- Seguro de crédito: Protege a las empresas en caso de no pago de facturas, contratos comerciales o servicios no impugnados, existen dos tipos de estas pólizas:
 - Seguro de crédito a la exportación
 - Seguro de crédito doméstico

- Seguro de bienes: Este ramo cubre los bienes y equipos que pertenecen a la empresa en caso de posibles siniestros, dentro de las pólizas comercializadas tenemos:
 - Incendio y/o terremoto
 - Lucro cesante por incendio
 - Robo
 - Equipo electrónico
 - Transporte

- Equipo y maquinaria
 - Rotura maquinaria
 - Lucro cesante por rotura de maquinaria
- Seguro para pymes: Producto diseñado para los pequeños y medianos empresarios, brinda amparo a su patrimonio y en caso de siniestro la indemnización les permitirá continuar con sus actividades, sin verse afectados por pérdidas económicas.
 - Seguro de construcción: Este ramo está dirigido a contratistas y se ha diseñado para cubrir daños corporales a sus trabajadores, así como también los daños a terceros, debido a la ejecución de la obra, dentro de las pólizas que se entregan bajo este ramo tenemos:
 - Accidentes personales y responsabilidad civil construcción
 - Todo riesgo contratista
 - Todo riesgo montaje
 - Todo riesgo construcción

1.2 El sector asegurador en el Ecuador

Los seguros desde sus orígenes hasta la actualidad, han pasado por un proceso de transición, sus orígenes se remontan a las antiguas civilizaciones, hace más de 45 siglos y sus primeras manifestaciones aparecen en las culturas de Asiria y Babilonia, en donde se ejecutaban prácticas, que constituyeron los primeros pasos e inicios del sistema de seguros que rige actualmente.

La evolución del seguro se ha dado en forma paulatina a través de los años, en el Ecuador, a penas, a finales del siglo XIX únicamente se ofertaban seguros de transporte y de incendios, facultando en el año de 1933 a la Superintendencia de Bancos y Seguros, para que se convierta en un organismo de control para las compañías de seguros y reaseguros y regulen la constitución y funcionamiento de dichas instituciones a nivel nacional. De esta manera, las primeras compañías aseguradoras en el Ecuador, aparecen en el año de

1940, con el nacimiento de La Nacional Compañía de Seguros Generales S.A., conocida actualmente como Generali Ecuador Compañía de Seguros S.A. y en el año de 1943 con la Unión Compañía Nacional de Seguros S.A.

Las empresas aseguradoras forman parte del sistema financiero ecuatoriano, el cual se encuentra compuesto por:

Instituciones financieras privadas (bancos, sociedades financieras, cooperativas y mutualistas), instituciones financieras públicas, instituciones de servicios financieros, compañías de seguros y compañías auxiliares del sistema financiero, entidades que se encuentran bajo el control de la Superintendencia de Bancos, constituyéndose los bancos como el mayor participante del mercado con más del 90% de las operaciones del sistema (Unidad Análisis Económico e Investigación Ekos Negocios, marzo 2013).

Es así, que las empresas aseguradoras cumplen la función de intermediadoras financieras, “captan el ahorro o excedente de las empresas y personas y se comprometen a restituirlo en caso de ocurrencia de un evento de riesgo” (Unidad Análisis Económico e Investigación Ekos Negocios, marzo 2013), siendo creadas con el fin de disminuir riesgos presentes o futuros, ante posibles pérdidas ocasionadas por la ocurrencia de un suceso inesperado, que perjudique los ingresos, patrimonio o a la persona en sí.

El mercado asegurador en el Ecuador, en los últimos años se ha mantenido relativamente estable, algunas compañías aseguradoras dejaron de funcionar o se fusionaron con otras, mientras que por otro lado, se produjo el ingreso de nuevas compañías al mercado.

La actividad aseguradora, ocupa un lugar importante en la producción de servicios en el país, permitiendo impulsar el ahorro, al promover la inversión de recursos a largo plazo, sin embargo, “el éxito de las empresas aseguradoras depende de la correcta medición de los riesgos que asumen, ya que ante la ocurrencia de un siniestro no programado, el patrimonio de las entidades puede verse comprometido, afectando la sostenibilidad en el

tiempo de las empresas de seguros” (Unidad Análisis Económico e Investigación Ekos Negocios, marzo 2013).

Por otro lado, es primordial resaltar la importancia que tiene para la economía del país las inversiones de las compañías de seguros, que constituyen una de las principales actividades económicas del sistema financiero ecuatoriano, debido a que el dinero captado a través de las primas, es canalizado hacia el mercado financiero, contribuyendo de esta manera al desarrollo económico.

En el Ecuador existen, 44 compañías de seguros y 2 compañías de reaseguros, que se encuentran operando legalmente, donde los ramos más comercializados a nivel nacional son: vehículos en primer lugar, incendios y líneas aliadas en segundo lugar y accidentes personales y seguro de vida en tercer lugar. Esto debido al alto índice de delincuencia, según lo demuestra una encuesta realizada en el año 2011 por la empresa Cedatos, en donde el 65% de la población ecuatoriana, o algún familiar suyo, ha sido víctima de algún acto delictivo, sin embargo, cabe indicar que esta cifra ha disminuido en un 11% para el año 2014 (Cedatos, 2011). No obstante, esto obliga a la mayor parte de la población, a asegurar su patrimonio, con el fin de garantizar el bienestar familiar, ante la ocurrencia de un evento inesperado.

Tabla 2. Porcentaje de participación del ramo según la prima facturada

Ramo	Porcentaje de participación del ramo según la prima facturada		
	2011	2012	2013
Accidentes personales	7.61%	7.82%	7.28%
Incendio y líneas aliadas	9.07%	9.22%	8.37%
Lucro cesante a consecuencia de incendio y líneas aliadas	0.51%	1.10%	0.49%
Vehículos	25.76%	25.17%	26.35%
Transporte	5.30%	4.81%	4.40%
Marítimo	1.53%	1.44%	2.08%
Aviación	4.07%	3.53%	2.71%
Robo	1.04%	0.88%	0.82%
Dinero y valores	0.49%	0.32%	0.09%
Agropecuario	0.21%	0.28%	0.53%
Todo riesgo para contratistas	0.75%	0.95%	1.04%
Montaje de maquinaria	0.27%	0.18%	0.30%
Rotura de maquinaria	1.97%	1.28%	1.84%
Pérdida de beneficio por rotura de maquinaria	0.08%	0.07%	0.15%
Equipo y maquinaria de contratistas	1.01%	1.69%	1.37%
Obras civiles terminadas	0.08%	0.07%	0.02%
Equipo electrónico	2.02%	1.53%	1.91%
Responsabilidad civil	2.92%	2.84%	2.90%
Fidelidad	0.68%	0.64%	0.60%
Seriedad de oferta	0.03%	0.02%	0.02%
Bancos e instituciones financieras (BBB)	0.29%	1.49%	0.48%
Riesgos especiales	0.61%	0.11%	0.12%
Cumplimiento de contrato	2.06%	2.07%	2.13%
Buen uso de anticipo	3.77%	4.12%	3.89%
Ejecución de obra y buena calidad de materiales	0.11%	0.08%	0.07%
Garantías aduaneras	0.57%	0.54%	0.56%
Otras garantías	0.17%	0.18%	0.21%
Crédito interno	0.07%	0.07%	0.08%
Crédito a las exportaciones	0.25%	0.30%	0.27%
Todo riesgo petrolero	-0.04%	0.25%	0.45%
Otros riesgos técnicos	0.00%	0.00%	0.00%
Multirisgo	0.92%	1.27%	2.06%
Riesgos catastróficos	2.12%	1.66%	2.07%
Lucro cesante a consecuencia de riesgos catastróficos	0.08%	0.28%	0.09%
Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito - SOAT	4.29%	4.09%	4.04%

Nota: Crecimiento porcentual de los principales ramos de seguros a nivel nacional

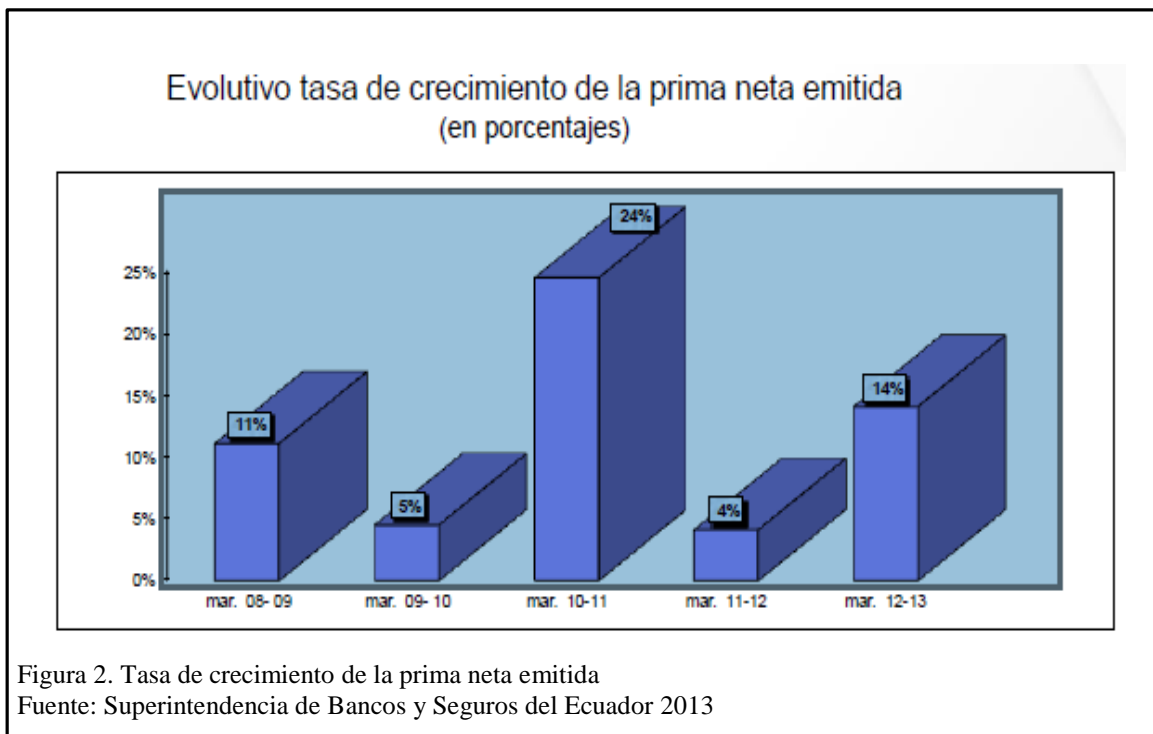
Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador 2013

Elaboración: Ana María Cueva y María José Clavijo

Durante los tres últimos años, la tendencia en cuanto a los seguros más demandados se ha mantenido, es así que hasta septiembre del 2013 según reporte publicado por la

Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador de acuerdo al porcentaje de participación del ramo según la prima facturada, el ramo de vehículos facturó el 26.35% del total de primas de ramos generales, seguido por incendio y líneas aliadas y accidentes personales, que tuvieron el 8.37% y 7.28% respectivamente.

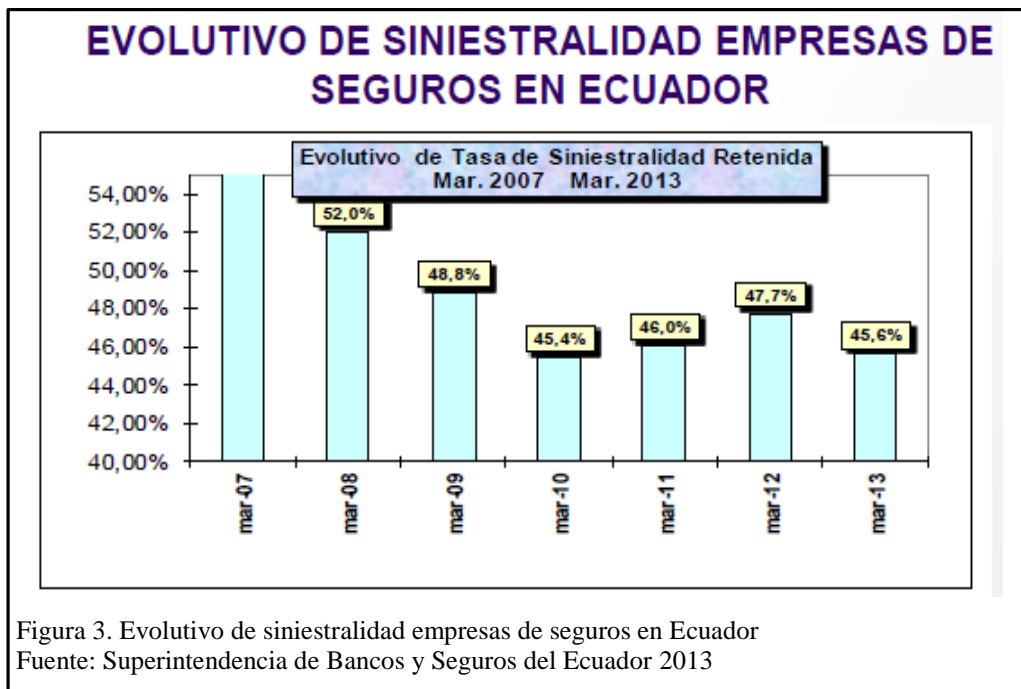
De acuerdo a un análisis realizado por la Superintendencia de Bancos y Seguros se ha determinado que “el crecimiento de la cartera de primas a marzo de 2013 (14%), se elevó en diez puntos frente al año anterior (4%), asociado con la gestión de negocio y mayores tasas de crecimiento de las primas, en los diferentes segmentos de vida, como en generales” (Dirección Nacional de Estudios e Información Superintendencia de Bancos y Seguros, 2013), siendo esta evolución, lo que ha permitido el crecimiento y fortalecimiento del sistema asegurador.



Del mismo modo, es importante recalcar, el porcentaje de participación en el mercado de los 10 ramos más representativos y comercializados en el Ecuador, por prima neta emitida, que según el reporte extendido por la Superintendencia de Bancos y Seguros a septiembre del año 2013, ubica en el primer lugar al ramo de vehículos, con un 26.25%, seguido por

el de vida con un 15.18%, ubicándose en tercer lugar, el de incendios y líneas aliadas con un 8.12%, ratificando nuevamente la gran demanda de estos tipos de ramos a nivel nacional.

Por otro lado, “la siniestralidad que actualmente se registra a nivel asegurador muestra una tendencia a la disminución desde el año 2010, pese al incremento presentado en el año 2012, es así, que ha sucedido un decrecimiento al primer trimestre de este año en un 45.6%, es decir en algo más de dos puntos respecto del año pasado”. (Dirección Nacional de Estudios e Información Superintendencia de Bancos y Seguros, 2013), esta disminución conjuntamente con el incremento en la facturación de primas, demuestra que la actividad aseguradora sigue siendo un negocio prudente, siempre y cuando se mantenga un adecuado manejo de los riesgos y de los costos de los siniestros.



1.3 Antecedentes y generalidades de los seguros y microseguros

En América Latina, la evolución del seguro tuvo sus inicios por influencia de naciones europeas, especialmente de países como Francia, Inglaterra y España, en donde se registraron sus primeras manifestaciones.

Son tan antiguos como la civilización misma, encontrando antecedentes en las culturas griega, azteca y romana, en donde se utilizaban prácticas que constituyeron los inicios de nuestro actual sistema de seguros, registrándose el primer contrato de seguro en Génova en 1347, mientras que la primera póliza apareció en 1385 en París; probablemente las formas más antiguas de Seguros fueron iniciadas por los babilonios y los hindús (Durvan S.A. de Ediciones, 1965).

Posteriormente y con el pasar del tiempo, estas manifestaciones se difundieron a lo largo de varios países de Sudamérica y el Caribe y es a partir el año de 1789 que empiezan a aparecer las primeras compañías aseguradoras de América.

Los seguros desde sus inicios hasta la actualidad, han sido considerados como herramientas de prevención y control, refiriéndose en ambos casos a que:

Al contratar estas pólizas, las compañías deben colocar garantías que las compañías aseguradoras exigen, tales como: alarmas de incendio, alarmas de robo, guardianía entre otras y se considera como herramienta de control ya que permite el reducir los daños, al poder contar con la indemnización y la restitución de la pérdida en caso de siniestro (Fuentes, Zapater, Cosme, & Fiestas, 2009).

Básicamente se basan en la transferencia de riesgos, que pretenden afrontar algunas de las consecuencias económicas negativas, derivadas de la ocurrencia de siniestros, constituyendo “un servicio mediante el cual un asegurador se obliga, a cambio del pago de un valor establecido, a indemnizar o restituir el valor pactado mediante un contrato o póliza, al asegurado o a la persona que este designe, por la ocurrencia de perjuicio o daño

que pueda causar un evento inesperado” (Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2009).

Por otro lado, y refiriéndose al microseguro que es el objetivo de la presente investigación, se puede decir, que se deriva del seguro en sí, constituyendo un servicio de similares características en cuanto al manejo de riesgos, pero enfocado en un segmento diferente de mercado, es decir, que mientras los seguros están dirigidos a una población de mayores ingresos o un estrato más elevado, los microseguros van dirigidos a una población de bajos ingresos y alta vulnerabilidad.

El término microseguro se empezó a utilizar en los años 90, derivado del concepto de microcrédito y nace como un tipo de seguro diseñado para satisfacer necesidades de protección del segmento más vulnerable de la población, es decir, las personas de bajos ingresos económicos, combinando elementos técnicos y económicos del seguro tradicional con aspectos sociales, en otras palabras el microseguro, ampara a este segmento o grupo de personas, ante la ocurrencia de eventos inesperados tales como: desastres naturales, robo, incendios, etc., a cambio de pagos regulares de primas proporcionales a la posibilidad y costo del riesgo asumido y está diseñado para acomodarse a los flujos irregulares del cliente.

El objetivo principal del microseguro es prevenir que los ingresos de los hogares de bajas posibilidades económicas, se desvíen en la atención de un suceso imprevisto y se conviertan en un egreso económico, que les lleve al sobreendeudamiento o al descuido del consumo básico, por solventar las pérdidas económicas y salvaguardar su patrimonio, debido a la ocurrencia de un siniestro.

Este tipo de seguro, busca velar por el bienestar y mejorar la calidad de vida del segmento más vulnerable de la población y con mayor riesgo de sufrir eventos inesperados, los cuales conllevan graves consecuencias para su economía y patrimonio, resultando imposible afrontar pérdidas materiales de gran magnitud.

Existen varios tipos de riesgos que amparan los microseguros, pero la presente investigación se enfocará básicamente en lo referente a microseguros de robo, incendios y líneas aliadas (entendiéndose como líneas aliadas a las coberturas brindadas en caso de terremoto, temblor, erupción volcánica, motín, huelga, daños maliciosos, inundación, daños por agua, rotura de vidrios), dirigida a los pequeños negocios de la ciudad de Quito, sin embargo, resulta importante mencionarlos, como se detalla a continuación:

- Salud: Gastos médicos para comerciantes y personas con ingresos no fijos que carecen de seguridad social, en el caso de los segmentos más desprotegidos, funciona como complemento de coberturas públicas, pues el costo de traslado de sus comunidades hasta el centro de salud implica una limitante.
- Daños: Para proteger la fuente de ingresos y el patrimonio contra robo, incendio, inundación, sequía, etc., dirigido a pequeños comerciantes, agricultores o ganaderos que están en zonas vulnerables, ahora con más frecuencia por el cambio climático.
- Pensiones: Apoyo para la transición al proceso del retiro para todos los que no cuentan con una afore, en caso de fallecimiento previo a la jubilación el monto se otorga a los beneficiarios.
- Repatriación de restos para los parientes de migrantes: También para el desempleo del mismo connacional, que se pueda contar con apoyo cuando el migrante no pueda enviar recursos.
- Vida: Que cubre gastos funerarios y en algunos casos otorga alguna cantidad adicional a los beneficiarios (Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros CONDUSEF, 2014)

Por otro lado, es importante resaltar las principales características del microseguro, que servirán de apoyo para esta investigación y la propuesta presentada:

- El cobro de la prima se lo realiza al contado o conjuntamente con el pago de otro tipo de servicio
- Primas adaptadas a los ingresos de los clientes
- Mercado con poco o escaso conocimiento del seguro
- Pocas exclusiones y limitadas restricciones
- Sumas aseguradas pequeñas
- Precios accesibles para la comunidad
- Póliza simple y de fácil de comprensión

1.4 Microseguros en el Ecuador y América Latina

América Latina es un continente donde la pobreza es un problema agudo, aproximadamente, el 33% de los latinoamericanos viven en situación de pobreza y se estima que cerca del 10% están en condición de indigencia, razón por la cual se considera que Latinoamérica es una de las regiones más desiguales del mundo.

Cabe indicar, que América Latina es un continente con gran crecimiento económico, sin embargo, únicamente se registra que:

7.8 millones de personas tienen acceso a mecanismos adecuados de gestión de sus riesgos, es decir, cuentan con cobertura de seguros, lo que corresponde al 5.9% aproximadamente, de la población que vive con menos de dos dólares al día, en donde se destaca Colombia, pues se calcula que están cubiertos 5.5 millones de riesgos asegurados (Junguito, Londoño, Concha, & Pérez, 2011).

Por esta razón, se puede decir, que el sector asegurador privado desempeña un papel de suma importancia en este ámbito, considerando que frente a este panorama de absoluta desigualdad, se cuenta con la experiencia e instrumentos necesarios, que garanticen una adecuada gestión de los riesgos, para este segmento vulnerable de la población, que contribuyan no solo a mejorar su calidad de vida, sino también sea visto como una alternativa rentable y viable dentro del mercado asegurador.

Por lo mencionado anteriormente, en el transcurso de los últimos años, se ha visto, a nivel de varios países de América Latina, el interés por parte del sector privado asegurador en los microseguros, como un negocio potencialmente rentable, a pesar de representar un segmento de mercado altamente vulnerable y no atendido adecuadamente, debido al tamaño de la población y al porcentaje de personas de bajos ingresos y su gran demanda por este tipo de servicios, que los ampare en caso de la ocurrencia de eventos inesperados.

Es así, que las compañías aseguradoras de países como: Brasil, Colombia, Bolivia, Perú, México y Chile, optaron por arriesgarse a incursionar, en este tipo de servicios, dirigidos al segmento más descuidado y vulnerable del mercado, ofreciéndoles un servicio, adaptado a sus necesidades y capacidad de pago, de fácil acceso y sin trámites interminables y difíciles.

Por otro lado, en el Ecuador, las compañías aseguradoras hasta el momento no han incursionado en este segmento de mercado y no han adoptado la política de microseguros, debido al tipo de población a la cual está dirigida el servicio y a su falta de familiaridad y desconocimiento de sus beneficios, así como también su poca capacidad económica, lo que aparentemente puede provocar la no rentabilidad del mismo, sin embargo, la aplicación de los microseguros no solo traería beneficios a las familias ecuatorianas, en este caso los propietarios de los pequeños negocios de la ciudad de Quito, al cual está dirigido el servicio, sino que también aportaría al desarrollo económico y social de toda la comunidad.

Con esta propuesta de microseguro, se busca brindar un amparo a los propietarios de los pequeños negocios de la ciudad de Quito, ofreciéndoles una protección para sus bienes y patrimonio, en caso de siniestros, evitando así, que por causa de eventos inesperados, como robo, incendios, desastres naturales, etc., recurra al sobreendeudamiento o termine con el cierre de su negocio, por falta de capacidad económica para cubrir perjuicios de esta magnitud, al no contar con un servicio que le ayude al presentarse este tipo de casos y no afecte a su calidad de vida ni a la de sus familias.

1.5 Planteamiento del problema

1.5.1 Análisis de situación del caso de estudio (resumen del diagnóstico).

El término microseguro se utiliza para describir la provisión de productos aseguradores a familias de bajos ingresos en países en vías de desarrollo, el mismo que responde a dos propósitos distintos pero convergentes: extender la protección social a los más necesitados y desarrollar un modelo de negocio adecuado para incorporar segmentos omitidos al mercado asegurador.

Según datos presentados durante la Primera Convención Internacional de Seguros del Ecuador (CISE), que se realizó en Guayaquil en el año 2013, en nuestro mundo viven alrededor de 4,000 millones de personas con menos de dos dólares al día, de los cuales solo 10 millones tienen acceso al seguro para protegerse de los riesgos más básicos, es decir apenas un 0.25%, resultando de esta manera las personas de bajos ingresos un mercado olvidado y difícil para la oferta comercial de seguros, por tratarse de personas que se mueven en círculos de economía informal y que no disponen de una cultura aseguradora.

Sin embargo, la oferta de microseguros está ganando terreno en el mercado mundial, generando un incremento por cobertura que creció de 78 millones de personas en el año 2007 a 500 millones de personas en el año 2013, pudiendo atender a personas que ganan entre dos y tres dólares al día y que carecen de coberturas en áreas básicas y vitales, Aunque la oferta de microseguros comenzó con los productos de vida, poco a poco se ha ido extendiendo hasta comprender una gama de productos muy variados.

El gran reto de los microseguros se encuentra actualmente en conseguir desarrollar un modelo empresarial eficaz, como ha ocurrido con las micro finanzas, cualquier institución que quiera incursionar en este nuevo mercado, especialmente las grandes compañías aseguradoras, debe ser consciente, en primer lugar de que se trata de un mercado muy peculiar, ya que constituye un segmento muy vulnerable al riesgo, debido a que trabajan en la economía informal, tienen flujos de caja irregulares, manejan sus riesgos a través de

redes de seguridad informales, están poco familiarizados con los seguros y sobre todo, no confían en las compañías de seguros, por lo que exige que las organizaciones, si quieren tener éxito, adapten su tecnología y procesos convencionales a este nuevo tipo de clientes.

Cabe indicar que el microseguro como tal, protege a las personas de bajos ingresos contra riesgos específicos a cambio de pagos regulares de primas proporcionales a la posibilidad y costo del riesgo asumido, pero no viene determinado por su tamaño, ni por el tipo de producto, sino por el mercado al que se sirve, es decir, las poblaciones de bajos recursos.

Por lo anteriormente mencionado, se puede observar que en el Ecuador no se encuentra aún muy desarrollada la política de microseguros, por tratarse de un tipo de seguro enfocado a un segmento vulnerable de la población y que debido a los riesgos que esto representa, las compañías aseguradoras en su mayoría no adoptan esta modalidad o no se quieren arriesgar por este segmento, a pesar de significar o representar una gran oportunidad de mercado y de mejora de la calidad de vida de un grupo descuidado y poco atendido de la población ecuatoriana.

1.5.2 Contextualización e identificación del problema de investigación.

Problema central

Los propietarios de los pequeños negocios asumen con sus propios recursos todos los costos originados por los daños materiales causados en sus establecimientos, debido a la ocurrencia de eventos inesperados como robos, incendios o desastres naturales y que no están en capacidad de afrontar pérdidas económicas de esa magnitud.

Causas:

- Por tratarse de un servicio nuevo en el país, no se conoce si los propietarios de los pequeños negocios, están interesados en la contratación de un tipo de seguro, que los ayude a solventar económicamente, pérdidas materiales en sus establecimientos, derivadas de la ocurrencia de eventos inesperados.

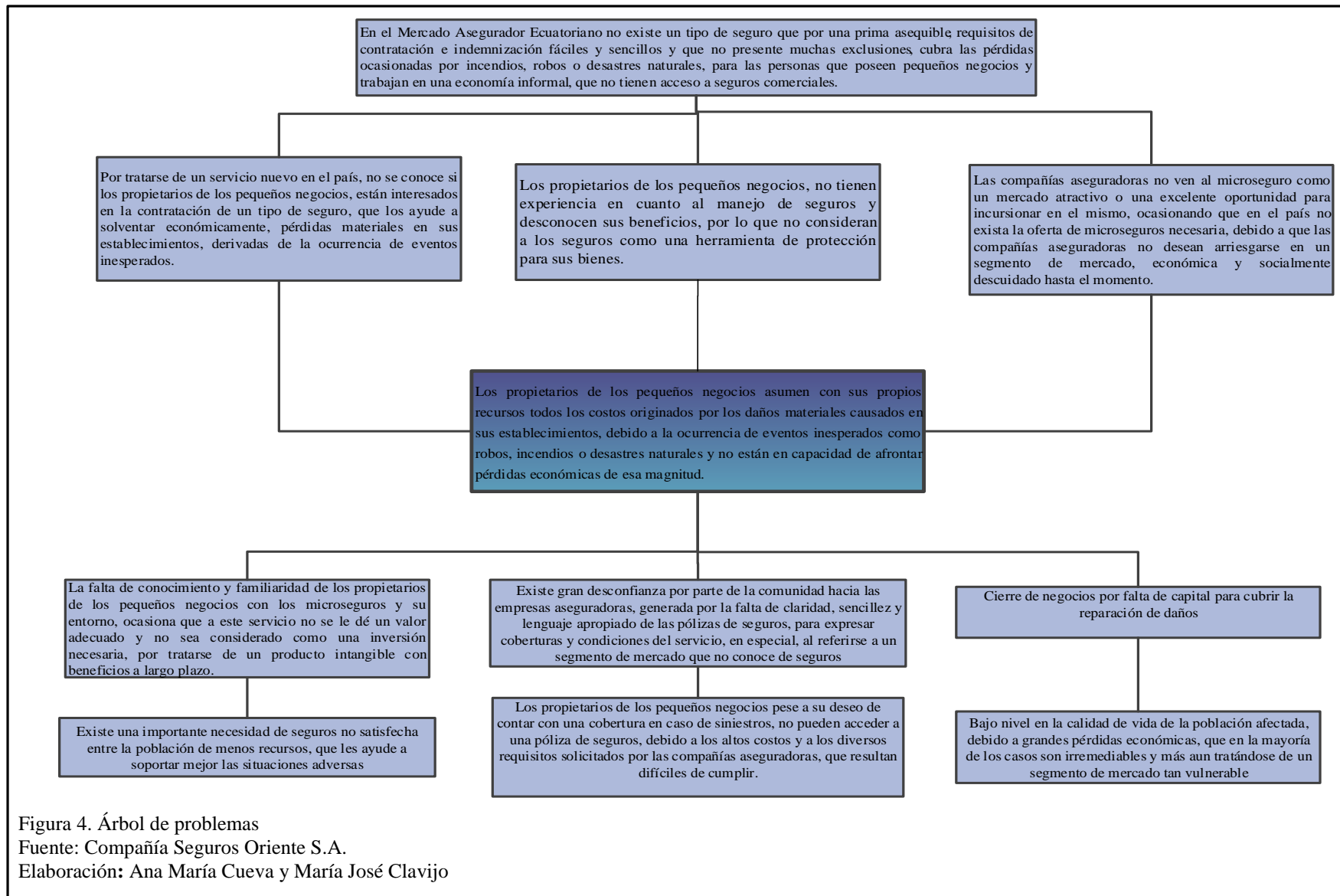
- En el mercado asegurador ecuatoriano no existe un tipo de seguro que por una prima asequible, requisitos de contratación e indemnización fáciles, sencillos y que no presente muchas exclusiones, cubra las pérdidas ocasionadas por incendios, robos o desastres naturales, para las personas que poseen pequeños negocios y que trabajan en una economía informal, que no tienen acceso a seguros comerciales.
- Los propietarios de los pequeños negocios, no tienen experiencia en cuanto al manejo de seguros y desconocen sus beneficios, por lo que no consideran a los seguros como una herramienta de protección para sus bienes.
- Las compañías aseguradoras no ven al microseguro como un mercado atractivo o una excelente oportunidad para incursionar en el mismo, ocasionando que en el país no exista la oferta de microseguros necesaria, debido a que las compañías aseguradoras no desean arriesgarse en un segmento de mercado, económico y socialmente descuidado hasta el momento.

Efectos:

- Cierre de negocios por falta de capital para cubrir la reparación de daños.
- Los propietarios de los pequeños negocios pese a su deseo de contar con una cobertura en caso de siniestros, no pueden acceder a una póliza de seguros, debido a los altos costos y a los diversos requisitos solicitados por las compañías aseguradoras, que resultan difíciles de cumplir.
- La falta de conocimiento y familiaridad de los propietarios de los pequeños negocios con los microseguros y su entorno, ocasiona que a este servicio no se le dé un valor adecuado y no sea considerado como una inversión necesaria, por tratarse de un producto intangible con beneficios a largo plazo.
- Existe gran desconfianza por parte de la comunidad hacia las empresas aseguradoras, generada por la falta de claridad, sencillez y lenguaje apropiado de las

pólizas de seguros, para expresar coberturas y condiciones del servicio, en especial, al referirse a un segmento de mercado que no conoce de seguros.

- Existe una importante necesidad de seguros no satisfecha entre la población de menos recursos, que les ayude a soportar mejor las situaciones adversas.
- Bajo nivel en la calidad de vida de la población afectada, debido a grandes pérdidas económicas, que en la mayoría de los casos son irremediables y más aun tratándose de un segmento de mercado tan vulnerable.



1.5.3 Formulación del problema de investigación.

¿Por qué razón los propietarios de los pequeños negocios constituyen el segmento más afectado y menos atendido de la comunidad, en caso de presentarse eventos inesperados que afecten sus ingresos y patrimonio?

Los propietarios de los pequeños negocios, al formar parte de un segmento de mercado vulnerable y menos atendido, por tratarse de personas con escasos recursos económicos, no cuentan con un respaldo que los ampare en caso de presentarse eventos imprevistos que dañen o afecten su única fuente de ingresos y patrimonio, debiendo afrontar con recursos propios las pérdidas económicas ocasionadas por siniestros, que en la mayoría de los casos son de gran magnitud y no están en capacidad de cubrirlos, lo cual no les permite reponer su materia prima, reparar daños materiales, ni afrontar el lucro cesante afectado por los días que no se laboran, perjudicando su nivel de vida y el de sus familias.

1.5.4 Sistematización del problema de investigación.

¿Por qué los propietarios de los pequeños negocios no tienen protegido su patrimonio contra eventos inesperados como robos, asaltos, incendios o demás desastres naturales?

En el mercado asegurador ecuatoriano no existe un servicio dirigido al sector de escasos recursos económicos de la población, que esté diseñado para cubrir con todos los riesgos inherentes que puedan ocasionar una pérdida de los activos y patrimonio de los pequeños negocios, ya sean por daños por terceros, incendios, desastres naturales, entre otros, por este motivo es imprescindible desarrollar un microseguro que pueda respaldar a este grupo social, de las pérdidas materiales que puedan sufrir por eventos inesperados.

¿Cuáles son las razones para que los propietarios de los pequeños negocios no contraten una póliza de seguros?

1. Las pólizas tradicionales presentan muchas exclusiones y los requisitos de contratación son complejos y en algunos casos requieren una alta inversión económica.
2. Los propietarios de los pequeños negocios minimizan los riesgos a los que está expuesto su patrimonio.

3. Las pólizas de seguro tradicionales no están diseñadas para negocios pequeños y son costosas.

¿Cuáles son los motivos por los cuáles las empresas aseguradoras no incursionan en los microseguros en el Ecuador?

1. No consideran al sector de ingresos económicos bajos como un nicho de mercado atractivo
2. Al ser los microseguros un servicio que requiere de un gran volumen de contratantes, grandes inversiones en temas administrativos y logísticos, no son considerados por las compañías de seguros como un negocio atractivo.

¿Por qué los propietarios de los pequeños negocios desconocen sobre el tema de los seguros y sus beneficios?

1. Los propietarios de pequeños negocios son básicamente personas de nivel educacional limitado.
2. Los seguros se manejan utilizando un lenguaje complejo y muy técnico que provoca que no sea de fácil entendimiento y se preste para malas interpretaciones.
3. Las empresas aseguradoras no desarrollan una relación de confianza con los asegurados y generan incertidumbre en la comunidad.

1.6 Justificación

Uno de los retos más importantes que tienen que afrontar las comunidades más necesitadas en todo el mundo es cómo hacer frente a los riesgos de salud, problemas en cosechas, incendios, robos, desastres naturales, etc., parte de ese riesgo lo han minimizado gracias a sistemas informales para manejar sus riesgos y gracias a algunos servicios que ofrecen ciertas instituciones micro financieras con los que pueden hacer frente a esas eventualidades, sin embargo, estas alternativas resultan claramente insuficientes para enfrentarse a los peligros que habitualmente aquejan a las comunidades.

La mayoría de los pequeños negocios de la ciudad de Quito se han visto perjudicados monetariamente, debido a que han tenido que afrontar pérdidas económicas como

resultado de eventos inesperados tales como: incendios, desastres naturales, robo y/o asalto.

El fundamento principal, al plantear el desarrollo de la propuesta para este microseguro, es que en nuestro país, generalmente las personas que poseen negocios pequeños son personas de bajos recursos, con educación limitada y que no tienen acceso a servicios y productos que los pueda respaldar ante estos eventos inesperados, considerando que no poseen recursos económicos suficientes para enfrentarlos, sumado a esto, la falta de familiaridad con los seguros, que genera gran desconfianza hacia las compañías, agentes o agencias asesoras de seguros, motivo por el cual, no se ha desarrollado un seguro enfocado a proteger a personas de bajos recursos a cambio de pequeños pagos proporcionales que en conjunto puedan cubrir una pérdida sufrida.

Por estos motivos, se pretende desarrollar una propuesta para un microseguro de incendios, robo y líneas aliadas dirigido a los pequeños negocios, para la compañía Seguros Oriente S.A. en la ciudad de Quito, con las siguientes características:

1. Relevante para la población, esto quiere decir que las coberturas de este microseguro deben estar relacionadas con las áreas de mayor vulnerabilidad de la comunidad, con una perspectiva de mercado de protección social, amparando a los pequeños negocios de la ciudad de Quito en caso de siniestros.
2. Inclusivo, es decir, limitando las exclusiones en suscripción y ampliando coberturas.
3. Primas accesibles, enfocadas en las posibilidades económicas de la población asegurada.
4. Simplicidad contractual, contratos breves, fáciles de entender y en lenguaje simple.
5. Rapidez y simplificación en la gestión de siniestros, con el fin de minimizar los requisitos y papeleo, generando mayor rapidez en el pago.
6. Promoción y educación, que permitan familiarizar e incluir a la población al mercado actual de seguros.

Cabe indicar que los microseguros constituyen herramientas que permiten que los hogares de bajos ingresos puedan minimizar la pobreza, dado que se les abre la posibilidad de invertir en actividades productivas más riesgosas pero de mayor retorno, buscando con esta propuesta, ofrecer a los más necesitados una red de seguridad eficaz y asequible, que permita mejorar la calidad de vida de los asegurados, en especial de un sector que merece mayor interés y reconocimiento.

Por todo lo anteriormente dicho y debido a que el mercado asegurador debe adaptarse a la economía actual y debe cambiar como respuesta a un amplio rango de fuerzas económicas y sociales, se quiere brindar a la comunidad a través de Seguros Oriente S.A., un tipo de seguro que ampare las pérdidas ocasionadas en pequeños negocios de la ciudad de Quito por eventos imprevistos; en otras palabras, lo que se busca es llegar a la población que no se encuentra protegida de los riesgos y pérdidas económicas, para mejorar su calidad de vida.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general.

Diseñar una propuesta para la compañía Seguros Oriente S.A. de un microseguro que binde cobertura en caso de incendio, robo y desastres naturales, dirigido a los pequeños negocios de la ciudad de Quito, como alternativa de protección social y respaldo económico en caso de siniestros, que permitan mejorar su calidad de vida.

1.7.2 Objetivos específicos.

- Investigar la percepción que tienen los propietarios de los pequeños negocios, ante este tipo de servicio ofrecido por las empresas aseguradoras, identificando las reacciones y efectos causados en la población, al ofertar este tipo de seguro como forma de protección para los pequeños negocios en casos de siniestros, con el fin de vencer los obstáculos presentados y aprovechar las oportunidades al ingresar en este nuevo mercado.

- Ofrecer a los propietarios de los pequeños negocios, un microseguro adaptado a sus necesidades, con la más alta calidad y a precios accesibles.
- Promover e incentivar a los propietarios de los pequeños negocios a invertir en una póliza de seguros, que les amparará ante cualquier imprevisto futuro, respaldando su patrimonio en caso de pérdidas, a través de la promoción de los beneficios de contar con un microseguro.
- Analizar el impacto causado en la compañía Seguros Oriente SA, al permitir a través de esta propuesta de microseguro, no solo brindar un mejor servicio a los pequeños negocios de los que se ofrecen actualmente en el campo de seguros, sino también experimentar o incursionar en nuevos mercados, mediante el establecimiento de negocios con segmentos económicos marginados, al cubrir las grandes áreas de vulnerabilidad de las poblaciones de bajos ingresos.

CAPÍTULO 2

ESTUDIO DE MERCADO

El estudio de mercado tiene como objetivo principal el recopilar toda la información necesaria, que permita entender de mejor manera las necesidades de los clientes potenciales a los cuales va dirigida esta póliza de seguros, así como , entregar una visión clara de lo que se espera del mercado objeto de estudio y sus requerimientos, determinando de esta forma el nivel de demanda existente en el mercado, que hasta la actualidad no ha sido cubierta, al tratarse de un servicio nuevo en el país, no ofrecido al momento por ninguna compañía aseguradora.

Adicionalmente se podrá identificar y establecer estrategias de mercado, que contribuyan a la comercialización de este microseguro, encontrando la forma más adecuada y propicia de llegar a los posibles consumidores, que además de ser el segmento más vulnerable de la población, no tiene familiaridad en el manejo de este tipo de servicios y desconocen en su totalidad sus beneficios.

Por otro lado, se debe también tomar en cuenta que además de conocer la situación actual de la demanda, permitirá ofertar en el mercado un servicio ajustado a las necesidades de la población objeto de estudio, se debe cumplir con todos los reglamentos estipulados y fijados por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, como máximo organismo de control y supervisión de toda compañía aseguradora del país.

Cabe indicar que con el desarrollo de esta propuesta de microseguro de robo, incendios y líneas aliadas, dirigida a pequeños negocios de la ciudad de Quito, la compañía Seguros Oriente S.A. estará incursionado en un mercado nuevo, al cual ninguna compañía aseguradora se ha arriesgado a invertir hasta el momento, dado el alto grado de vulnerabilidad del mismo, por lo que con el estudio de mercado se podrán identificar y determinar claramente las estrategias a utilizarse en el desarrollo del presente trabajo de investigación y que además contribuyan a que dicha propuesta, represente un aporte a la

economía del país, al buscar mejorar la calidad de vida de una parte de la población poco atendida hasta el momento.

2.1 Segmentación del mercado

Para el desarrollo de la propuesta, se analizará el perfil del mercado potencial y las características socio económicas del consumidor, para lo cual se tomarán en cuenta las siguientes variables de segmentación:

Tabla 3. Variables de segmentación

Segmentación	Tipo de variable	Nombre de la variable	Segmentos
Macro segmentación	Geográfica	Ubicación del Mercado	<ul style="list-style-type: none"> • Quito
	Demográfica	Estado Económico	<ul style="list-style-type: none"> • Población de bajos ingresos económicos
Micro segmentación	Demográfica	Nivel o estrato social	<ul style="list-style-type: none"> • Medio Bajo
		Nivel de ingresos	<ul style="list-style-type: none"> • Propietarios de pequeños negocios, con flujos irregulares de caja
	Psicografía	Estilo de Vida	<ul style="list-style-type: none"> • No tienen acceso a una póliza de seguros que los ampare económicamente, frente a la ocurrencia de siniestros o eventos inesperados

Nota: Análisis del perfil del mercado en base a la segmentación económica y social

Fuente: Kotler, Philip, Fundamentos de Mercadotecnia

Elaboración: Ana María Cueva y María José Clavijo

Por otro lado, cabe mencionar que se tomará en consideración los datos estadísticos proporcionados por el Servicio de Rentas Internas (SRI), para la determinación del mercado objetivo, los cuales están compuestos por todos los contribuyentes activos de la ciudad de Quito, es decir, personas naturales, personas jurídicas y contribuyentes especiales. Esto, debido a que los pequeños negocios como tiendas, micro mercados, restaurantes, entre otros, se encuentran registrados con nombres comerciales y la razón social es el nombre del contribuyente como persona natural, por esta razón, para fines de esta investigación, se ha decidido segmentar el mercado objetivo a los contribuyentes calificados como RISE.

El RISE (Régimen Impositivo Simplificado Ecuatoriano), es un sistema impositivo, cuyo objetivo es facilitar y simplificar el pago de impuestos de un determinado sector de

contribuyentes, al cual pueden inscribirse las personas naturales, cuyos ingresos no superen los USD 60,000 dentro de un período fiscal, es decir entre el 1 de enero hasta el 31 de diciembre, con los siguientes beneficios que entran en vigencia a partir del 1 de agosto del 2008.

- a) No necesita hacer declaraciones.
- b) Se evita que le hagan retenciones de impuestos.
- c) Entregar comprobantes de venta simplificados en los cuales solo se llenará fecha y monto de venta.
- d) No tendrá obligación de llevar contabilidad.
- e) Por cada nuevo trabajador que incorpore a la nómina y que sea afiliado en el IESS, podrá solicitar un descuento del 5% de su cuota, hasta llegar a un máximo del 50% de descuento (Servicio de Rentas Internas del Ecuador, 2008).

Considerando el enfoque de la presente propuesta y debido a que dentro de esta clasificación figuran varios tipos de actividades comerciales, se tomará en cuenta el entorno de cada negocio y los riesgos a los que están expuestos, ya sea por: incendio, daños por agua, terremoto, inundación y robo, realizando un análisis de los datos proporcionados por el SRI, con el fin de definir las actividades económicas a las cuales estará dirigida esta propuesta de microseguro.

Las principales actividades económicas a las que se enfocará esta propuesta son las siguientes:

- a) Confección y reparación de ropa
- b) Elaboración y venta de comidas
- c) Ventas al por menor varios artículos
- d) Carpintería
- e) Zapatería
- f) Reparación de enseres domésticos

Adicionalmente en base a las actividades económicas seleccionadas y a los riesgos a los que pueden estar expuestos los pequeños negocios, a los cuales va dirigida esta propuesta, se ha realizado una matriz, donde se puede evidenciar a qué tipo de eventos están expuestos los diferentes tipos de negocio, tomando en cuenta, los principales riesgos como son: incendio y/o rayo, explosión, temblor, terremoto, erupción volcánica, motín, huelga, daños maliciosos de terceros, daños por lluvia e inundación, daños por agua, colapso, rotura de vidrios y robo (Anexo 2).

2.2 Determinación del mercado objetivo

Dentro de los datos proporcionados por el SRI, están considerados todos los contribuyentes activos de la provincia de Pichincha, por lo que para determinar la población objeto de estudio, se ha realizado una diferenciación entre los contribuyentes del cantón Quito y otros cantones, así como también se realizó una división entre contribuyentes especiales, otros contribuyentes y RISE.

Visto de esta forma, en la siguiente figura, se evidencia que el mercado objetivo para la aplicación de la presente propuesta, está constituido por los contribuyentes denominados RISE, con actividades de comercio dirigido a pequeños negocios, representado por un 13.91% del total de contribuyentes y que equivalen al 40,474 negocios de la ciudad de Quito.

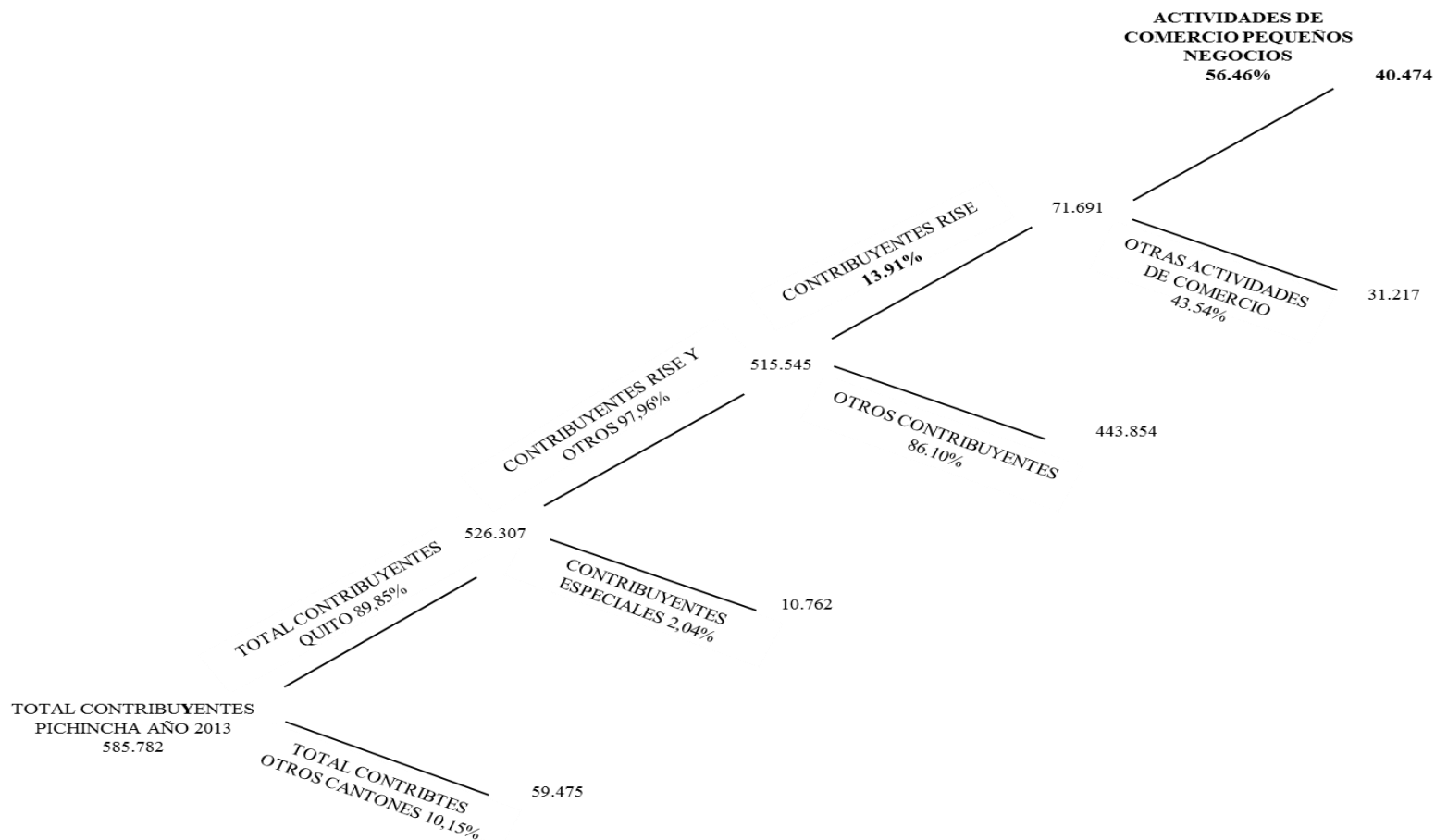


Figura 5. Determinación del mercado objetivo

Fuente: SRI, Clasificación de actividades económicas, período 2008-2013 / Econ. Carlos Izquierdo, Revista Retos 2011

Elaboración: Ana María Cueva y María José Clavijo

2.3 Tamaño de la muestra

Para calcular el tamaño de la muestra para el presente caso y tomando en consideración el tamaño de nuestro mercado objetivo, se aplicará la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 p q N}{E^2(N-1) + z^2 p q}$$

En donde:

n: Tamaño necesario de la muestra.

z: Nivel de confianza o número de unidades de desviación estándar en la distribución normal que producirá el nivel deseado de confianza (para una confianza del 95%, z se convierte en una constante de 1.96).

E: Error o diferencia máxima entre la media muestral y la media de la población que se está dispuesto a aceptar con el nivel de confianza que se ha definido y que corresponde al 5%.

p: Nivel de aceptación o probabilidad de que ocurra el evento (0.5 ya que no se conoce la probabilidad de ocurrencia).

q: Nivel de rechazo o probabilidad de que no ocurra el evento (0.5 ya que no se conoce la probabilidad de ocurrencia).

N: Tamaño de la población. (Bernal, 2000)

Aplicando la fórmula:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (40,474)}{(0.05)^2 (40,474-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{38,871.23}{101.18 + 0.9604}$$

$$n = 380.56 \approx 381$$

Con lo que se concluye que es necesario aplicar la encuesta a 381 pequeños negocios de la ciudad de Quito, con el fin de conocer el nivel de aceptación del servicio a ofrecer, es decir el microseguro.

2.4 Diseño metodológico

Para este caso, se aplicará la investigación de tipo descriptiva-explicativa, con el fin de en primer lugar, conocer a profundidad el problema en cuestión, especificando las características importantes y relevantes del objeto de estudio y por otro lado, indagar las causas de los problemas o situaciones existentes.

A su vez, se aplicarán los métodos de investigación deductivo y de análisis, para de esta manera, empezar por un estudio general de la situación hasta llegar a lo particular de la misma, examinando los diversos datos recolectados.

2.5 Recopilación de la información

Para fines del caso, se aplicarán dos enfoques: el contacto directo con el usuario, en este caso los propietarios de los pequeños negocios y la aplicación de las encuestas, siendo estas dos opciones, las más adecuadas para obtener información descriptiva, ya que preguntándoles directamente, se podrán hallar datos relativos a sus requerimientos, necesidades, opiniones, comportamientos, etc. (Anexo 3).

2.5.1 Aplicación de las encuestas.

Para realizar una mejor aplicación de las encuestas y obtener mejores resultados, se aplicarán proporcionalmente, las 381 encuestas, en cada una de las administraciones zonales de la ciudad de Quito, tomando como base la información proporcionada por el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, en el último censo del año 2010, en el cual, se muestra el número de pequeños negocios de la capital, dividido en 8 administraciones zonales, de la siguiente manera:

Administraciones Zonales del Área Urbana

1. Quitumbe
2. Zona Sur Eloy Alfaro
3. Zona Centro Manuelita Sáenz
4. Zona Norte Eugenio Espejo
5. La Delicia

Administraciones Zonales del Área Rural

1. Calderón
2. Los Chillos
3. Tumbaco

Con lo indicado anteriormente, se ha realizado un cálculo del porcentaje de aplicación de encuestas a los pequeños negocios, por cada administración zonal, en base a los datos obtenidos del Instituto de la Ciudad del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, con la finalidad de distribuir equitativamente la aplicación de las mismas en toda la ciudad y obtener una información objetiva, que nos ayudará para el desarrollo de la presente propuesta.

Tabla 4. Pequeños negocios de la ciudad de Quito por administración zonal

Administración Zonal	Número de pequeños negocios	Porcentaje de pequeños negocios	Número de encuestas
Eugenio Espejo (Zona	10,523	26%	99
Eloy Alfaro (Zona Sur	8,499	21%	80
Manuela Sáenz (Zona	6,881	17%	65
La Delicia	4,857	12%	46
Quitumbe	4,452	11%	42
Calderón	2,024	5%	19
Tumbaco	2,024	5%	19
Los Chillos	1,214	3%	11
Total	40,474	100%	381

Nota: Volumen de encuestas a aplicar por administración zonal

Fuente: Censo Económico INEC, 2010

Elaboración: Ana María Cueva y María José Clavijo

2.5.2 Tabulación y procesamiento de la información.

Una vez recopilada toda la información mediante la metodología aplicada anteriormente, se procedió con la tabulación y cuantificación de los datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los propietarios de los pequeños negocios, alcanzando los siguientes resultados:

Pregunta 1: ¿Usted tiene contratado algún tipo de seguro para sus bienes?

Tabla 5. Tabulación pregunta No. 1

Respuesta	Pequeños negocios	Porcentaje
Sí	62	16%
No	319	84%
Total	381	100%

Nota: El 84% de los pequeños negocios no tienen seguro
Elaboración: Ana María Cueva y María José Clavijo

El 84% de los propietarios de los pequeños negocios encuestados, respondieron que no tiene contratado ningún tipo de seguro para sus bienes, mientras que únicamente un 16% sí tiene contratado algún tipo de seguro para proteger su patrimonio, evidenciándose que existe un gran porcentaje de pequeños comercios que no cuentan con el beneficio de una póliza de seguros que los ampare económicamente en caso de pérdidas materiales.

Pregunta 2: ¿Qué tan importante considera usted, que es contar con un seguro en caso de incendio, robo y/o desastres naturales para su negocio?

Tabla 6. Tabulación pregunta No. 2

Respuesta	Pequeños negocios	Porcentaje
Muy importante	277	73%
Importante	104	27%
Algo importante	0	0%
Nada importante	0	0%
Total	381	100%

Nota: El 73% de los encuestados cree que es muy importante contar con un seguro
Elaboración: Ana María Cueva y María José Clavijo

Como se puede observar, el 73% de los pequeños negocios encuestados considera que es muy importante contar con un seguro en caso de robo, incendios o desastres naturales, mientras que un 27% lo considera únicamente importante, notándose además, que ninguna de las personas encuestadas opina que el contar con este tipo de beneficios no sea relevante para sus negocios.

Pregunta 3: ¿Si existiera una póliza de seguros que ampare a pequeños negocios, en caso de incendios, robos y desastres naturales, la contrataría?

Tabla 7. Tabulación pregunta No. 3

Respuesta	Pequeños negocios	Porcentaje
Si	353	93%
No	28	7%
Total	381	100%

Nota: El 93% de encuestados contratarían una póliza de seguros

Elaboración: Ana María Cueva y María José Clavijo

El 93% de los pequeños negocios encuestados respondió que si contratarían una póliza de seguros que los ampare en caso de incendios, robos y desastres naturales, mientras que únicamente un 7% no está interesado en este tipo de servicio, debido a los costos elevados, innumerables requisitos de contratación, difícil acceso, pocos beneficios, entre otros; cabe indicar que en esta pregunta para las personas que respondieron que no están interesadas en contratar una póliza de seguros de este tipo, se termina la encuesta.

Pregunta 4: ¿Cuál es el aspecto que considera usted más importante al momento de adquirir un seguro? Seleccionar dos alternativas.

Tabla 8. Tabulación pregunta No. 4

Respuesta	Pequeños negocios	Porcentaje
Mayores beneficios sin importar el costo	44	12%
Precios bajos y beneficios limitados	25	7%
Facilidades de pago	109	31%
Servicio	109	31%
Facilidad de compra	66	19%
Total	353	100%

Nota: Los aspectos más importantes son facilidades de pago y servicios.

Elaboración: Ana María Cueva y María José Clavijo

Como se puede observar, los aspectos que los propietarios de los pequeños negocios, consideran más importantes al momento de adquirir un seguro son: facilidades de pago y servicio en un 31%, siendo las características más sobresalientes; seguido en un 19% por facilidades de compra, encontrando luego con un 12% mayores beneficios sin importar el costo, observando finalmente que el aspecto menos considerado por las personas encuestadas está representado en un 7%, con precios bajos y beneficios limitados.

Pregunta 5: En base a los límites establecidos, seleccione el valor anual, que estaría dispuesto a pagar por un seguro de incendio, robo y líneas aliadas.

Tabla 9. Tabulación pregunta No. 5

Respuesta	Pequeños negocios	Porcentaje
Costo anual de \$6.99	57	16%
Costo anual de \$11.65	65	18%
Costo anual de \$23.30	155	44%
Costo anual de \$40.78	76	22%
Total	353	100%

Nota: Análisis de las alternativas más aceptadas

Elaboración: Ana María Cueva y María José Clavijo

Dentro de todos los propietarios de los pequeños negocios encuestados, se puede observar que la mayoría de ellos optaron por el pago anual de \$23.30 por una póliza de seguros con

cobertura de \$9,000 por incendio y \$500 por robo, que equivale a un 44% de las personas encuestadas, seguido por un 22% por el pago anual de \$40.78, por una póliza de seguros, con cobertura de \$15,000 por incendio y \$800 por robo. Por otro lado, encontramos en tercer lugar, con un 18%, a las personas que optaron por el pago anual de \$11.65 por una póliza de seguros que cubre \$5,000 por incendio y \$500 por robo, teniendo finalmente con un equivalente al 16%, a las personas que optaron por el pago anual de \$6.99 por una póliza de seguros con cobertura de \$3,000 por incendio y \$500 por robo.

Pregunta 6: ¿A través de que medio, se entera usted de la existencia de productos y servicios para su negocio?

Tabla 10. Tabulación pregunta No. 6

Respuesta	Pequeños negocios	Porcentaje
Televisión	102	29%
Radio	73	21%
Prensa	131	37%
Volantes	17	5%
Otros	30	8%
Total	353	100%

Nota: Medios de publicidad más conocidos
Elaboración: Ana María Cueva y María José Clavijo

El 37% de los propietarios de los pequeños negocios encuestados, manifestó que el medio más común por el cual se enteran de productos o servicios para sus negocios es la prensa escrita, seguido con un 29% por la televisión y un 21% por la radio. Por otro lado, se encontró también que un 8% de las personas encuestadas, se enteraban de productos o servicios para sus negocios por otros medios como: internet, recomendación de amigos y visitas a sus negocios; finalmente y representado por un 5%, se observa que otro de los medios mediante los cuales se puede conocer de beneficios para los pequeños negocios, son a través de volantes.

Pregunta 7: ¿Dónde usualmente usted paga los servicios básicos y demás gastos?

Tabla 11. Tabulación pregunta No. 7

Respuesta	Pequeños negocios	Porcentaje
Servipagos o Puntos	96	27%
Débito Bancario	218	62%
Bancos del Barrio	9	3%
Otros	30	8%
Total	353	100%

Nota: Forma de pago más utilizada

Elaboración: Ana María Cueva y María José Clavijo

Como se puede observar, el 62% de los propietarios de pequeños negocios encuestados, realizan sus pagos de servicios básicos a través de débitos bancarios, seguido por un 27% que lo realizan directamente en agencias Servipagos o Punto Pago, encontrando también un 3% que lo hace a través de bancos del barrio. Finalmente se puede también evidenciar que un 8% de las personas encuestadas, realiza los pagos de sus servicios básicos por otros medios como: pagos directos en ventanillas de las respectivas empresas, pagos a través de portales web, entre otros.

2.5.3 Análisis de los resultados de las encuestas.

En las encuestas realizadas a los propietarios de los pequeños negocios de la ciudad de Quito, se pudo observar los siguientes resultados:

- Siendo los microseguros de robo, incendio y líneas aliadas un producto nuevo en el país, del cual la mayoría de las personas, en especial los propietarios de los pequeños negocios desconocen sus beneficios, se pudo observar que un 93% de los pequeños negocios encuestados, están interesados en adquirir un servicio de este tipo, que ampare su patrimonio en caso de pérdidas económicas, debido a la ocurrencia de eventos inesperados, siendo de gran interés entre la población objeto de estudio, demostrando de esta manera que si existe una gran demanda del servicio, que se lo puede también evidenciar con el porcentaje de pequeños negocios que aún no cuentan con una póliza de seguro de este tipo y que está representado por un 84%.

- Entre los aspectos más importantes que los propietarios de los pequeños negocios, toman en consideración para adquirir un seguro, están las facilidades de pago y el servicio, como características más sobresalientes, ya que supieron manifestar que en la actualidad el acceso a pólizas de seguros de este tipo es muy restringida, debido a los altos costos, limitaciones y exclusiones, coberturas y requisitos.
- En cuanto a las facilidades de pago, la mayoría de los propietarios de los pequeños negocios encuestados, estuvieron de acuerdo en el pago anual de la suma de \$23.30 para una cobertura de \$9,000 por incendios y \$500 en robo, a través de débito bancario, lo cual evidencia nuevamente la acogida y el interés de este servicio entre la población objeto de estudio.

2.6 Análisis de la demanda

Para el análisis de la demanda, es importante resaltar que según las encuestas realizadas únicamente el 7% de los propietarios de los pequeños negocios encuestados, no estarían dispuestos a adquirir un microseguro que respalde su patrimonio en caso de robo, incendios y líneas aliadas, con lo que se demuestra que existe una gran demanda del servicio por cubrir, dado que el 93% de los encuestados, si están interesados en contratar este servicio.

2.6.1 Proyección de la demanda.

Para proyectar la demanda de microseguros de robo, incendio y líneas aliadas, en la ciudad de Quito, se tomará como referencia los datos de las series históricas de años anteriores proporcionadas por el SRI, tomando en cuenta que los datos estadísticos proporcionados por dicha entidad, corresponden al número de pequeños negocios existentes desde años atrás a la actualidad y que representan una demanda potencial, por tratarse de un servicio nuevo en el mercado y que según se pudo apreciar en las encuestas, tiene gran acogida e interés por parte de los propietarios de los pequeños negocios de la ciudad de Quito.

Para lo cual se utilizará la siguiente fórmula:

$$Y = a + bx$$

En donde:

Y: valor estimado de la variable dependiente para un valor específico de la variable dependiente (X).

a: es el punto de intersección de la línea de regresión con el eje (Y).

b: es la pendiente de la línea de regresión.

x: es el valor específico de la variable dependiente.

Tabla 12. Proyección de la demanda

Años	Y	X	XY	X ²
2009	21,761	-2	-43,522	4
2010	25,413	-1	-25,413	1
2011	29,678	0	0	0
2012	34,658	1	34,658	1
2013	40,474	2	80,948	4
Σ	151,984	0	46,671	10

Nota: Proyección de la demanda

Elaboración: Ana María Cueva y María José Clavijo

Reemplazando los valores en la fórmula:

$$Y = a + bx$$

$$\Sigma y = an + b \Sigma x$$

$$151,984 = 5a + 0b$$

$$a = 151,984 / 5$$

$$a = 30,396.80$$

$$\Sigma xy = a \Sigma x + b \Sigma x^2$$

$$46,671 = 0a + 10b$$

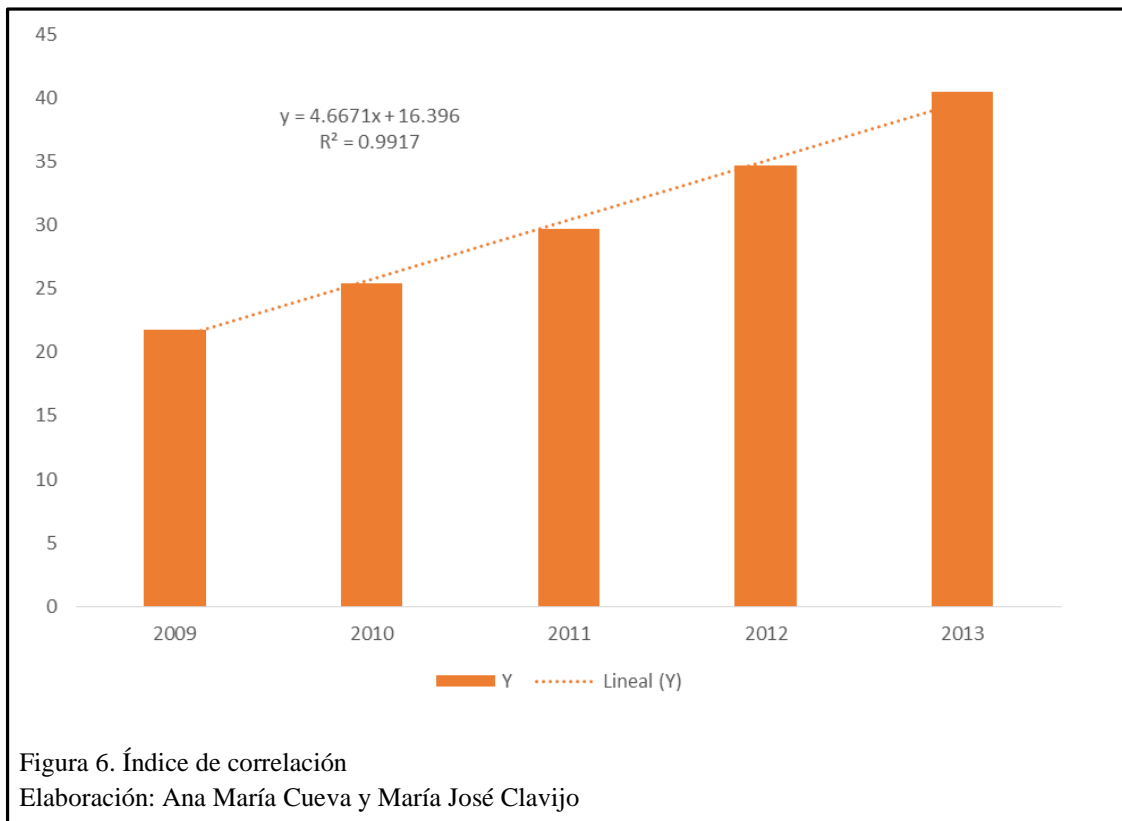
$$b = 46,671 / 10$$

$$b = 4,667.10$$

Tabla 13. Demanda proyectada

Años	Fórmula $Y = a + bx$	Proyección
2014	$Y = 30,396.80 + 4,667.10 (3)$	44,398
2015	$Y = 30,396.80 + 4,667.10 (4)$	49,065
2016	$Y = 30,396.80 + 4,667.10 (5)$	53,732
2017	$Y = 30,396.80 + 4,667.10 (6)$	58,399
2018	$Y = 30,396.80 + 4,667.10 (7)$	63,067

Nota: Proyección de la demanda hasta el 2018
 Elaboración: Ana María Cueva y María José Clavijo



La proyección se ha realizado con la utilización de la fórmula cuadrática y con un índice de correlación del 99%, lo cual determina que esta proyección es correcta para este trabajo.

2.6.2 Situación actual de la oferta.

En base al análisis realizado a ciertas compañías aseguradoras que operan en el Ecuador, a través de portales web y de investigación de campo, se pudo evidenciar que actualmente no existe en el mercado ningún producto de microseguro destinado a proteger el

patrimonio de los pequeños negocios, comercializándose en la actualidad productos en diferentes ramos con condiciones y tarifas en base al tipo de negocio, lo que hace que ciertas pólizas no sean accesibles, debido a que son producto de suscripción con condiciones abiertas, lo que al contrario al tratarse de un producto cerrado las condiciones, exclusiones y tarifas son fijas y equitativas para todos los tipos de riesgo.

Por lo anteriormente mencionado, se presenta a continuación un cuadro con el tipo de productos y sus características, ofrecidos actualmente por las compañías aseguradoras a nivel nacional, que comercializan productos de seguros en distintos ramos y enfocados a otros mercados.

Tabla 14. Las compañías aseguradoras y sus productos (1/3)




Aseguradora	Tipo de productos	Características	Mercado
 <p>Rocafuerte seguros Su seguridad es nuestro éxito.</p>	<p>SEGUROS ROCAFUERTE</p>	<p>Incendio y líneas aliadas Robo Accidentes personales</p>	<p>Montos mínimos a asegurar con tasas anuales</p> <p>Empresarial Pymes Individual</p>
 <p>QBE Seguros Colonial</p>	<p>QBE SEGUROS COLONIAL</p>	<p>Rotura de maquinaria Incendio y líneas aliadas Robo Responsabilidad civil Equipo electrónico</p>	<p>Únicamente seguros para este tipo de negocios y con tasas de acuerdo al monto asegurado</p> <p>Hogar Copropiedades Industrias Comercios Colegios y Universidades Panificadoras Oficinas y Consultorios Restaurantes Estaciones de Servicio Estéticas</p>
 <p>aseguradora del sur</p>	<p>ASEGURADORA DEL SUR</p>	<p>Incendio Robo Equipo electrónico Equipo y maquinaria Responsabilidad civil Todo riesgo construcción Multirisgo Lucro cesante Dinero y valores Fidelidad Transporte Rotura de maquinaria</p>	<p>No hay pólizas específicas</p> <p>Empresarial</p>

Tabla 14. Las compañías aseguradoras y sus productos (2/3)






Aseguradora	Tipo de productos	Características	Mercado
 Liberty Seguros	LIBERTY SEGUROS	Incendio Robo Equipo electrónico Equipo y maquinaria Responsabilidad civil Todo riesgo construcción Lucro cesante Dinero y valores Fidelidad Transporte Rotura de maquinaria Salud Vida	No hay pólizas específicas para cada mercado, se generan de acuerdo a cotización. Empresarial Individual
	ACE SEGUROS	Incendio Robo Equipo electrónico Equipo y maquinaria Responsabilidad civil Todo riesgo construcción Lucro cesante Dinero y valores Fidelidad Transporte Rotura de maquinaria	Únicamente son ofrecidos por medio de bróker no hay nada para el consumidor final, se cotizan bajo montos asegurados y con tasas. Empresarial Pymes

Tabla 14. Las compañías aseguradoras y sus productos (3/3)

Aseguradora	Tipo de productos	Características	Mercado
 MAPFRE ATLAS <small>COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.</small>	MAPFRE ATLAS COMPAÑÍA DE SEGUROS	Incendio y líneas aliadas Lucro cesante Vehículos Responsabilidad civil Robo y asalto Transporte Casco y maquinaria de buques Casco de aeronaves Equipo electrónico Todo riesgo de construcción Rotura de maquinaria Equipo y maquinaria de contratista Todo riesgo de montaje	Ofrece seguros masivos pero bajo cotización y no se ha enfocado a microseguros de Incendio únicamente de asistencia médica. Empresarial Pymes Masivos
 Ecuatoriano Suiza <small>COMPAÑIA DE SEGUROS</small>	ECUATORIANO SUIZA	Incendio y líneas aliadas Lucro cesante Vehículos Responsabilidad civil Robo y asalto Transporte Equipo electrónico Todo riesgo de construcción Rotura de maquinaria Equipo y maquinaria de contratista Todo riesgo de montaje	No hay pólizas específicas para cada mercado, se generan de acuerdo a cotización. Empresarial Individual
 AIG Metropolitana <small>CIA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.</small>	AIG	Incendio y líneas aliadas Lucro cesante Vehículos Responsabilidad civil Robo y asalto Transporte Equipo electrónico Todo riesgo de construcción Rotura de maquinaria Equipo y maquinaria de contratista Todo riesgo de montaje	No hay pólizas específicas para cada mercado, se generan de acuerdo a cotización. Corporativo Empresarial Individual

Nota: Análisis de la competencia

Elaboración: Ana María Cueva y María José Clavijo

Según la tabla anterior, se puede evidenciar que pese a que algunas compañías de seguros están enfocadas a prestar servicios a PYMES, no existe al momento ninguna compañía aseguradora que ofrezca un microseguro dirigido para pequeños negocios, como el presentado en esta propuesta, por lo que se puede comprobar que no existe competencia directa en el mercado asegurador actual, sin embargo es importante tomar en cuenta, que a futuro se puede dar el ingreso de nuevos competidores, debido a que el mercado de microseguros a nivel mundial está en crecimiento, resultando atractivo para las compañías aseguradoras, incursionar en este segmento de mercado, convirtiéndose en un reto para las mismas.

Adicionalmente, es importante mencionar, que a nivel nacional el mercado de los microseguros, también está empezando a presentarse atractivo para algunas compañías aseguradoras, que lo han empezado a ver como una buena oportunidad de inversión, sin embargo a pesar de que por el momento existe solo una compañía aseguradora que ha incursionado en este campo, los productos que han lanzado al mercado, están enfocados a otro tipo de riesgos, como es el caso de la compañía Seguros Equinoccial, la misma que lanzó al mercado, el producto “Tu Hogar Bien Seguro”, que protege la estructura y los contenidos de la vivienda en caso de incendio, robo, terremoto e inundación, a partir de \$1 diario, incluido impuestos.

2.6.3 Demanda insatisfecha.

Uno de los factores decisivos para el desarrollo de la presente propuesta, es que el producto o servicio, en este caso el microseguro, tenga acogida dentro de los propietarios de los pequeños negocios, a quienes está enfocado, generándose una demanda insatisfecha que permita ingresar en el mercado, cubriendo parte de la misma.

En este caso la demanda insatisfecha, se puede evidenciar a través de la aplicación de las encuestas, en donde se puede observar que el 84% de los propietarios de los pequeños negocios, no cuentan con ningún tipo de seguro para sus bienes y que el 93% está dispuesto a contratar una póliza de microseguro para robo, incendios y líneas aliadas, con

lo cual se ratifica que a pesar de ser un servicio nuevo, a nivel de las empresas aseguradoras que operan en el país, si tiene acogida y genera interés en los pequeños negocios de la ciudad de Quito, al tratarse de un servicio que ampara y protege el patrimonio, en caso de la ocurrencia de siniestros.

Tabla 15. Demanda insatisfecha según la aplicación de las encuestas

Años	Proyección de la demanda	Porcentaje de aceptación	Demanda insatisfecha
2014	44,398	93%	41,290
2015	49,065	93%	45,630
2016	53,732	93%	49,971
2017	58,399	93%	54,311
2018	63,067	93%	58,653
Total	268,661		249,855

Nota: Proyección de demanda insatisfecha

Elaboración: Ana María Cueva y María José Clavijo

Considerando la capacidad de la empresa para asumir este producto, se ha decidido participar del 40% sobre la demanda insatisfecha calculada en base al resultado de las encuestas aplicadas a los propietarios de los pequeños negocios, siendo el equivalente al porcentaje con el cual se ingresará a cubrir la demanda existente del mercado actual, decisión conservadora en un mercado que es altamente competitivo.

Tabla 16. Demanda insatisfecha por cubrir

Años	Demanda insatisfecha	Porcentaje de participación	Demanda insatisfecha por cubrir
2014	41,290	40%	16,516
2015	45,630	40%	18,252
2016	49,971	40%	19,988
2017	54,311	40%	21,724
2018	58,653	40%	23,461
Total	249,855		99,942

Nota: Análisis de la demanda insatisfecha a cubrir

Elaboración: Ana María Cueva y María José Clavijo

2.7 Estrategias de posicionamiento

2.7.1 Estrategias del producto / servicio.

- Para crear una identificación por parte de los propietarios de los pequeños negocios, con la póliza de seguros propuesta, se ha decidido crear un nombre que refleje propiedad y protección, por lo que se denominará a esta póliza de seguros como “Mi Negocio Seguro”.
- De acuerdo al enfoque de esta propuesta, las políticas de Seguros Oriente y el manual de marca que maneja, se ha diseñado para el producto “Mi Negocio Seguro” una imagen simple, adaptable y llamativa, donde se tomó en cuenta lo siguiente:
 - ✓ La imagen de un negocio con toldo, ya que representa los pequeños negocios o negocios de barrio y este indica la protección del mismo para el bienestar del propietario.
 - ✓ Nombre del producto/servicio.
 - ✓ Los colores institucionales, utilizando los pantones establecidos.
 - ✓ Se ha realizado dos variaciones de la imagen, debido a que el formato a utilizar dependerá del uso que se la dé y deberá ir en armonía de colores.



- Este seguro se enfocará de acuerdo al estudio realizado a sectores de ingresos bajos y medios que han sido desatendidos por el mercado asegurador nacional, que se adaptará a las condiciones y necesidades que los propietarios de los pequeños negocios de Quito requieren.
- Crear un seguro que le permita a la compañía tener otro tipo de enfoque social a la compañía, Seguros Oriente se ha caracterizado siempre por estar a la cabeza de las actividades de responsabilidad social empresarial y con esta propuesta se fortalecería la imagen y los valores que desea desarrollar y proyectar.
- Para realizar un mejor manejo de los riesgos a los que tienen exposición el mercado objetivo y con la finalidad de homologar la propuesta debido a los diferentes sectores productivos a los que está enfocada, se desarrollará una póliza cerrada, es decir, el cliente escogerá entre tres opciones y no podrá realizar ningún tipo de modificación de las condiciones preestablecidas.
- Con este tipo de seguro se busca contribuir a crear una cultura de seguros en el país y concientizar a los propietarios de los pequeños negocios de la ciudad de Quito, de la importancia que representa tener sus bienes asegurados.
- Establecer plazos de emisión y entrega de pólizas ágiles, con la finalidad de fortalecer el servicio que se está comercializando, el plazo para la entrega de esta póliza es de 48 horas desde la entrega de todos los documentos que habiliten la adquisición de la misma.
- En base al estudio de mercado y con la finalidad de disminuir la probabilidad de que se pueda generar sobre seguro e infra seguro, se ha establecido tres alternativas donde se detallan cada uno los límites de cobertura, tanto para incendio y líneas aliadas, como para robo.

Tabla 17. Límites de cobertura de las alternativas “Mi Negocio Seguro”

Alternativa	Límites de cobertura incendio y líneas aliadas	Límites de cobertura robo
1	\$ 5,000.00	\$ 500.00
2	\$ 9,000.00	\$ 500.00
3	\$ 15,000.00	\$ 800.00

Nota: Límites de cobertura de las alternativas para contratación de la póliza de seguros

Fuente: Seguros Oriente S.A.

Elaboración: Ana María Cueva y María José Clavijo

2.7.2 Estrategias del precio.

- Establecer un valor de prima bajo que esté al alcance del segmento al cual está enfocada la presente propuesta, es decir los propietarios de los pequeños negocios, que esté al alcance de sus posibilidades y así atraer a un segmento de mercado diferente.
- Establecer un precio que en base a la siniestralidad que presentan los ramos de robo, incendio y líneas aliadas, permita hacer frente a la misma y a la vez genere un margen de rentabilidad atractivo acorde al mercado y a la inversión realizada.
- Se establecieron tres rangos de precios, los cuales fueron los que presentaron mayor aceptación en el estudio de mercado, estos precios permiten cubrir las necesidades del mercado objetivo.
- Para fijar estas tres alternativas se tomó como base el costo de las pólizas tradicionales fijados por el departamento de suscripción de la compañía, el cual es el responsable de establecer las tasas de todos los productos que se comercializa. Se limitó las coberturas, la exposición al riesgos y los deducibles dando como resultado los valores mínimos a cobrar que fueron plasmados propuestos en la encuesta.

Tabla 18. Valor de la prima anual de alternativas “Mi Negocio Seguro”

Alternativa	Límites de cobertura incendio y líneas aliadas	Límites de cobertura robo	Prima neta	Derechos de emisión (autorizados por SBS)	Seguro campesino	Contribución SBS	IVA	Prima total
1	\$ 5,000.00	\$ 500.00	\$ 10.00	\$ 0.50	\$ 0.05	\$ 0.35	\$ 1.31	\$ 12.21
2	\$ 9,000.00	\$ 500.00	\$ 20.00	\$ 0.50	\$ 0.10	\$ 0.70	\$ 2.56	\$ 23.86
3	\$ 15,000.00	\$ 800.00	\$ 35.00	\$ 0.50	\$ 0.18	\$ 1.23	\$ 4.43	\$ 41.33

Nota: Detalle de los valores de los cuales se compone la prima de seguros

Fuente: Seguros Oriente S.A.

Elaboración: Ana María Cueva y María José Clavijo

2.7.3 Estrategias de los canales de distribución.

- La distribución de este seguro, se lo realizará principalmente por medio de corredores de seguros, los que permitirán maximizar la fuerza de ventas a menor costo, a estos se les pagará una comisión máxima del 18%, este porcentaje podrá variar dependiendo del contrato firmado con el corredor, esta estrategia permitirá minimizará costos de envío de pólizas y gestión de cobro.
- Se ha planteado una estrategia de masificación de ventas por medio de convenios de ventas con los principales corredores, los cuales son expertos en ventas masivas y poseen carteras muy amplias de este tipo de productos, se ha decidido hacer este convenio de comercialización con Tecniseguros y Aon Risk. Con estos dos corredores se mantendrá las comisiones que genere la venta y se está incluyendo dentro del plan de incentivos este ramo, es decir, que cuando el corredor cumpla con el presupuesto establecido se le entregará la bonificación o premio fijado.
- La comercialización directa de las pólizas de seguro, estará a cargo de los ejecutivos comerciales de Seguros Oriente a los cuales se les encargará las visitas a los clientes y la venta directa del producto.
- Se realizará un seguimiento post venta y mantenimiento de cartera, a través de un sistema de fidelización de clientes mediante activaciones tanto con corredores como con clientes directos.

2.7.4 Estrategias de la promoción.

- Se utilizará la página web de la compañía para promocionar el nuevo servicio, se colocará banners con información del microseguro que se está ofertando, este banner estará atado a una descripción de los beneficios, coberturas y condiciones sobre las cuales emitiría la póliza, con el fin de hacer conocer el producto.



Figura 8. Banner para página web “Mi Negocio Seguro”
Elaboración: Ana María Cueva y María José Clavijo

- Se elaborarán hojas volantes que se distribuirán en los locales de los propietarios de los pequeños negocios, y se utilizará también la prensa escrita, con el fin de no solo dar a conocer el producto, sino también incentivar a su contratación.



Figura 9. Aviso para prensa “Mi Negocio Seguro”
Elaboración: Ana María Cueva y María José Clavijo

- Con la finalidad de posicionar más la imagen del producto y aprovechar la comercialización del mismo, se elaborará un kit de póliza, el mismo que contendrá:
 - ✓ Carpeta personalizada con la imagen del producto
 - ✓ Guía en caso de siniestro
 - ✓ Volante con un resumen de coberturas y costos.
 - ✓ Pólizas y condiciones particulares
 - ✓ Condiciones generales de incendio y robo

<p>Quito Av. Rep. de El Salvador 734 (N35-40) y Portugal, Edif. Athos, Piso 7 FAX: (593-2) 3959-420 BAX: (593-2) 2254-090</p> <p>Guayaquil Cda. Kennedy Norte, Av. Miguel R. Alcívar y Víctor Hugo Sicouret, Edif. Torres del Norte 8, oficina 102. FAX: (593-4) 3712-160 BAX: (593-2) 2687-022</p> <p>www.segurosoriente.com / oriente@segurosoriente.com</p> <p>1800 ORIENTE www.segurosoriente.com</p>	<h2 style="text-align: center;">GUÍA EN CASO DE SINIESTRO</h2> <div style="text-align: center;">  <p>MI NEGOCIO Seguro</p> </div> <div style="text-align: right;">  </div>
<h3>¿Qué hacer en caso de siniestro?</h3> <ul style="list-style-type: none"> ■ Reporte el siniestro al departamento de Siniestros lo más pronto posible para tener los elementos necesarios de análisis del evento. Llamar a los siguientes números: Quito: 3959420 Guayaquil: 3712160 1800 ORIENTE (674368) ■ El ejecutivo que atienda la llamada solicitará los siguientes datos de identificación para brindarle el servicio de acuerdo al siniestro reportado y para poder asegurarlo de mejor manera: Su nombre completo. Nombre completo del propietario de la vivienda o documento de identificación. Su número telefónico. Dirección del negocio Detalle su siniestro. ■ Una vez validados sus datos, se procede al registro de siniestro. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Después de levantar el reporte, en un periodo no mayor a 24h. Le contactará vía telefónica uno de nuestros ajustadores con el fin de programar una visita en su negocio para evaluar los daños. ■ En caso de ser necesario, el ajustador llegará a su domicilio para evaluar el siniestro; para ello, tomará fotografías del inmueble con el fin de obtener evidencia de los daños y le informará el procedimiento a seguir, así como el tipo de documentación que deberá entregar para el seguimiento de su reclamación. ■ Una vez entregada la documentación solicitada, se procederá al análisis de cobertura y se informará el resultado. <h3>Sugerencias para el reclamo del siniestro</h3> <ul style="list-style-type: none"> ■ Es importante conservar las facturas, tickets o estados de cuenta que demuestren la adquisición o compra de los bienes que con su seguro estarán protegidos. ■ Le sugerimos contar con una copia de su póliza en casa de un familiar o amigo, escanearla y guardarla en su correo o medio electrónico, ya que esto le servirá para contar con ella en caso de que el siniestro la deteriore o destruya.

Figura 10. Aviso para prensa “Mi Negocio Seguro”
Elaboración: Ana María Cueva y María José Clavijo



Figura 11. Carpeta personalizada con la imagen “Mi Negocio Seguro”
Elaboración: Ana María Cueva y María José Clavijo

- Como parte del material promocional también se ha desarrollado un díptico, en el cual consta toda la información referente a coberturas de incendio y robo, así como también los precios y deducibles de cada alternativa.



Miami / Quito
 Av. Rep. de El Salvador 204 (3to y 4to) y Perimetral, Edif. Libros (Piso 7)
 P.O. Box 3395402 / P.O. Box 3395402

San José / Guayaquil
 C. de Kennedy Norte, Av. Miguel Alemán y Víctor Hugo Suroest.
 Edif. Torres del Norte 3, oficina 101, P.O. Box 33344 / 3772-116

1800 ORIENTE
www.segurosorientes.com



MI NEGOCIO Seguro



Seguro para tu negocio

En Seguros Oriente sabemos lo importante que son tus sueños y la inversión que hiciste en ellos, por eso te ofrecemos las coberturas que tu negocio necesita.



COBERTURAS

Coberturas de incendio y líneas Aliadas:

- Incendio y/o rayo
- Terremoto
- Terremoto (incluye Maremoto)
- Erupción Volcánica
- Estructura
- Clausulas adicionales de Incendio y Líneas Aliadas:
- Restitución Automática de suma asegurada
- Adhesión
- Pago de Prima 15 días calendario
- Cancelación de la póliza 30 días
- No cancelación individual de la póliza
- Aviso de siniestro 8 días calendario
- Salvamento
- Adhesión
- Contabilidad y prueba
- Designación de bienes
- Destrucción preventiva

Coberturas de Robo:

Robo y/o asalto en primer riesgo absoluto, es decir, se indemnizará hasta el límite de la suma asegurada, independientemente de la suma asegurable.

Clausulas adicionales de Robo:

- Restitución Automática de suma asegurada
- Adhesión
- Pago de Prima 15 días calendario
- Cancelación de la póliza 30 días
- No cancelación individual de la póliza
- Aviso de siniestro 8 días calendario
- Salvamento
- Adhesión
- Contabilidad y prueba
- Designación de bienes

PLANES MI NEGOCIO SEGURO

Plan	VALORES ASEGURADOS		Procto
	Incendio	Robo	
1	\$ 5,000.00	\$ 500.00	\$ 12.21
2	\$ 9,000.00	\$ 500.00	\$ 23.86
3	\$ 15,000.00	\$ 800.00	\$ 41.33

Plan	DEDUCIBLES FIJOS	
	Incendio	Robo
1	\$ 150.00	\$ 50.00
2	\$ 250.00	\$ 50.00
3	\$ 400.00	\$ 80.00

Figura 12. Díptico póliza "Mi Negocio Seguro"
 Elaboración: Ana María Cueva y María José Clavijo

- Se creará una base de los propietarios de los pequeños negocios adquirientes, con sus direcciones, teléfonos y correos electrónicos, la misma que será distribuida entre gestores de ventas de telemarketing de Seguros Oriente, con el fin no solo de gestionar renovaciones, sino también realizar la gestión de cobro, en caso de requerirlo. Por otra parte esta base será utilizada para promocionar el producto y enviar novedades del mismo vía correo electrónico (Anexo 4).

CAPÍTULO 3

PROPUESTA

3.1 Descripción “Mi Negocio Seguro”

Tomando en cuenta los resultados satisfactorios del estudio de mercado, donde se demostró la demanda y aceptación de esta propuesta, se desea ofrecer al mercado una póliza de seguro de bajo costo con coberturas contra incendio, robo y líneas aliadas, que respalde y ampare la inversión realizada para los propietarios de pequeños negocios ubicados en la ciudad de Quito, en caso de que ocurra un incendio, robo o desastre natural y genere pérdidas materiales.

Esta póliza se ha elaborado como un producto cerrado, es decir, no se puede hacer modificaciones a las coberturas, cláusulas o valores establecidos, se podrán escoger únicamente los límites determinados dentro de cada alternativa.

3.1.1 Coberturas y cláusulas adicionales.

Seguros Oriente no cuenta con una póliza denominada multiriesgo “Se establecen de acuerdo con los programas de cada compañía de seguros, para cubrir, en un solo contrato, ya sea los riesgos del hogar, industria o comercio; y, comprenden los siguientes seguros” (Ley General de Seguros, 1998), por tal motivo para la creación de esta propuesta se deberán emitir dos pólizas, una por la cobertura de incendio y líneas aliadas y la otra por robo.

Las coberturas contemplan todos los riesgos que la compañía se compromete a asumir y cubrir en caso de siniestro y las cláusulas adicionales son todas las condiciones que la compañía o el asegurado solicitan para que se realice el contrato de seguro, las coberturas y cláusulas con las que contará “Mi Negocio Seguro” son:

- Coberturas de incendio y líneas aliadas:
 - ✓ Incendio y/o rayo
 - ✓ Temblor, terremoto (incluye maremoto)
 - ✓ Erupción volcánica
 - ✓ Estructura

- Clausulas adicionales de incendio y líneas aliadas:
 - ✓ Restitución automática de suma asegurada
 - ✓ Adhesión
 - ✓ Pago de prima 15 días calendario
 - ✓ Cancelación de la póliza 30 días
 - ✓ No cancelación individual de la póliza
 - ✓ Aviso de siniestro 8 días calendario
 - ✓ Salvamento
 - ✓ Adhesión
 - ✓ Contabilidad y prueba
 - ✓ Designación de bienes
 - ✓ Destrucción preventiva.

- Coberturas de robo:
 - ✓ Robo y/o asalto en primer riesgo absoluto, es decir, se indemnizará hasta el límite de la suma asegurada, independientemente de la suma asegurable.

- Cláusulas adicionales de robo:
 - ✓ Restitución automática de suma asegurada
 - ✓ Adhesión
 - ✓ Pago de prima 15 días calendario
 - ✓ Cancelación de la póliza 30 días
 - ✓ No cancelación individual de la póliza
 - ✓ Aviso de siniestro 8 días calendario
 - ✓ Salvamento

- ✓ Adhesión
- ✓ Contabilidad y prueba
- ✓ Designación de bienes

Las cláusulas adicionales descritas para las dos pólizas son básicas y forman parte de todas las pólizas que comercializa la compañía:

Restitución automática de valor asegurado por pago de siniestro (R.A.S.A.)

Queda entendido y convenido que, sujeto los términos, exclusiones, cláusulas y condiciones contenidas en la póliza o en ella endosados, que en caso de siniestro el valor asegurado se rebajará en la suma indemnizada, pero se restablecerá automáticamente a su valor inicial y el asegurado pagará la prima adicional correspondiente, liquidada a prorrata sobre el monto del siniestro y desde la fecha de ocurrencia del mismo.

Adhesión

Queda entendido y convenido que, sujeto a los términos, exclusiones, cláusulas y condiciones contenidas en la póliza o en ella endosados, que si durante la vigencia de ésta póliza se presentan modificaciones a las condiciones generales de la póliza legalmente aprobada que representen un beneficio para el asegurado, tales modificaciones se considerarán automáticamente incorporadas a la póliza.

Cláusula de salvamento

Queda convenido y declarado que en caso de pérdida o daño, la póliza a la cual se incorpora esta cláusula se extenderá a cubrir la propiedad salvada dondequiera que la misma pueda estar, conviniendo el asegurado en notificar a la compañía tan pronto como razonablemente le sea posible sobre la ubicación y valor de tales propiedades salvadas y, a petición de la compañía, pagar la prima adicional requerida por el aumento de riesgo, si lo hubiere.

Cláusula de contabilidad

En adición a lo constante en las condiciones generales de la póliza a la cual se adhiere la presente cláusula, se deja expresamente aclarado y convenido que el asegurado deberá llevar su contabilidad y/o registros contables al día y de acuerdo a lo estipulado a la ley. El incumplimiento total o parcial de la condición precedente, privará al asegurado de cualquier derecho proveniente de la presente póliza (Seguros Oriente S.A., 2013).

3.1.2 Exclusiones.

Dentro de las pólizas que se emitirían como parte de esta propuesta, se han tomado en cuenta las exclusiones que se contemplan dentro de las condiciones generales tanto aprobadas en la Superintendencia de Bancos para las pólizas de incendio y líneas aliadas como la de robo, las cuales son:

- Exclusiones de incendio y líneas aliadas:
 - ✓ Perturbaciones atmosféricas o tifón, tornado, ciclón, huracán.
 - ✓ Guerra, operaciones militares, actos hostiles, guerra civil.
 - ✓ Insubordinación, huelga, guerra de guerrillas, motín, actos terroristas.
 - ✓ Empleo de materiales o armas nucleares. energía atómica o explosión de los mismos.
 - ✓ Emisión de radiaciones ionizantes, contaminación por la radiactividad.
 - ✓ Dolo o culpa grave del asegurado.
 - ✓ Apropiación por terceros de las cosas aseguradas y durante el siniestro o después del mismo.
 - ✓ Desperfectos que sufran los aparatos, accesorios e instalaciones eléctricas por una causa inherente a su funcionamiento o por la caída de rayo.
 - ✓ Explosión, se cubriría solo si es a causa de un incendio
 - ✓ Destrucción por el fuego de un bien cuando sea ordenado por la autoridad
 - ✓ Destrucción por el fuego de un bien causado por fuego subterráneo

- Exclusiones de robo:
 - ✓ Daños causados por un familiar o una persona que reside con el asegurado.
 - ✓ Daños causados por personas que estén a servicio del asegurado.
 - ✓ Daños a consecuencia de actos de guerra, disturbios interiores de cualquier naturaleza.
 - ✓ Pérdida a daños durante incendio o explosión en el establecimiento o después de dichos acontecimientos.
 - ✓ lucro cesante, paralización del negocio a consecuencia de robo
 - ✓ Hurto
 - ✓ Bienes expuestos a la intemperie
 - ✓ Platería
 - ✓ Joyas y objetos de valor que sean de adorno personal.
 - ✓ Moldes
 - ✓ Animales vivos.
 - ✓ Obras de arte
 - ✓ Bienes que no se encuentren en los inmueble asegurado
 - ✓ Mercadería que el asegurado mantenga a consignación de terceros.

3.1.3 Costos, límites de cobertura y deducibles de “Mi Negocio Seguro”.

3.1.3.1 Costos y límites de cobertura.

La prima es el precio que el asegurado debe cancelar a la compañía por la protección que otorga y que por lo general tiene vigencia de un año, para la aseguradora la prima también es el valor necesario para cubrir los siniestros de un período determinado, esta se fija tomando en cuenta: la probabilidad de que el siniestro ocurra, la gravedad y afectación del mismo, suma asegurada, duración del seguro y gastos comerciales y administrativos.

Para esta propuesta, se realizó un análisis de los costos y de límites de cobertura que se pueden ofertar en base a los riesgos a los que están expuestos y ubicación de los pequeños negocios. Se establecieron tres rangos de coberturas y costos que el cliente puede contratar, de acuerdo a la valoración de su negocio, tomando en cuenta que para la póliza de incendio y líneas aliadas, se asegura infraestructura y contenidos y para la póliza de

Robo, se aseguran contenidos hasta los límites establecidos para cada una de las estas alternativas, en base al estudio de mercado realizado, se seleccionaron las tres opciones con mayor aceptación, las cuales son:

Tabla 19. Alternativas de contratación de la póliza “Mi Negocio Seguro”

Alternativa	Límites de cobertura	
	incendio y líneas aliadas	Límites de cobertura robo
1	\$ 5,000.00	\$ 500.00
2	\$ 9,000.00	\$ 500.00
3	\$ 15,000.00	\$ 800.00

Nota: Alternativas para contratación de la póliza de seguros
Elaboración: Ana María Cueva y María José Clavijo

Tabla 20. Valor de la prima anual con impuestos “Mi Negocio Seguro”

Alternativa	Límites de cobertura		Prima neta	Derechos de emisión (autorizados por SBS)	Seguro campesino	Contribución SBS	IVA	Prima total
	incendio y líneas aliadas	Límites de cobertura robo						
1	\$ 5,000.00	\$ 500.00	\$ 10.00	\$ 0.50	\$ 0.05	\$ 0.35	\$ 1.31	\$ 12.21
2	\$ 9,000.00	\$ 500.00	\$ 20.00	\$ 0.50	\$ 0.10	\$ 0.70	\$ 2.56	\$ 23.86
3	\$ 15,000.00	\$ 800.00	\$ 35.00	\$ 0.50	\$ 0.18	\$ 1.23	\$ 4.43	\$ 41.33

Nota: Detalle de los valores de los cuales se compone la prima de seguros incluidos los impuestos
Elaboración: Ana María Cueva y María José Clavijo

3.1.3.2 Formas de pago.

Para realizar el pago por el valor de la prima emitida, de acuerdo al plan escogido por cada propietario de los pequeños negocios, se ha establecido dos opciones de pago, las cuales se determinó a través de la aplicación de las encuestas, siendo las siguientes:

1. Realizar el cobro a través de débito bancario, de cualquier entidad financiera, incluyendo cooperativas, con un plazo de pago no mayor a tres meses, y vigencia a partir de la emisión de la póliza de microseguros.
2. Efectuar el pago directamente en la ventanilla de Servipagos o Punto Pago, ubicada en las instalaciones de la compañía Seguros Oriente S.A., aplicando la misma modalidad, indicada en el numeral anterior. Cabe indicar que el pago se lo puede realizar en efectivo, o con cheque certificado a nombre de la compañía.

3.1.3.3 *Deducibles.*

Dentro de esta propuesta y al ser un producto cerrado, se han establecido deducibles fijos por cada tipo de riesgo que se va a cubrir, para que un cliente presente un reclamo, la pérdida deberá superar el valor establecido y este valor se mantendrá independientemente del monto de la pérdida.

Tabla 21. Deducibles de las alternativas “Mi Negocio Seguro”

Alternativa	Límites de cobertura incendio y líneas aliadas	Deducible incendio y líneas aliadas	Límites de cobertura robo	Deducible robo
1	\$ 5,000.00	\$ 150.00 Fijos	\$ 500.00	\$ 50.00 Fijos
2	\$ 9,000.00	\$ 250.00 Fijos	\$ 500.00	\$ 50.00 Fijos
3	\$ 15,000.00	\$ 400.00 Fijos	\$ 800.00	\$ 80.00 Fijos

Nota: Detalle de los deducibles por cada cobertura y de cada alternativa
Elaboración: Ana María Cueva y María José Clavijo

3.1.4 **Documentación requerida.**

Para la emisión de la póliza y basados en documentos provistos por la empresa Seguros Oriente S.A., se ha elaborado la orden de emisión de la póliza (Anexo 5), informe de inspección y formulario de vinculación de clientes (Anexo 6), exigido por la Superintendencia de Seguros, para la contratación de seguros, estos formularios conjuntamente con los documentos de sustento especificados en el formulario de vinculación, serán los habilitantes que el cliente deberá para la emisión de la póliza.

Orden de emisión: En esta orden el cliente deberá colocar la opción a contratar y deberá firmar su aceptación de costo y condiciones previa a la emisión.

Formulario de vinculación persona natural: Este formulario está aprobado por la Superintendencia de Bancos y Seguros, el cual debe ser completado y firmado, este documento permite revisar al asegurado si el cliente se encuentra observado por temas de lavados de activos, adicionalmente a este documentos, el cliente deberá presentar:

- Copia de la cédula de identidad, pasaporte o documento de identificación actualizado.

- Copia de la papeleta de votación o del certificado de empadronamiento actualizado
- Copia de la cédula de identidad, pasaporte o documento de identificación del cónyuge o en caso de unión de hecho del conviviente.
- Copia de la papeleta de votación o del certificado de empadronamiento del cónyuge o en caso de unión de hecho del conviviente.
- Copia de una planilla de servicios básicos de la dirección del inmueble a asegurar.

Informe de inspección: Este informe es elaborado por la compañía una vez que se ha realizado la inspección física y fotográfica del inmueble a asegurar, en este informe se plasma la ubicación y estado del pequeño negocio y se realiza una documentación fotográfica de los contenidos, así como también de la infraestructura, como política de Seguros Oriente, la cobertura inicia el momento en que la inspección fue realizada pese a que la póliza no esté emitida, este informe tendrá una validez hasta que se emita la póliza o máxima de 15 días posteriores a su realización, caso contrario se perderá la cobertura y deberá realizarse una re inspección.

En caso que el cliente no presente alguno de los documentos indicados, no se procederá con la emisión de la póliza de seguros.

3.1.5 Resumen de propuesta.

Tabla 22. Resumen de la propuesta de la póliza de seguros “Mi Negocio Seguro” (1/3)



Coberturas y cláusulas adicionales	Póliza propuesta
Coberturas de incendio y líneas aliadas:	
Incendio y/o rayo	Si
Temblor, terremoto (incluye maremoto)	Si
Erupción volcánica	Si
Estructura	Si
Clausulas adicionales de incendio y líneas aliadas:	Si
Restitución automática de suma asegurada	Si
Adhesión	Si
Pago de prima 15 días calendario	Si
Cancelación de la póliza 30 días	Si
No cancelación individual de la póliza	Si
Aviso de siniestro 8 días calendario	Si
Salvamento	Si
Adhesión	Si
Contabilidad y prueba	Si
Designación de bienes	Si
Destrucción preventiva.	Si
Coberturas de robo:	
Robo y/o asalto en primer riesgo primer riesgo absoluto, es decir, se indemnizará hasta	Si
Clausulas adicionales de robo	Si
Restitución automática de suma asegurada	Si
Adhesión	Si
Pago de prima 15 días calendario	Si
Cancelación de la póliza 30 días	Si
No cancelación individual de la póliza	Si
Aviso de siniestro 8 días calendario	Si
Salvamento	Si
Adhesión	Si
Contabilidad y prueba	Si
Designación de bienes	Si

Tabla 23. Resumen de la propuesta de la póliza de seguros “Mi Negocio Seguro” (2/3)



Exclusiones	
Exclusiones de incendio y líneas aliadas:	
Perturbaciones atmosféricas o tifón, tornado, ciclón, huracán.	Excluye
Guerra, operaciones militares, actos hostiles, guerra civil.	Excluye
Insubordinación, huelga, guerra de guerrillas, motín, actos terroristas.	Excluye
Empleo de materiales o armas nucleares. energía atómica o explosión de los mismos.	Excluye
Emisión de radiaciones ionizantes, contaminación por la radiactividad.	Excluye
Dolo o culpa grave del asegurado.	Excluye
Apropiación por terceros de las cosas aseguradas y durante el siniestro o después del mismo.	Excluye
Desperfectos que sufran los aparatos, accesorios e instalaciones eléctricas por una causa inherente a su funcionamiento o por la caída de rayo.	Excluye
Explosión, se cubriría solo si es a causa de un incendio	Excluye
Destrucción por el fuego de un bien cuando sea ordenado por la autoridad	Excluye
Destrucción por el fuego de un bien causado por fuego subterráneo	Excluye
Exclusiones de robo:	
Daños causados por un familiar o una persona que resida con el asegurado	Excluye
Daños causados por personas que estén a servicio del asegurado.	Excluye
Daños a consecuencia de actos de guerra, disturbios interiores de cualquier naturaleza.	Excluye
Pérdida a daños durante incendio o explosión en el establecimiento o después de lucro cesante, paralización del negocio a consecuencia de robo	Excluye
Hurto	Excluye
Bienes expuestos a la intemperie	Excluye
Platería	Excluye
Joyas y objetos de valor que sean de adorno personal.	Excluye
Moldes	Excluye
Animales vivos.	Excluye
Obras de arte	Excluye
Bienes que no se encuentren en los inmueble asegurado	Excluye
Mercadería que el asegurado mantenga a consignación de terceros.	Excluye

Tabla 24. Resumen de la propuesta de la póliza de seguros “Mi Negocio Seguro” (3/3)



Límites de cobertura		Incendio		Robo
Alternativa 1	\$	5,000.00	\$	500.00
Alternativa 2	\$	9,000.00	\$	500.00
Alternativa 3	\$	15,000.00	\$	800.00
Deducibles fijos		Incendio		Robo
Alternativa 1	\$	150.00	\$	50.00
Alternativa 2	\$	250.00	\$	50.00
Alternativa 3	\$	400.00	\$	80.00
Precio				
Alternativa 1			\$	12.21
Alternativa 2			\$	23.86
Alternativa 3			\$	41.33
Formas de pago				
Efectivo o tarjeta de crédito				
Débito bancario				

Nota: Resumen general de la propuesta del microseguro “Mi Negocio Seguro”
 Elaboración: Ana María Cueva y María José Clavijo

CAPÍTULO 4

ESTUDIO TÉCNICO, ADMINISTRATIVO Y LEGAL

4.1 Entorno administrativo

4.1.1 Tamaño de la organización.

Seguros Oriente S.A actualmente opera únicamente en Ecuador, está considerada como una empresa mediana que cuenta con un capital total de \$2,683,900 activos totales de \$36,553,000.56 y un patrimonio de \$3,282,950 cuenta con 159 empleados, concentrando el 79% de sus empleados en la matriz y la diferencia en la regional.

Su matriz se encuentra ubicada en Quito, en la Avenida República del Salvador N35-40 y Portugal, Edificio Athos, adicionalmente cuenta con una sucursal ubicada en la ciudad de Guayaquil, en la Ciudadela Kennedy Norte, Avenida Miguel H. Alcívar y Víctor Hugo Sicouret, Edificio Torres del Norte B. En el mes de abril del 2013 se trasladaron algunos departamentos administrativos y de soporte a una nueva oficina de la compañía en Quito, ubicada en Catalina Aldaz N34-155 entre Portugal y Eloy Alfaro, Edificio Catalina Plaza.

Como parte de una nueva estrategia la compañía desde el 2012, ha consolidado la comercialización de seguros en las ciudades donde están ubicadas sus oficinas.

La compañía ha tenido un crecimiento constante en las primas facturadas, incrementando su primaje de \$115,507 a \$38.115,227 en catorce años, es decir, el crecimiento promedio en los últimos cinco años es del 13%, el 75% de las ventas se las realizan a nivel sierra y el 25% a nivel costa.

4.1.2 Estructura de la organización.

Seguros Oriente mantiene una cultura organizacional enfocada a un alto nivel de satisfacción del cliente y todos los colaboradores operan como un sólo departamento de

servicio, la calidad del mismo es la fuerza motriz, la compañía está conformada de la siguiente manera:

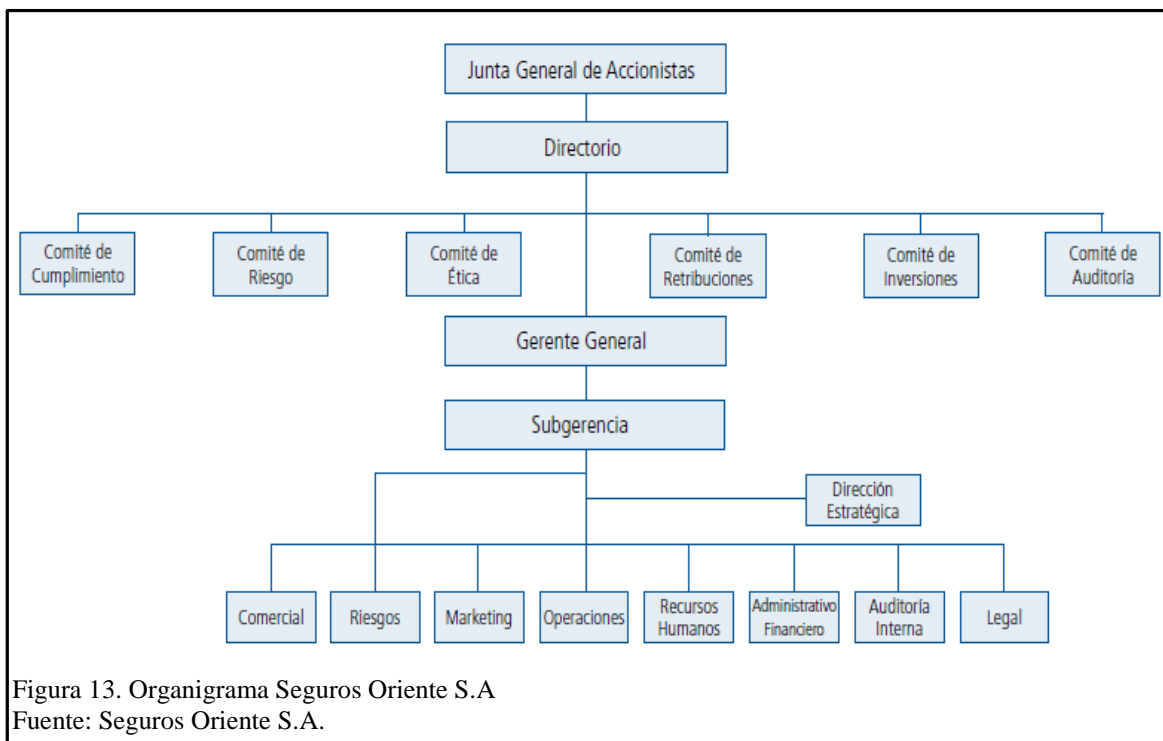


Tabla 25. Directorio Seguros Oriente S.A.

Directorio	Cargo
Marcelo Moreno Montiel	Presidente del Directorio
Julio Moreno Espinosa	Secretario
José Rafael Terán Egas	Director Principal- Independiente
Armando Rodas Espinel	Director Principal- Independiente
Marcela Espinosa Enriquez	Director Principal- Independiente
Mauricio Moreno Espinosa	Director Principal- Independiente
María Josefina Espinosa	Director Principal- Independiente

Nota: Estructura del Directorio de Seguros Oriente S.A.

Fuente: Seguros Oriente S.A.

Elaboración: Ana María Cueva y María José Clavijo

Julio Moreno Espinosa es actualmente el Gerente General de Seguros Oriente S.A, los miembros del Directorio previa a una evaluación, son calificados y aprobados por la Superintendencia de Bancos y Seguros, donde se toman en cuenta los conocimientos, la experiencia y los estudios formales, con la finalidad de determinar la capacidad para ocupar el cargo.

Se conforman con funcionarios y directores de la compañía diferentes comités, que tienen la función de construir mecanismos para transmitir recomendaciones al Directorio General, para la determinación de políticas y estrategias.

Estos comités son considerados órganos de control que apoyan al Directorio, actualmente la compañía cuenta con:

- Comité de Riesgos: Se encarga de la administración, gestión y control de todos los riesgos a los que está sujeta la compañía durante sus actividades.
- Comité de Retribuciones: La principal función de este comité es el establecer políticas y estándares de las remuneraciones que se percibirán los empleados, ejecutivos, de la gerencia y miembros del Directorio.
- Comité de Ética: Se encarga de la elaboración y cumplimiento del Código de Ética, establecer políticas y medidas para evitar conflicto de intereses, además de establecer las sanciones en caso de incumplimiento de dicho código.
- Comité de Auditoría: Esta unidad brinda asesoría al directorio y reporta la aplicación y funcionamiento de los controles internos establecidos.
- Comité de Inversiones: Este comité permite identificar, medir, monitorear y mitigar los riesgos a los que este sujeto el portafolio de inversiones, así como las todas las actividades de contabilidad.
- Comité de Cumplimiento: Este comité es el encargado de velar por el cumplimiento de la normativa con la finalidad de proteger a la compañía del lavado de activos a los que se encuentra sujeto por las actividades que desarrolla Seguros Oriente S.A.

Seguros Oriente S.A como un plan estratégico para mejorar la calidad en la atención al cliente y para mantener su enfoque a una atención personalizada y complementaria, realizó una reestructuración del área comercial y su soporte de operaciones, que busca mejorar la eficiencia en las operaciones, calidad y asertividad de suscripción de riesgos, disminución de la siniestralidad, tiempo de respuesta y mejora en el servicio.

Para el funcionamiento de esta estrategia se conformó dos grandes divisiones las cuales están conformadas por:

- División comercial: Está en permanente contacto con el socio estratégico y los clientes y se cuenta con el apoyo de un equipo de trabajo operativo de soporte.
- División suscripción: Se encargan de la suscripción interna de pólizas, donde se establecen los lineamientos para poder realizar de manera efectiva y segura la suscripción de los diferentes riesgos.

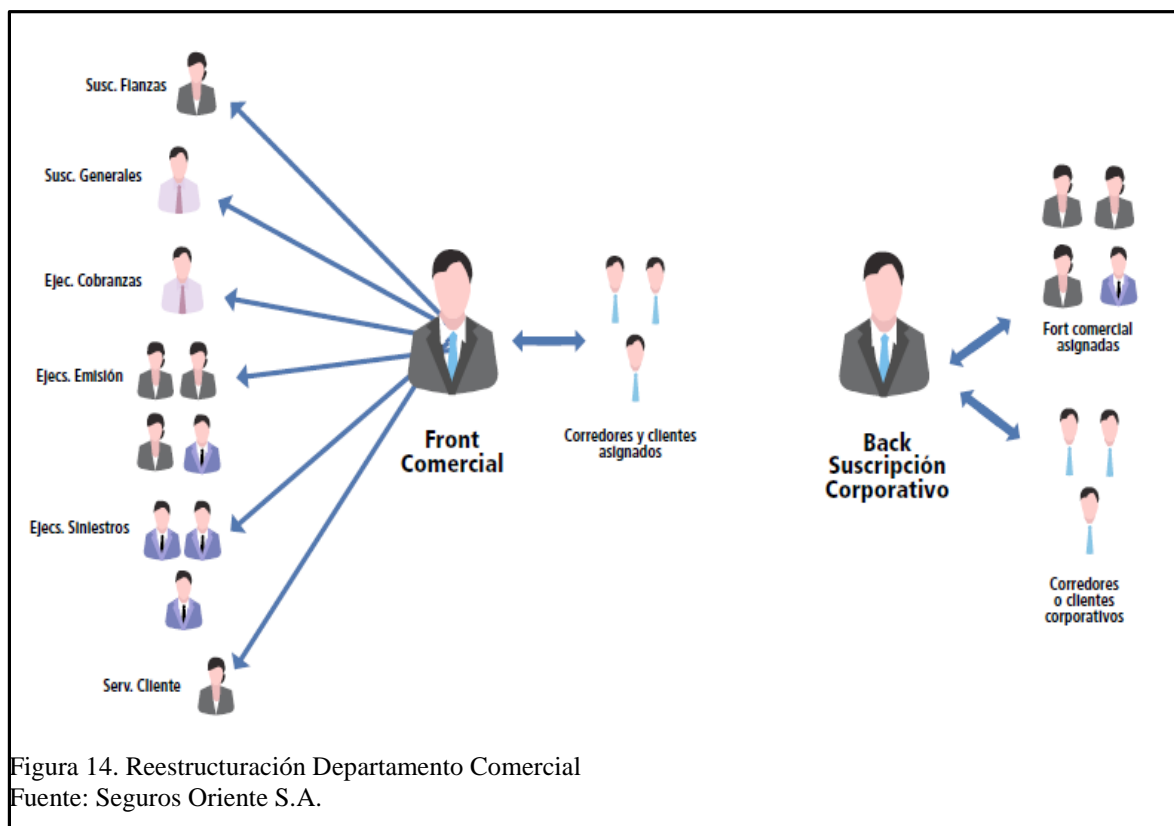


Figura 14. Reestructuración Departamento Comercial
Fuente: Seguros Oriente S.A.

4.2 Entorno técnico

4.2.1 Cadena de valor.

En el año 2013 Seguros Oriente se enfoca a una administración por procesos, como resultado del proyecto implementado se obtuvo la cadena de valor, los procesos que están vinculados a la cadena de valor son: Gestión de Marketing, Gestión de Ventas, Gestión de Ventas y Servicios Post Venta.

Para esta propuesta y con la finalidad de determinar el proceso global de comercialización de pólizas, analizaremos los subprocesos de venta, emisión y siniestros.



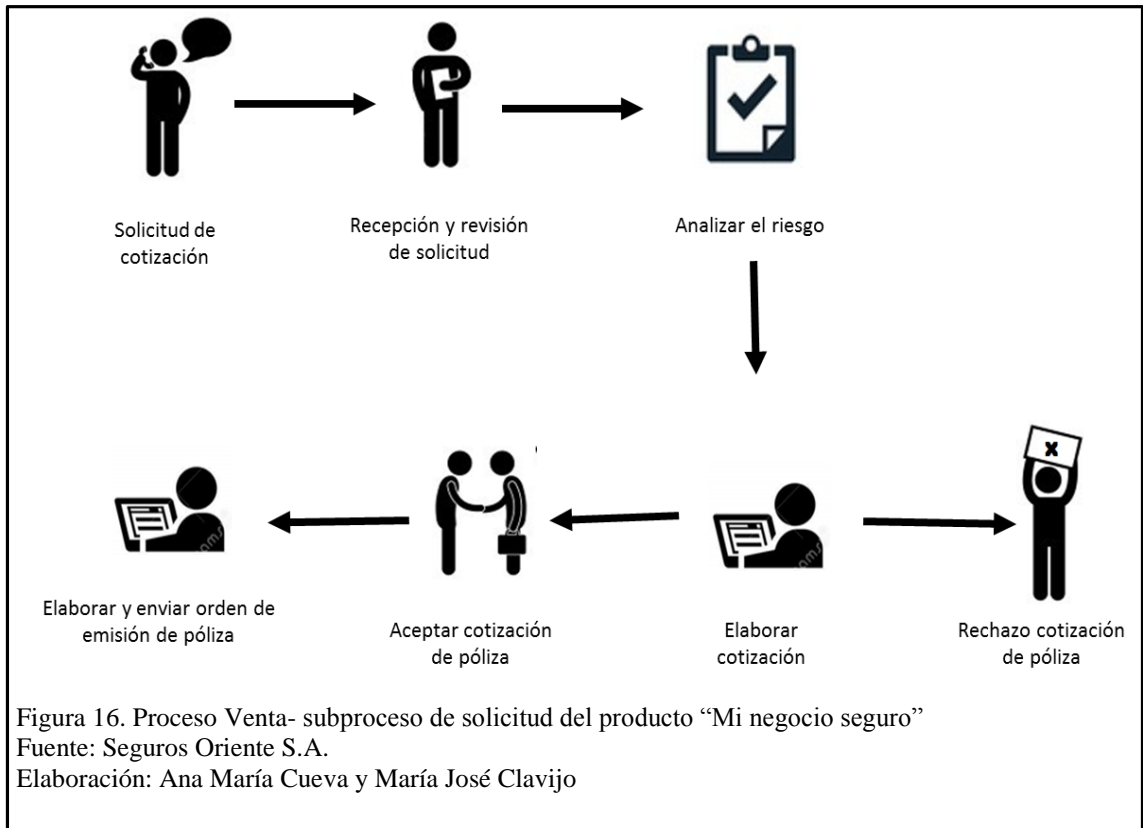
Figura 15. Cadena de valor de Seguros Oriente S.A.
Fuente: Seguros Oriente S.A.

4.2.1.1 Proceso de venta.

4.2.1.1.1 Subproceso de solicitud.

La comercialización de la póliza “Mi Negocio Seguro” inicia con el proceso de solicitud, donde se incluye la cotización y comercialización.

1. Recibe la solicitud de cotización: El ejecutivo de Seguros Oriente recibe la solicitud de cotización por parte del cliente o del bróker.
2. Analizar el riesgo: Una vez que ha recibido la solicitud, analiza el riesgo a aceptar, las condiciones en la que se encuentra, las seguridades, la ubicación geográfica y demás parámetros técnicos para decidir si se capta o no el riesgo.
3. Elaborar cotización: Una vez que se ha decidido tomar el riesgo se elabora una cotización para proponer una tasa, en el caso de la póliza “Mi negocio seguro” esta tasa esta predefinida y el cliente es quien indica el monto a asegurar.
4. Aceptar cotización de póliza: Una vez que se entrega la cotización con el valor a pagar en primas, el cliente acepta la cotización entregada por el ejecutivo.
5. Elabora y envía orden de emisión de póliza: El ejecutivo comercial al contar con la aceptación del cliente, realiza la orden de emisión y la envía al departamento encargado de la emisión para continuar con el proceso.



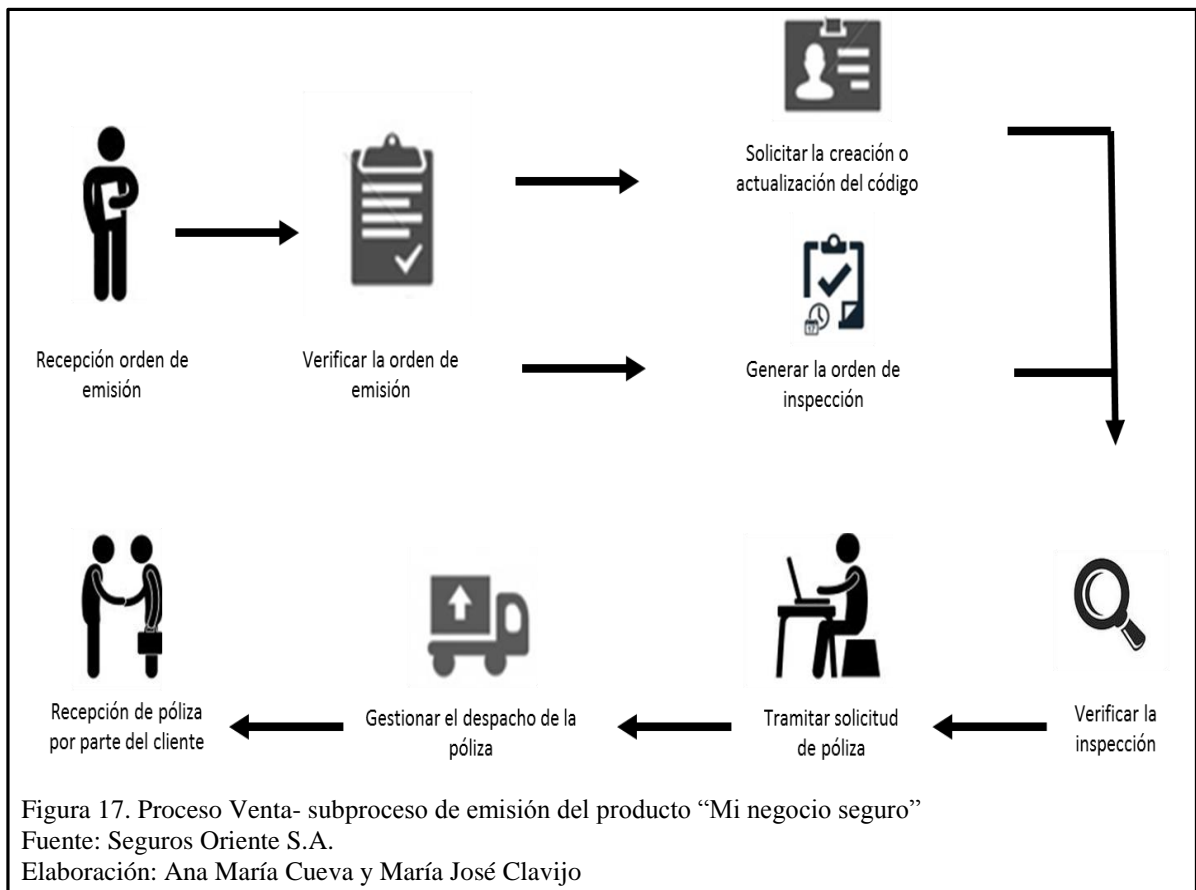
4.2.1.1.2 Subproceso de emisión.

Para culminar el proceso de venta de la póliza se procede con la emisión de la póliza, el cual consiste en:

1. Recibir orden de emisión: La solicitud de emisión de póliza llega al departamento de emisiones por parte del ejecutivo comercial.
2. Verificar la orden de emisión: El departamento de emisiones identifica el tipo de emisión a aplicar en la póliza, que la orden cumpla con todas las condiciones, que tenga el formato establecido y si la solicitud requiere o no de una inspección previa a la emisión efectiva de la póliza aplicando los criterios vigentes.
3. Generar la orden de inspección: Se envía la solicitud al departamento de inspecciones, quienes coordinan con el cliente el lugar, fecha y hora para la

inspección tomando en cuenta los requisitos y condiciones de evaluación solicitadas para la emisión.

4. Solicitar la creación o actualización del código: Como complemento al subproceso de emisión se envía a la creación o actualización del código del cliente que va a contratar las pólizas, este proceso lo maneja el departamento de actualización y validación de documentos.
5. Verificar la inspección: Una vez ejecutada la inspección el ejecutivo de emisiones procede a verificar y aprobar la inspección, tomando en cuenta las observaciones que se puedan generar.
6. Tramitar solicitud de póliza: El ejecutivo una vez que tiene la inspección, el código del cliente aprobado y las condiciones confirmadas, genera la solicitud en el sistema para pasar a la emisión definitiva, donde se emitirá la factura a entregar la cual es el contrato de seguro.
7. Gestionar el despacho de la póliza: Una vez emitida la póliza, se procede con el despacho de la misma, este envío se lo realiza a la dirección que el cliente indique o a su vez se envía al intermediario para que sean ellos quienes entreguen el documento al cliente final. Para este proceso la compañía cuenta con un servicio de mensajería externa, dentro del contrato que se realizó con este proveedor, se especifica que todas las pólizas que sean entregadas para el despacho, deben ser distribuidas en un lapso máximo de 24 horas, a nivel de la ciudad de Quito.
8. Recepción de la póliza por parte del cliente: Se gestiona la entrega en la dirección indicada por medio de mensajería y el cliente recibe la póliza.



4.2.1.2 Proceso de siniestro.

Dentro del proceso para el análisis y pago de un siniestro, se debe cumplir con dos fases fundamentales las cuales son:

4.2.1.2.1 Recepción de siniestro y análisis de cobertura.

En este subproceso se realiza la recepción del aviso de siniestro y se procede con el análisis de la cobertura del mismo, el proceso que se sigue es:

1. Recepción aviso de siniestro: El cliente debe informar sobre el siniestro al Departamento de Siniestros de Seguros Oriente S. A., el cual solicita el listado de documentos necesarios para fundamentar el mismo.
2. Verificar pagos de póliza: El cliente para acceder a la cobertura de su póliza debe encontrarse al día en el pago del valor de la prima, de no ser así puede ser causal de negativa.

3. Gestionar cobranza: Este proceso se inicia si al momento de verificar que los pagos de la póliza no están al día, por lo cual se contacta al cliente para que realice la cancelación del valor pendiente.
4. Verificar documentación: Una vez que el cliente ha fundamentado el caso presentando los documentos solicitados, el ejecutivo puede solicitar el adicional de respaldo para proceder con el análisis del siniestro.
5. Analizar la cobertura del siniestro: Este paso se revisa el incidente, las circunstancias en las que se dio, los documentos presentados, las coberturas contratadas, se define el tipo de afectación y se da un pronunciamiento de negación o aprobación de cobertura.
6. Estimar valor de pérdida: Una vez terminado el análisis del caso se hace una estimación de pérdida, donde se determina el valor a indemnizar al cliente por el evento ocurrido.

4.2.1.2.2 Liquidación y pago de siniestro.

La etapa final de un siniestro es la liquidación, la cual cumple el siguiente proceso.

1. Generar liquidación: Una vez que se culminó el análisis y fundamentación del siniestro, se genera la liquidación en el sistema, siendo un requisito indispensable para poder proceder con el pago.
2. Revisar liquidación: Una vez que el ejecutivo ingresa el caso en el sistema, el jefe inmediato realiza la revisión de la liquidación física del caso tomando en cuenta todos los documentos y la estimación de pérdida.
3. Aprobar liquidación: El ejecutivo una vez que revisó la liquidación de manera física, procede con la aprobación en el sistema, para culminar con el proceso.

4. Emisión de cheque: Una vez lista la liquidación en el sistema, se la envía al departamento de contabilidad para que se proceda con el pago.

5. Informar fecha de pago al cliente: Al cliente se le notifica de acuerdo a la fecha entregada por el departamento contable, la fecha en la que se le pagará la indemnización.

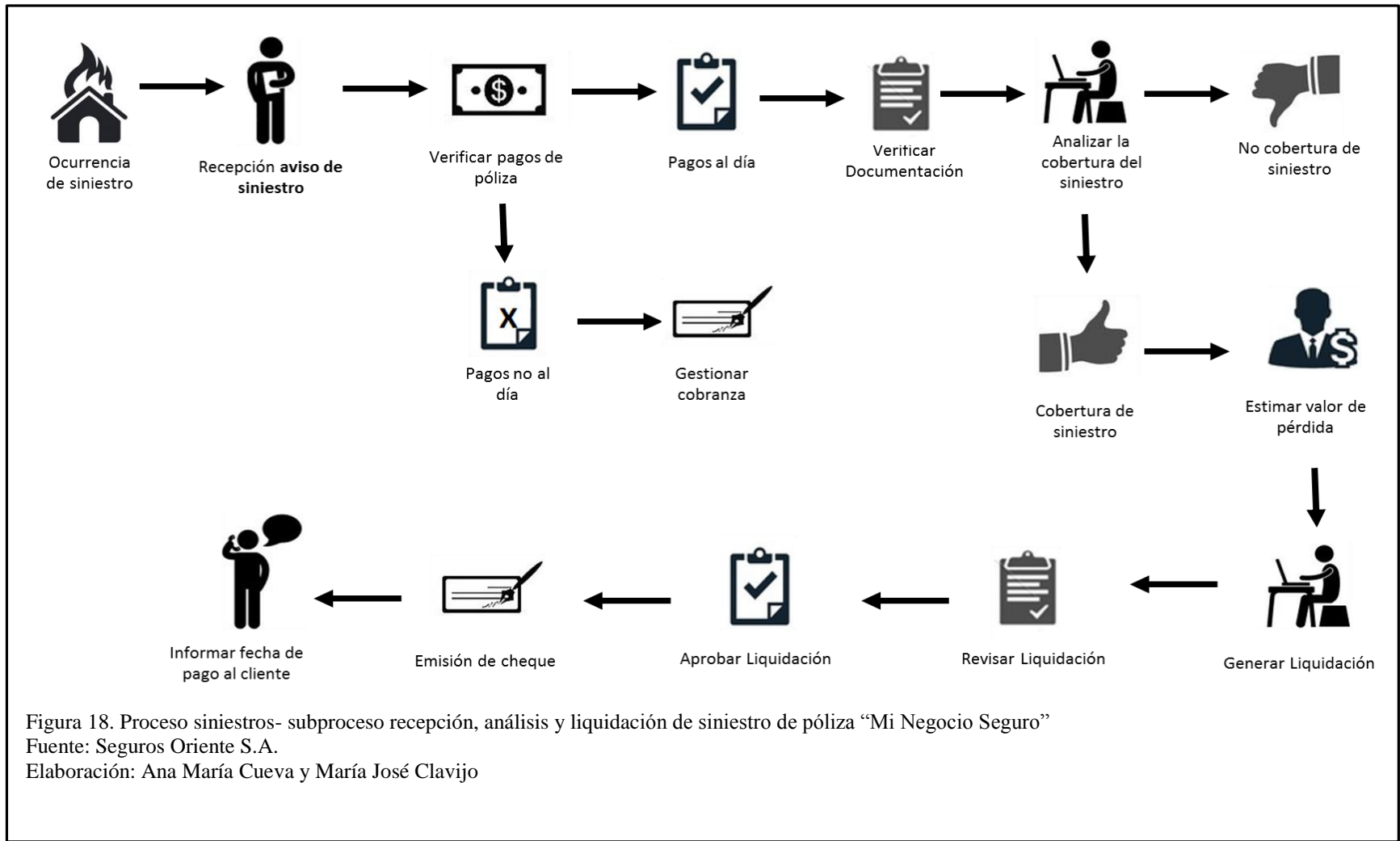


Figura 18. Proceso siniestros- subproceso recepción, análisis y liquidación de siniestro de póliza “Mi Negocio Seguro”
 Fuente: Seguros Oriente S.A.
 Elaboración: Ana María Cueva y María José Clavijo

4.2.2 Capacidad de emisión de pólizas.

Una vez entendido el proceso de emisión y siniestros, se analizó la producción diaria de pólizas de ramos generales de Seguros Oriente, debido a que las pólizas de incendio y líneas aliadas, así como las de robo que se plantearon en “Mi Negocio Seguro” pertenecen a este ramo, se tomó en cuenta los últimos seis meses, donde se estableció que el promedio diario de producción es de 240 pólizas, esta producción está dividida entre 8 ejecutivos de emisión, lo que da un total de 30 póliza por día y por ejecutivo.

Con los datos anteriormente descritos y como parte de este análisis, también se estableció que el tiempo de emisión promedio de una póliza es de 7 minutos y la producción actual promedio por hora es de 4 pólizas, por estos motivos se considera que la carga operativa que representaría la emisión de las pólizas “Mi Negocio Seguro”, no afectará de manera significativa el volumen de trabajo.

Tabla 26. Producción mensual por ramo

Ramo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
Accidentes personales	77	212	300	340	530	756	2,215
Equipo y maquinaria	37	60	96	136	290	120	739
Equipo electrónico	46	84	129	176	350	234	1,019
Fidelidad	4	6	3	8	35	18	74
Incendio	80	198	174	264	550	444	1,710
Lucro cesante incendio	1	2	-	-	-	6	9
Lucro cesante rotura	-	2	-	-	-	-	2
Oferta	6	24	18	52	50	24	174
Responsabilidad civil	102	212	129	332	510	384	1,669
Robo	40	116	99	176	345	252	1,028
Rotura de maquinaria	9	36	21	52	75	48	241
Todo riesgo contratista	13	22	-	36	65	36	172
Todo riesgo montaje	1	-	-	-	5	6	12
Transportes	173	440	582	588	1,665	1,158	4,606
Vehículos	934	1,578	2,214	2,516	4,330	3,744	15,316
Total general	1,523	2,992	3,765	4,676	8,800	7,230	28,986

Nota: Producción mensual por ramo.

Fuente: Seguros Oriente S.A.

Elaboración: Ana María Cueva y María José Clavijo

Por otra parte, se ha planteado para esta propuesta un presupuesto de publicidad y ventas por \$16,417.95, adicionalmente para el costo de emisión se tomó un valor unitario de \$0.90, que es el valor estándar de la compañía.

Este presupuesto considera la activación y puesta en marcha de la comercialización de la póliza “Mi Negocio Seguro” según se detalla:

Tabla 27. Presupuesto póliza “Mi Negocio Seguro”

Rubro	Monto
Vistazo	\$ 2,070.00
Trípticos 3000 unidades	\$ 230.00
Volantes 3000 unidades	\$ 160.00
Radio	\$ 12,527.95
Publicidad prensa escrita	\$ 1,130
Cambios en la web para incluir el producto	\$ 300
Total	\$ 16,417.95

Nota: Presupuesto póliza “Mi Negocio Seguro”
Elaboración: Ana María Cueva y María José Clavijo

Seguros Oriente maneja un sistema informático denominado SISTRAN con licenciamiento propio y puede realizar cualquier modificación a la programación, sin ninguna inversión adicional, puede crear los nombres de los productos y programar las condiciones con las que se generaran las pólizas, para la implementación de un nuevo producto, los cambios a implementarse son:

- Creación del nombre del producto (2 horas)
- Parametrización en el sistema de condiciones generales y condiciones particulares (8 horas)
- Parametrización de primas a cobrar atadas al valor asegurado (8 horas)

La compañía cuenta con la infraestructura requerida y necesaria para la implementación de esta propuesta y el desarrollo de las actividades laborales.

4.3 Entorno legal

4.3.1 Definiciones y contrato de seguro.

Para que una compañía de seguros legalmente constituida pueda captar pólizas “debe obtener del Superintendente de Bancos y Seguros, un certificado específico para cada ramo, de acuerdo a las normas que al respecto expida la Superintendencia de Bancos y Seguros” (Ley General de Seguros, 1998).

Por otra parte de acuerdo a lo indicado en la ley de seguros “El certificado de autorización no habilita, por sí solo, a las empresas de seguros para asumir riesgos y otorgar coberturas, a cuyo efecto deben obtener del Superintendente de Bancos y Seguros, un certificado específico para cada ramo” (Ley General de Seguros, 1998).

Seguros Oriente obtuvo las certificaciones requeridas en octubre del 2002 (Anexo 7 y 8), por lo que la compañía está totalmente facultada para emitir el tipo de pólizas a las que se enfoca esta propuesta y debido a que este tipo de pólizas no generan cambios ni en las condiciones generales establecidas para los productos de incendio y líneas aliadas y robo (Anexo 9 y 10) no se deben realizar trámites de aprobación en el ente de control, por otra parte, ya que las condiciones particulares “pueden ser libremente modificadas por consentimiento de las partes” (Ley General de Seguros, 1998), no se modificaran las ya establecidas para estos ramos.

En el Art. 1 de la Legislación sobre el Contrato del Seguro señala que:

El 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, de una pérdida o un daño producido por un acontecimiento incierto; o a pagar un capital o una renta, si ocurre la eventualidad prevista en el contrato (Ley General de Seguros, 1998).

Los elementos imprescindibles del contrato de seguros son 7 y a falta de cualquiera de ellos se consideraría como nulo dicho contrato y estos son:

- Asegurador
- Solicitante, asegurado
- Interés asegurable
- Riesgo asegurable
- Monto asegurado o el límite de responsabilidad del asegurador
- Prima
- Obligación de indemnización por parte del asegurador.
- Póliza de seguros

Los contratos del seguro de incendio y líneas aliadas y seguro de robo para pequeños negocios, se han elaborado basados en la normativa ecuatoriana de la legislación sobre el contrato de seguro y en base a los formatos y condiciones aprobadas en la Superintendencia de Bancos para la compañía Seguros Oriente, este documento es privado y debe ser emitido por duplicado y en el que se harán constar los elementos esenciales para el contrato de seguros, este documento se denomina póliza y debe redactarse en español y debe estar firmada por los contratantes.

En el Art. 7 de la Legislación sobre el Contrato de Seguro se especifica que la póliza debe contener los siguientes datos:

Toda póliza debe contener los siguientes datos:

- a. El nombre y domicilio del asegurador
- b. Los nombres y domicilios del solicitante, asegurado y beneficiario
- c. La calidad en que actúa el solicitante del seguro
- d. La identificación precisa de la persona o cosa con respecto a la cual se contrata el seguro
- e. La vigencia del contrato, con indicación de las fechas y horas de iniciación y vencimiento, o el modelo de determinar unas y otras
- f. El monto asegurado o el modo de precizarlo
- g. La prima o el modo de calcularla
- h. La naturaleza de los riesgos tomados a su cargo por el asegurador

- i. La fecha en que se celebra el contrato y la firma de los contratantes
- j. Las demás cláusulas que deben figurar en la póliza de acuerdo con las disposiciones legales (Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 1963).

Las pólizas o contratos de seguros previa a su emisión deben contar con la autorización de la Superintendencia de Bancos y Seguros, las cuáles están obligadas a cumplir requisitos técnicos y de ley, entre los cuáles tenemos:

Las pólizas deberán sujetarse mínimo a las siguientes condiciones:

- a) Responder a normas de igualdad y equidad entre las partes contratantes
- b) Ceñir su contenido a la legislación sobre el contrato de seguro constante en el Código de Comercio, el Decreto Supremo No. 1147, publicado en el Registro Oficial No. 123 del 7 de diciembre de 1963, a la presente Ley y a las demás disposiciones que fueren aplicables
- c) Ser su redacción de clara comprensión para el asegurado
- d) Los caracteres tipográficos deben ser fácilmente legibles
- e) Figurar las coberturas básicas y las exclusiones con caracteres destacados en la póliza
- f) Incluir el listado de documentos básicos necesarios para la reclamación de un siniestro
- g) Incluir una cláusula en la que conste la opción de las partes de someter a decisión arbitral o mediación las diferencias que se originen en el contrato o póliza de seguros
- h) Señalar la moneda en la que se pagarán las primas y siniestros. La cotización al valor de venta de la moneda extranjera serán los vigentes a la fecha efectiva de pago de las primas y de las indemnizaciones (Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 1963).

4.3.2 Microseguros.

El Ecuador no tiene una ley que regule de manera específica los microseguros, en la actualidad los productos ofrecidos por el mercado asegurador están regidos por la Ley General de Seguros y la Legislación sobre el Contrato de Seguro.

4.3.3 Tasas e impuestos.

En el Art. 1 de la Resolución No. JB-2001-314, se especifica que las empresas de seguros deberán cobrar al contratante del seguro, los valores especificados por emisión de pólizas, los cuales son:

Tabla 28. Derechos de emisión

Prima (en dólares)	Derechos de emisión (en dólares)
De 0 a 250	\$ 0.50
De 251 a 500	\$ 1.00
De 501 a 1,000	\$ 3.00
De 1,001 a 2,000	\$ 5.00
De 2,001 a 4,000	\$ 7.00
De 4,001 en adelante	\$ 9.00

Nota: Derechos de emisión

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador

Elaboración: Ana María Cueva y María José Clavijo

Adicionalmente a los derechos de emisión, los impuestos que se deben calcular sobre una prima son: Impuesto al Valor Agregado (IVA) 12%, contribución SBS 3.50% y Seguro Social Campesino 0.50%, estos porcentajes son calculados de la prima neta.

De acuerdo a la Ley General de Seguros, la contribución a la Superintendencia de Bancos según el Art. 67 en sus Disposiciones Generales, Derogatorias y Transitorias indica que:

Los fondos para atender los gastos de la Superintendencia de Bancos y Seguros se obtendrán de la contribución del tres y medio por ciento (3.5%) sobre el valor de las primas netas de seguros directos, las que podrán aumentarse hasta el cinco por ciento (5%), por resolución de la Junta Bancaria y a petición del Superintendente de Bancos y Seguros, conforme a las atribuciones constantes en la Ley General de

Instituciones del Sistema Financiero para la aprobación del presupuesto del organismo de control. Las empresas de seguros actuarán como agentes de retención de esta contribución. En el presupuesto de la Superintendencia de Bancos y Seguros, figurarán las partidas necesarias para el sostenimiento del personal técnico y administrativo destinado al control y vigilancia de las entidades del sistema de seguro privado (Ley General de Seguros, 1998).

A continuación se plantea un ejemplo del cálculo de la prima total considerando todos los impuestos y contribuciones gravadas para la misma, los derechos de emisión se han colocado en base a la tabla anteriormente descrita y aprobada por la Superintendencia de Bancos.

Tabla 29. Cálculo de prima total con impuestos y contribuciones.

Concepto	Porcentaje	Valor (USD)
Prima Neta		\$ 41.33
(+) Derechos de emisión (autorizados por SBS)		\$ 0.50
(+) Seguro campesino	0.50%	\$ 0.21
(+) Contribución SBS	3.50%	\$ 1.45
(=) Base Imponible IVA		\$ 43.48
(+) IVA	12.00%	\$ 5.22
(=) Prima Total		\$ 48.70

Nota: Detalle y ejemplo del cobro de una prima
Elaboración: Ana María Cueva y María José Clavijo

CAPÍTULO 5

ANÁLISIS FINANCIERO

Tomando como base los resultados de los estados de situación financiera y los estados de resultados de los meses de agosto a octubre del 2014 (Anexos 11, 12, 13 y 14), se procedió a realizar el análisis financiero de la compañía, en el cual se puede evidenciar que en el mes de agosto Seguros Oriente se encontraba en una situación muy compleja y difícil.

Enfocados a mejorar la situación de la empresa, se implementaron cinco estrategias de gran impacto, la cuales son:

- Reenfoque comercial: Desde sus inicios Seguros Oriente se especializó en el ramo de Fianzas pero con la evolución del mercado, el crecimiento de la demanda y al estar certificados para la venta de ramos generales la visión de negocio se diversificó y se dio mucha fuerza principalmente en la venta de pólizas de vehículos. Como parte del nuevo plan estratégico se decidió dar un giro al negocio y enfocar nuevamente todo el esfuerzo comercial a los ramos que son altamente rentables y con siniestralidad baja, entre estos ramos están: fianzas, ramos generales principalmente incendio, robo, equipo electrónico, todo riesgo contratista, etc.
- Venta de cartera de vehículos: Como primer paso para el reenfoque comercial, se decidió realizar la cesión de toda la cartera de vehículos a otra compañía aseguradora, lo cual permitirá que Seguros Oriente, se enfoque al mercado que desea y que le permita recuperarse financieramente, el realizar esta venta no solo disminuirá el impacto de los siniestros sino que permitirá entre otras cosas el liberar reservas constituidas, por ende se generaría el ingreso de estos valores a la compañía.
- Reducción de nómina: Siendo uno de los gastos más representativos y debido a que la producción se vería afectada de un 30% a un 40% al realizarse la venta de toda la cartera de vehículos, la compañía realizó una reducción de personal de un 26%.

- Revaluar los contratos económicos con terceros: Otro de los gastos que fueron revaluados, son los costos que la cartera de vehículos generaba, con los proveedores de asistencias y con courier para despacho de correspondencia, en ambos casos, se realizó una negociación de costos para mantener los servicios únicamente en las pólizas y ramos vigentes.
- Capitalización de la empresa: De acuerdo a las nuevas disposiciones legales que nos indica el código monetario en la cual las compañías aseguradoras deben tener un capital no menor a \$8,000,000.00. Para cumplir esta normativa en la segunda semana de noviembre por parte de los socios se hizo un aporte de \$4,266,561.69 con la cual se constituyó una reserva especial, con la liberación de esta reserva programada para máximo a marzo del 2015, la empresa cumpliría lo fijado en la ley.

Estas estrategias fueron implementadas en el mes de septiembre y los resultados que han generado se evidencia en el mes de octubre, en este mes se puede visualizar la mejora significativa que tienen los indicadores de la empresa.

5.1 Índices Financieros de Seguros Oriente

Se realizó el análisis de los principales indicadores financieros de la empresa, los cuales nos permiten tener una visión global de cómo se encuentra la compañía, dentro de los principales indicadores constan:

5.1.1 Liquidez.

	Agosto	Octubre
LIQUIDEZ:	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo corriente}} = \frac{\$ 29,415,053.42}{\$ 32,603,398.39} = 0.9022$	$\frac{\$ 23,554,155.06}{\$ 24,355,420.71} = 0.9671$

En el caso de la compañía, se evidencia claramente que en el mes de agosto no presenta una solvencia saludable, debido a que su pasivo corriente es superior a su activo corriente,

esto genera que el riesgo financiero, la capacidad que tiene la empresa para cumplir los términos contractuales y los términos de endeudamiento sean negativos.

Para el mes de octubre se ve un incremento importante y que toman con una tendencia al alza sobre 1, lo que demuestra suficiencia de los activos líquidos para cubrir los pasivos líquidos, lo cual se debe principalmente a la disminución del pasivo por la cesión de cartera de vehículos, reduciendo sustancialmente las cuentas por pagar, otra de las razones de este incremento, es el crecimiento de las inversiones en \$1,000,000.00.

Adicionalmente se debe considerar que dentro de los pasivos se está tomando en cuenta las primas no devengadas por \$2,188,597.57 que en realidad no son una deuda, ya que las mismas se van devengando de acuerdo transcurre la vigencia de las pólizas, si este valor se separa del pasivo para octubre tendríamos un resultado de 1.06.

5.1.2 Capital de trabajo.

	Agosto
	\$ 29,415,053.42- \$ 32,603,398.39 = \$ (3,188,344.97)
CAPITAL DE TRABAJO: Activo corriente - Pasivo corriente	Octubre
	\$23,554,155.06 - \$24,355,420.71 = \$ (801,265.65)

De acuerdo al resultado de agosto, es inminente la necesidad de incrementar o aumentar el activo corriente. En el mes de octubre tras la venta de la cartera de vehículos y la disminución de la cuentas por pagar, el capital de trabajo asciende a \$(801,265.65), aplicando la misma premisa sobre la primas no devengadas por \$2,188,597.57, el capital de trabajo se incrementaría a \$ 1,387,331.92, por lo cual la empresa tendría un capital de trabajo adecuado.

5.1.3 Endeudamiento.

	Agosto	Octubre
ENDEUDAMIENTO:	$\frac{\text{Pasivo corriente} + \text{Pasivo L/P}}{\text{Total de activos}} = \frac{\$ 32,603,398.39}{\$ 35,733,413.16} = 0.9124$	$\frac{\$ 24,355,420.71}{\$ 28,779,087.94} = 0.8463$

De acuerdo al resultado de este indicador se concluye que casi el total de los activos responderían a las obligaciones contraídas por la empresa, esto quiere decir que el 91.24%

de los activos serán destinados a cubrir las cuentas por pagar en el mes de agosto; en el mes de octubre el indicador es del 84.63%, donde se ve que existe una mejora importante del índice y esto se debe a la disminución de las cuentas por pagar, como resultado de la renegociación con los proveedores, este valor irá mejorando al transcurrir el tiempo, debido a que las condiciones contractuales.

Adicionalmente es importante enfatizar que el 35.27% de estos pasivos son reservas técnicas que si bien se registran en los pasivos, no constituyen deudas o valores que deberán ser cancelados por parte de la compañía, dentro de este valor se toma en cuenta entre otros el de las primas no devengadas por \$2,188,597.57, que como se indicó anteriormente no constituye una cuenta por pagar o un valor que vaya a ser pagado en su totalidad.

5.1.4 Rentabilidad del capital.

		Agosto	Octubre
RENTABILIDAD DEL CAPITAL (%)	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Capital pagado}}$	$\frac{\$ (134,080.69)}{\$ 3,302,900.00} = -4.06\%$	$\frac{\$ 1,156,306.77}{\$ 3,762,900.00} = 30.73\%$

Pese a que en agosto se tiene un resultado negativo y esto significa que los activos no cumplen adecuadamente un retorno de capital, en el mes de octubre ya se tiene un resultado positivo del 30.73%, es decir, la compañía generó una utilidad de \$1,156,307 que representa un 5.20 % de la venta, que presentó un crecimiento, que se cumplió entre el 95% o más del presupuesto de ventas a nivel nacional en los ramos de: SOAT (142%), equipo y maquinaria (140%), programa incendio (98%), accidentes personales (96%), por otra parte con corte a octubre, la compañía viene liberando provisión de cartera incobrable, beneficiando el estado de resultados.

5.1.5 Rentabilidad del patrimonio.

		Agosto		Octubre
RENTABILIDAD PATRIMONIO (%)	DEL	<u>Utilidad Neta</u>		<u>Patrimonio</u>
		\$ (134,080.69)	= -4.28%	\$ 1,156,306.77
		\$ 3,130,014.77		\$ 4,423,667.23
				= 26.14%

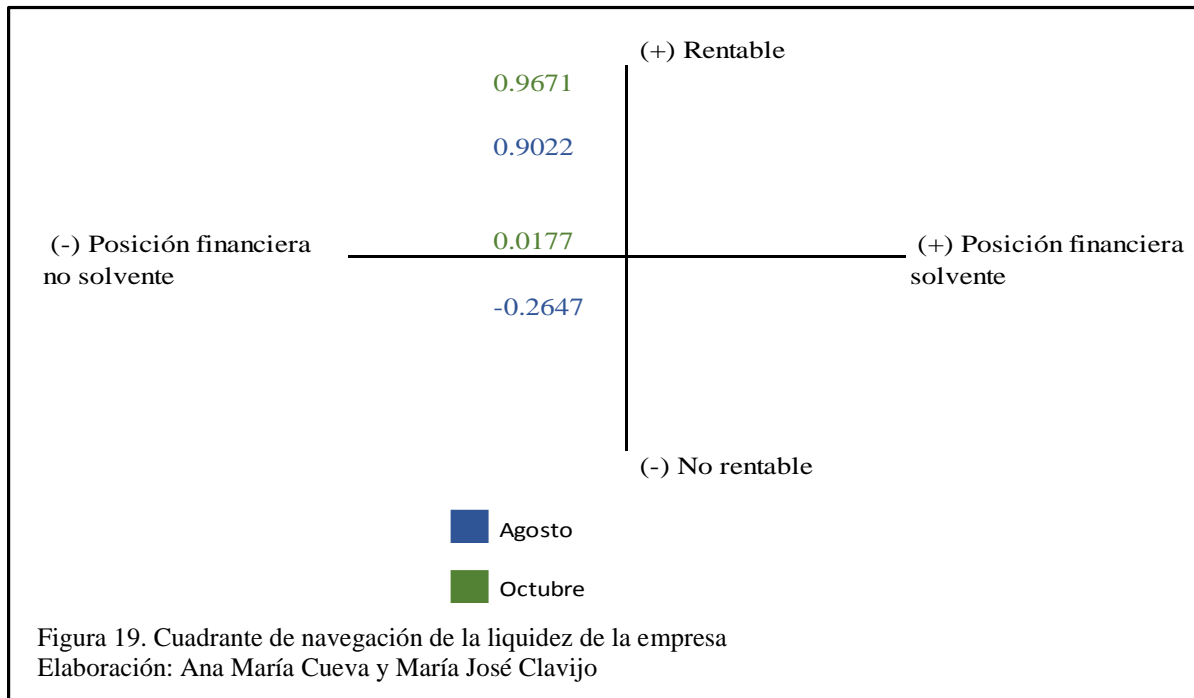
Siendo este indicador la tasa de retorno que obtienen los socios respecto a la inversión realizada en Seguros Oriente, vemos que en el mes de agosto es negativo debido a que proviene de una pérdida neta, la misma que no se encuentra otorgando resultados favorables a la compañía, por otro lado en el mes de octubre tiene un resultado de 26.14%, que se origina de la utilidad generada, como resultado del reenfoque del negocio y del incremento de los ingresos de la compañía.

5.1.6 Rentabilidad sobre ingresos.

		Agosto		Octubre
RENTABILIDAD (%)		<u>Utilidad Neta</u>		<u>Ingresos</u>
		\$ (134,080.69)	= -0.265%	\$ 1,156,306.77
		\$ 50,647,351.18		\$ 65,360,959.54
				= 1.77%

Tomando en cuenta el resultado obtenido en el mes de agosto, se determina que los objetivos y metas establecidas en la empresa no se están cumpliendo o alcanzando, por otra parte como se había mencionado la compañía generó una utilidad de \$1,156,307 en el mes de octubre que representa un 5.20 % de la venta, que presentó como resultado del cumplimiento entre el 95% o más del presupuesto de ventas a nivel nacional, cabe recalcar que, en los ingresos se está considerando a parte de las ventas, el valor generado por la cesión de cartera.

5.2 Cuadrante de navegación de la liquidez de la empresa



En base al análisis del cuadrante de navegación de la liquidez de la empresa, se determina claramente que los resultados de la solvencia y de la rentabilidad del mes de agosto se encuentran ubicados en el cuadrante negativo, esto significa que Seguros Oriente tiene serios problemas económicos de solvencia a corto y mediano plazo, una vez implementadas las estrategias para dar solución a los inconvenientes económicos, se evidencia que en el mes de octubre existe una mejora significativa y se posicionan los resultados en el cuadrante positivo.

5.3 Aporte económico de la propuesta

5.3.1 Siniestralidad.

Para la propuesta, se ha hecho el análisis de la siniestralidad de las pólizas de incendio y líneas aliadas ya considerando dentro de esta la siniestralidad de robo, se realizó un promedio desde el mes de enero a octubre del 2014 donde se obtuvo el 21.95%, siendo

esta una siniestralidad tolerable, la cual permite que el ramo sea rentable y genere una alta comercialización.

Tabla 30. Siniestralidad del ramo de incendio, robo y líneas aliadas

Mes	Siniestralidad mensual
Enero	26.72%
Febrero	29.15%
Marzo	18.17%
Abril	15.53%
Mayo	15.97%
Junio	23.39%
Julio	21.88%
Agosto	24.57%
Septiembre	22.32%
Octubre	21.75%
Siniestralidad promedio	21.95%

Nota: Siniestralidad promedio de incendio, robo y líneas aliadas

Fuente: Seguros Oriente S.A.

Elaboración: Ana María Cueva y María José Clavijo

5.3.2 Ingresos percibidos.

En base al reenfoque que Seguros Oriente dio a su línea de negocio, la propuesta se ajusta a su mercado objetivo, para el cálculo de los valores que ingresarán al comercializar estas pólizas, se tomó en cuenta el mercado objetivo, la proyección por cinco años de la demanda y la aceptación de cada alternativa, es así que los ingresos que se obtendrán son:

Tabla 31. Ingresos proyectados por cada alternativa

Alternativa	Límites de cobertura incendios y líneas aliadas	Límites de cobertura robo	Prima total	% de aceptación de alternativa	2014	2015	2016	2017	2018
1	\$ 5,000.00	\$ 500.00	\$ 12.21	22%	\$ 44,358.01	\$ 49,020.49	\$ 53,682.97	\$ 58,345.45	\$ 63,013.30
2	\$ 9,000.00	\$ 500.00	\$ 23.86	52%	\$ 204,882.96	\$ 226,418.25	\$ 247,953.54	\$ 269,488.83	\$ 291,048.93
3	\$ 15,000.00	\$ 800.00	\$ 41.33	26%	\$ 177,469.04	\$ 196,122.85	\$ 214,776.66	\$ 233,430.46	\$ 252,105.76
Total				100%	\$ 426,710.02	\$ 471,561.59	\$ 516,413.17	\$ 561,264.74	\$ 606,167.99

Nota: Ingresos proyectados

Elaboración: Ana María Cueva y María José Clavijo

5.3.3 Aporte de la propuesta y la proyección.

Tomando en cuenta la siniestralidad que pese a que no se la puede proyectar, debido a que depende de factores externos, se procedió a promediarla, obteniendo así un parámetro que puede dar una visión general y los ingresos proyectados, adicionalmente se ha tomado en cuenta los costos que se presupuestaron en la presentación de la propuesta y se ha determinado que el aporte que se generará es el siguiente:

Tabla 32. Ingresos netos proyectados por cada alternativa

Año	Alternativa			Total de ingresos	Siniestralidad	Costos de emisión y publicidad	Ingresos por generarse
	1	2	3				
2014	\$ 44,358.01	\$ 204,882.96	\$ 177,469.04	\$ 426,710.02	\$ 93,534.84	\$ 31,282.35	\$ 301,892.83
2015	\$ 49,020.49	\$ 226,418.25	\$ 196,122.85	\$ 471,561.59	\$ 103,366.30	\$ 32,844.75	\$ 335,350.54
2016	\$ 53,682.97	\$ 247,953.54	\$ 214,776.66	\$ 516,413.17	\$ 113,197.77	\$ 34,407.15	\$ 368,808.25
2017	\$ 58,345.45	\$ 269,488.83	\$ 233,430.46	\$ 561,264.74	\$ 123,029.23	\$ 35,969.55	\$ 402,265.96
2018	\$ 63,013.30	\$ 291,048.93	\$ 252,105.76	\$ 606,167.99	\$ 132,872.02	\$ 37,533.75	\$ 435,762.22

Nota: Ingresos proyectados menos costos y siniestralidad

Elaboración: Ana María Cueva y María José Clavijo

Con estos resultados y tomando en cuenta que el total de ingresos de la compañía por prima neta emitida de \$22,045,429, a octubre del 2014, se estima que la comercialización del seguro, aportará con el 1.32% de los ingresos provenientes de las mismas.

Por otro lado enfocados únicamente el ramo al que pertenece la póliza de esta propuesta y que las ventas anuales presupuestadas para incendio y robo en el 2014 son \$1,140,657.00, se concluye que la contribución para Seguros Oriente al comercializar “Mi Negocio Seguro” será el 37.41% .

CONCLUSIONES

1. En la actualidad, el mercado de los microseguros a nivel mundial se encuentra en expansión, las compañías aseguradoras a nivel nacional, se están enfocando en el desarrollo de microseguros de salud y vida, sin embargo hasta el momento no existe, dentro del mercado asegurador un producto de este tipo, orientado al ramo de robo, incendios y líneas aliadas, debido a que las compañías aseguradoras aún no se enfocan totalmente en ofrecer productos con visión social, siendo en el Ecuador baja la cultura de responsabilidad de este tipo de servicios y sin tomar en cuenta, que el mercado de pequeños negocios en la ciudad de Quito es potencialmente rentable.
2. En la ciudad de Quito, hacia donde se encuentra dirigida la presente propuesta, se puede observar que existe un mercado potencial para el microseguro de robo, incendios y líneas aliadas para pequeños negocios, presentándose una aceptación e interés por el producto de un 93%, según lo afirmaron las personas encuestadas, notándose claramente que existe una gran demanda por este tipo de servicios, resultando un nicho interesante y potencialmente lucrativo para el desarrollo de este tipo de productos, razón por la cual a futuro, se podría ir incursionando de a poco en el resto del país, expandiendo el mercado, tomando siempre en cuenta el ingreso de nuevos competidores.
3. Tomando en cuenta los resultados positivos obtenidos en el estudio de mercado y de acuerdo a las opiniones de las personas encuestadas, los productos de microseguros, deben ser funcionales, adaptados por completo a las necesidades básicas y específicas del segmento de mercado al cual están enfocamos, es decir, con coberturas, costos y condiciones atractivas y prácticas.
4. Resulta importante, comercializar y promocionar los productos de microseguros, con un enfoque diferente y dirigido correctamente al mercado objetivo, es decir presentarlo como una inversión a futuro, más no como un gasto, que permite

tranquilidad y que puede amparar y respaldar económicamente a sus beneficiarios en caso de la ocurrencia de eventos inesperados que afecten su patrimonio.

5. Permite que la compañía de seguros incursione en un nuevo mercado, el cual no ha formado parte de su enfoque en años anteriores, aportando con esto al crecimiento de presencia de marca, incremento de ingresos y apertura de nueva línea de producto.

6. El ofrecer un microseguro de este tipo al mercado, representa un reto para las compañías aseguradoras, debido al segmento vulnerable de mercado al cual está enfocado, sin embargo es económicamente viable por la acogida que tiene, según se pudo demostrar con la aplicación de las encuestas y según los índices de rentabilidad y siniestralidad presentados, que demuestran que mientras menor es el riesgo de ocurrencia de un siniestro más rentable es el ramo.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda la implementación de esta propuesta, puesto que resulta rentable para Seguros Oriente, incursionar en este segmento de mercado, debido a que al ser un producto innovador, de gran demanda y poco explotado, representa un nicho importante y atractivo de mercado, que a pesar de ser de alta vulnerabilidad, constituye una gran oportunidad de inversión, no solo en el aspecto económico, sino también social.
2. El orientarse en la creación de este tipo de productos de microseguros, le da a la Compañía Seguros Oriente un enfoque totalmente de responsabilidad social, por lo que se recomienda su implementación, que no solo contribuirá con un crecimiento económico para la compañía, sino también generará valor a la imagen corporativa desde el aspecto de Responsabilidad Social Empresarial.
3. Se recomienda que por el segmento de mercado al cual se enfoca esta propuesta, se expanda el mercado mediante una diversificación de cartera y/o productos/servicios en el mediano plazo.
4. Se recomienda a la compañía Seguros Oriente, desarrollar un programa de formación de seguros especializado en educar y concientizar al mercado sobre los beneficios del producto “Mi Negocio Seguro”, siendo un factor estratégico clave para promocionar el producto y generar conciencia entre la población a la cual está dirigido, informándoles sobre los riesgos a los que están expuestos al no contar con este microseguro y así generar el interés y la necesidad de adquirir el producto.
5. Resulta recomendable para la compañía Seguros Oriente, comercializar este tipo de producto en forma masiva, aprovechando la tecnología y la comunicación para masificar los microseguros, para lo cual será conveniente unir esfuerzos con intermediarios de seguros, con el fin de lograr llegar a todas las personas que

conforman el mercado meta, en este caso los propietarios de los pequeños negocios y dar a conocer a más personas sobre este tipo de microseguros.

6. Es evidente, que con la creación de este tipo de microseguros, dirigido a la población de bajos ingresos económicos, se quiere lograr un enfoque no solo económico, sino también social, por lo cual, la compañía Seguros Oriente, como entidad que está promoviendo el desarrollo de este nuevo producto en el país, debe enfocarse en involucrar al Estado, con el fin de promover a la creación de este tipo de productos, generando su interés, que conlleven a la creación de planes, que impulsen la masificación de los microseguros, mediante la creación de leyes que regulen esta actividad, en donde tanto la comunidad como las empresas aseguradoras se vean beneficiadas.

LISTA DE REFERENCIAS

- Arteaga Iranney, C. E. (5 de abril de 2008). Seguros solo un enfoque. Obtenido de Seguros solo un enfoque: <http://seguros-grupo3.blogspot.com/2008/04/el-riesgo-es-un-factor-que-ha-estado.html>
- Asien, E. R. (Mayo de 2007). Eumed. Obtenido de "El Seguro en los riesgos y en la economía": Texto completo en <http://www.eumed.net/ce/>
- Asociación Internacional de Supervisores de Seguros. (octubre de 2003). Principios Básicos de Seguros y su Metodología. Beijing.
- Bernal, C. A. (2000). Metodología de la Investigación. Santa Fe de Bogotá Colombia: Prentice Hall.
- Carmargo, L. A., & Montoya, L. F. (2010). Análisis de Experiencias Destacables en Latinoamérica y el Caribe. España.
- Cedatos. (abril de 2011). Cedatos. Obtenido de La Inseguridad en el Ecuador: http://www.cedatos.com.ec/detalles_noticia.php?Id=86
- Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros CONDUSEF. (2014). Microseguros: no son chiquitos. Proteja su dinero, 24. Obtenido de <http://www.condusef.gob.mx/Revista/index.php/seguros/otros/289-microseguros-no-son-seguros-chiquitos>
- Díaz, A. (2008). Microseguros: negocio responsable. Revista Fasecolda, 44,47.
- Dirección Nacional de Estudios e Información Superintendencia de Bancos y Seguros. (2013). Comportamiento del Sistema de Seguros Privado al 31 de marzo de 2013. Quito.
- Durvan S.A. de Ediciones. (1965). Gran Enciclopedia del Mundo. Tomo 15, Tomo 15. Bilbao: Editorial Marín.
- Echavarría Sánchez, M. C. (2007). Alternativas de financiamiento para las pequeñas y medianas empresas (PYMES) mexicanas. México: Observatorio de la Economía Latinoamericana.
- Fuentes, C., Zapater, A., Cosme, F., & Fiestas, P. (2009). La oferta de microseguros para el nivel socioeconómico C. Lima: Esan Ediciones.
- Instituto de Prácticas Financieras y Bancarias IPBF. (2010). Curso de Especialización de Seguros.

- Junguito, R., Londoño, A., Concha, Á., & Pérez, J. (2011). Los Microseguros en America Latina. Fasecolda, 48.
- Lanza, É. T. (11 de noviembre de 2012). El microseguro de LBC captó 300 mil clientes en un decenio. La Razón.
- Ley General de Seguros. (3 de Abril de 1998). Codificación del Ámbito de la Ley. Quito, Ecuador.
- Ministerio de Industrias Y Productividad. (2012). Alternativas de Financiamiento a Través del Mercado de Valores para Pymes. Ecuador.
- Rodríguez Asien, E. (mayo 2007). "El Seguro en los riesgos y en la economía". Contribuciones a la Economía.
- Seguros Oriente S.A. (2012-2013). Memoria de Sostenibilidad Seguros Oriente. Quito, Pichincha, Ecuador. Obtenido de <http://www.segurosorientec.com/site/quienes-somos/mision-y-vision.html>
- Seguros Oriente S.A. (2013). Póliza de Incendio y Líneas Aliadas. Cláusulas Adicionales. Ecuador.
- Servicio de Rentas Internas del Ecuador. (01 de agosto de 2008). Servicio de Rentas Internas del Ecuador. Obtenido de <http://www.sri.gob.ec/web/guest/rise>
- Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. (29 de noviembre de 1963). Legislación sobre el Contrato de Seguros. Ecuador.
- Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. (2009). Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. Recuperado el octubre de 2013, de www.sbs.gob.ec
- Tamames, R., & Gallego, S. (2002). Diccionario de Economía y Finanzas. España: Alianza Editorial.
- Unidad Análisis Económico e Investigación Ekos Negocios. (marzo 2013). El Sector Asegurador se reconfigura. Revista Ekos, 35-36.

ANEXOS

Anexo 1. Encuestas de estratificación del nivel socio económico NSE 2011



- 1.) Introducción
- 2.) Ficha técnica
- 3.) Dimensiones del estudio
- 4.) Porcentaje de dimensiones del estudio
- 5.) Importancia de las variables
- 6.) Estratos del Nivel Socioeconómico
- 7.) Nivel Socioeconómico agregado
- 8.) Caracterización por estratos

Ficha Técnica

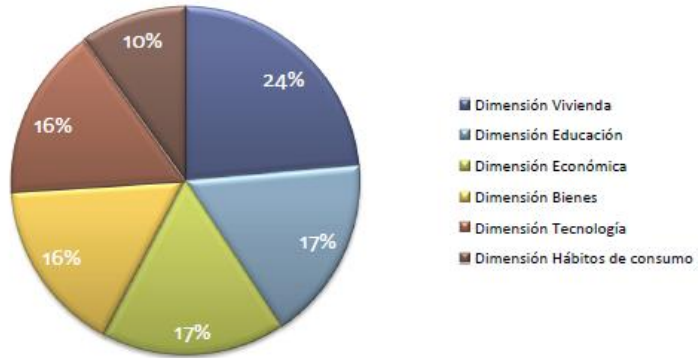


	Total	Quito	Guayaquil	Cuenca	Ambato	Machala
Viviendas	9.744	2.364	3.372	1.344	1.344	1.320

Dimensiones de estudio

El formulario de la encuesta tiene 97 preguntas, para el estudio se utilizaron 25, las mismas que fueron seleccionadas por ser comunes y que caracterizan a los grupos socioeconómicos encontrados para las cinco ciudades de estudio y en cada una de las dimensiones (vivienda, educación, económica, bienes, tecnología, hábitos de consumo).

Porcentaje de las dimensiones de estudio



1.000 Puntos

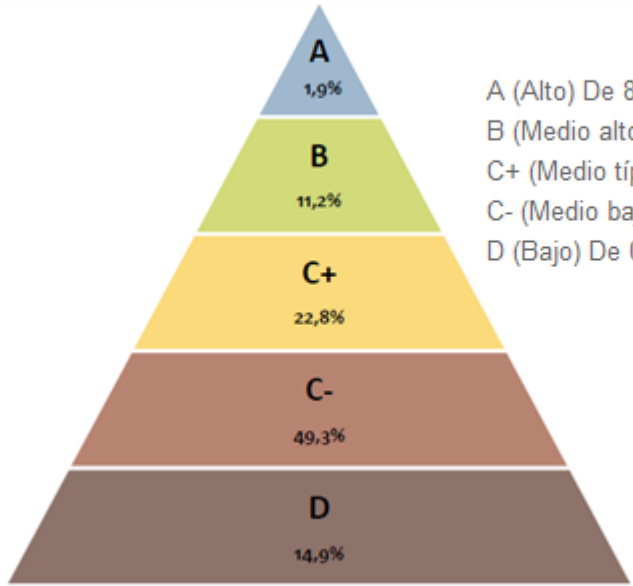
Importancia de Variables



Estratos del Nivel Socioeconómico

Grupos socioeconómicos	Puntaje
A	De 845 a 1000 puntos
B	De 696 a 845 puntos
C+	De 535 a 696 puntos
C-	De 316 a 535 puntos
D	De 0 a 316 puntos

Nivel socioeconómico agregado



A (Alto) De 845,1 a 1000 puntos
 B (Medio alto) De 696,1 a 845 puntos
 C+ (Medio típico) De 535,1 a 696 puntos
 C- (Medio bajo) De 316,1 a 535 puntos
 D (Bajo) De 0 a 316 puntos



Nivel C-





El estrato C- representa el 49,3% de la población investigada.

Características de las viviendas

- El material predominante del piso de estas viviendas son ladrillo o cemento.
- En promedio tienen un cuarto de baño con ducha de uso exclusivo para el hogar.

Bienes

- El 52% de los hogares dispone de servicio de teléfono convencional.
- Más del 84% tiene refrigeradora y cocina con horno.
- Menos del 48% tiene lavadora, equipo de sonido y/o mini componente.
- En promedio tienen una televisión a color.



Tecnología

- El 11% de hogares tiene computadora de escritorio.
- En promedio disponen de dos celulares en el hogar.

Hábitos de consumo

- El 14% de los hogares compran la mayor parte de la vestimenta en centros comerciales.
- El 43% de los hogares utiliza internet.
- El 25% de los hogares utiliza correo electrónico personal (no del trabajo)
- El 19% de los hogares está registrado en alguna página social en internet.
- El 22% de los hogares de este nivel ha leído libros diferentes a manuales de estudio y lectura de trabajo en los últimos tres meses.



Nivel C-

Educación

- El Jefe del Hogar tiene un nivel de instrucción de primaria completa.

Economía

- Los jefes de hogar del nivel C- se desempeñan como trabajadores de los servicios y comerciantes, operadores de instalación de máquinas y montadores y algunos se encuentran inactivos.
- El 48% de los hogares está afiliado o cubierto por el Seguro del IESS (seguro general, seguro voluntario o campesino) y/o seguro del ISSFA o ISSPOL.
- El 6% de los hogares tiene seguro de salud privada con hospitalización, seguro de salud privada sin hospitalización, seguro internacional, AUS, seguros municipales y de Consejos Provinciales y/o seguro de vida.

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC- NSE 2011

Anexo 2. Matriz por actividad económica y exposición de riesgo

Actividad económica	Tipo de riesgo										
	Incendio y/o rayo	Explosión	Temblor, terremoto	Erupción volcánica	Motín, huelga	Daños maliciosos de terceros	Daños por lluvia e inundación	Daños por agua	Colapso	Rotura de vidrios	Robo
Confección de ropa a la medida.	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X
Elaboración de aperitivos dulces o salados (bocaditos).				X	X						
Fabricación de partes y piezas de carpintería: puertas, ventanas, contraventanas y sus marcos, con o sin herrajes (bisagras, cerraduras, etc.), escaleras pórticos, barandales, bloques, listones, etc.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Otros servicios de venta de comidas y bebidas preparadas N.C.P.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Otros tipos de actividades y venta de artículos usados.	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X
Reparación de efectos personales: calzado, vestidos, relojes, joyas, etc. (no relacionada con la fabricación y venta al por mayor o menor).	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X
Reparación de enseres domésticos (no relacionada con la fabricación y venta al por mayor o menor).	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Venta al por menor de accesorios de prendas de vestir y artículos de piel.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Venta al por menor de alimentos, bebidas y tabaco, principalmente y diversos artículos como: aparatos de uso doméstico, artículos de ferretería, muebles, prendas de vestir, cosméticos, etc., en almacenes no especializados (supermercados, tiendas de abarro	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Venta al por menor de artículos confeccionados con materiales textiles: cortinas, alfombras, sábanas, cubrecamas.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Venta al por menor de artículos de cristalería, porcelana y cerámica.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Venta al por menor de artículos de cuero y accesorios de viaje.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Venta al por menor de artículos de recuerdos, souvenirs, artesanías, etc.	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X
Venta al por menor de artículos deportivos (incluido bicicletas).	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X
Venta al por menor de artículos usados.	X	X	X	X	X		X	X	X		X
Venta al por menor de bebidas alcohólicas (para el consumo fuera del lugar de venta), en almacenes especializados.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Venta al por menor de bebidas no alcohólicas (para el consumo fuera del lugar de venta), en almacenes especializados.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Venta al por menor de calzado y material de zapatería (plantillas, taloneras, suela y artículos análogos)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Venta al por menor de carne (incluso aves de corral) y productos derivados de la carne en almacenes especializados.	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X
Venta al por menor de computadoras y programas de computadora.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Actividad económica	Tipo de riesgo										
	Incendio y/o rayo	Explosión	Temblor, terremoto	Erupción volcánica	Motín, huelga	Daños maliciosos de terceros	Daños por lluvia e inundación	Daños por agua	Colapso	Rotura de vidrios	Robo
Venta al por menor de cubiertos y utensilios domésticos de metal.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Venta al por menor de diversos productos, sin que predominen alimentos, bebidas y tabaco, tales como: aparatos de uso doméstico, de ferretería, de joyería, artículos deportivos, cosméticos, juguetes, muebles, prendas de vestir, etc., en almacenes no especializados (grandes almacenes con surtido diverso)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Venta al por menor de equipo de precisión, fotográfico y óptico	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X
Venta al por menor de flores, plantas, semillas, abonos y animales domésticos.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Venta al por menor de frutas y verduras en almacenes especializados.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Venta al por menor de huevos en almacenes especializados.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Venta al por menor de instrumentos musicales, discos, partituras y cintas grabadas.	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X
Venta al por menor de juegos y juguetes.	X	X	X	X	X		X	X	X		X
Venta al por menor de libros, periódicos, revistas y artículos de papelería.	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X
Venta al por menor de lubricantes, refrigerantes y productos de limpieza, para todo tipo de vehículos automotores (excepto en gasolineras).				X	X						X
Venta al por menor de materiales y equipo de oficina.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Venta al por menor de muebles, de cualquier material, incluye colchones.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Venta al por menor de otras bebidas en almacenes especializados.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Venta al por menor de otros productos alimenticios en almacenes especializados.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Venta al por menor de otros productos en almacenes especializados.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Venta al por menor de otros productos farmacéuticos, medicinales y de aseo.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Venta al por menor de pan y productos de panadería en almacenes especializados.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Venta al por menor de papel tapiz y productos para recubrimiento de pisos.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Venta al por menor de partes, piezas y accesorios para aparatos y artículos de uso doméstico N:C.P.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Venta al por menor de pescado, mariscos y productos conexos en almacenes especializados.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Venta al por menor de productos de confitería en almacenes especializados.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Actividad económica	Tipo de riesgo										
	Incendio y/o rayo	Explosión	Temblor, terremoto	Erupción volcánica	Motín, huelga	Daños maliciosos de terceros	Daños por lluvia e inundación	Daños por agua	Colapso	Rotura de vidrios	Robo
Venta al por menor de productos de perfumería, cosméticos, jabones y artículos de tocador.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Venta al por menor de productos de todo tipo mediante televisión, radio, teléfono y periódicos.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Venta al por menor de productos de todo tipo por catálogo o por correo.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Venta al por menor de productos farmacéuticos y medicinales.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Venta al por menor de productos lácteos en almacenes especializados.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Venta al por menor de productos ortopédicos.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Venta al por menor de productos textiles.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Venta al por menor de relojes y artículos de joyería.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Venta al por menor de todo tipo de productos en puestos de venta por lo general móviles, instalados al borde de una vía pública o en un mercado	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Venta al por menor de utensilios de madera, mimbre, corcho y tonelería.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Venta al por menor especializada de artículos de ferretería.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Venta al por menor especializada de artículos de plástico y de caucho.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Venta al por menor especializada de materiales de construcción N.C.P. madera, productos metálicos y no metálicos para estructuras, piedra, etc.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Venta al por menor especializada de pinturas, barnices y lacas.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Venta al por menor especializada de vidrio y artículos de vidrio.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Venta de bebidas alcohólicas en bares, discotecas e instalaciones similares, incluye espectáculo.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Venta de bebidas, cerveza y tragos al paso, para su consumo inmediato (bares, cantinas).	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Venta de comidas y bebidas en bares-restaurantes, restaurantes, picanterías, cevicherías, para su consumo inmediato.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Venta de comidas y bebidas en cafeterías para su consumo inmediato.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Venta de comidas y bebidas en fondas, comedores populares, para su consumo inmediato.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Venta de comidas y bebidas en puestos de refrigerio (fuentes de soda, heladerías), para su consumo inmediato.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Fuente: SRI, Clasificación de actividades económicas, período 2008-2013 / compañía Seguros Oriente S.A.
Elaboración: Ana María Cueva y María José Clavijo

Universidad Politécnica Salesiana – Sede Quito

Carrera de Administración de Empresas

ENCUESTA

La siguiente encuesta está diseñada para realizar una investigación de mercado, que permitirá el desarrollo de un trabajo de titulación, por lo cual les solicitamos que la información proporcionada sea real. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán utilizadas para ningún propósito distinto al objetivo de la misma. Agradecemos de antemano su colaboración.

Sector _____

Actividad Comercial _____

Edad _____

1. ¿Usted tiene contratado algún tipo de seguro para sus bienes?

SÍ

NO

2. ¿Qué tan importante considera usted, que es contar con un seguro en caso de incendio, robo y/o desastres naturales para su negocio?

Muy importante

Importante

Algo importante

Nada importante

3. ¿Si existiera una póliza de seguros que ampare a pequeños negocios, en caso de incendios, robos y desastres naturales, la contrataría?

SÍ

NO

¿Por qué? _____

4. Por favor seleccione el o los aspectos que considera importantes, el momento de adquirir un seguro.

Mayores beneficios sin importar el costo

Precios bajos y beneficios limitados

Facilidades de pago

Servicio

Facilidad de compra

5. En base a los límites establecidos, seleccione el valor anual, que estaría dispuesto a pagar por un seguro de incendio, robo y líneas aliadas

Cobertura por incendio	Cobertura por robo	Valor anual con impuestos	
\$ 3,000.00	\$ 500	\$ 6.99	
\$ 5,000.00	\$ 500	\$ 11.65	
\$ 9,000.00	\$ 500	\$ 23.30	
\$ 15,000.00	\$ 800	\$ 40.78	

6. ¿A través de que medio, se entera usted de la existencia de productos y servicios para su negocio?

TV

Radio

Prensa

Volantes

Otros (Especifique) _____

7. ¿Dónde usualmente usted paga los servicios básicos y demás gastos?

Servipagos o punto pago

Débito de su cuenta bancaria o cuenta de cooperativa

Bancos del barrio

Otros (Especifique) _____

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Elaboración: Ana María Cueva y María José Clavijo

Anexo 4. Ejemplo de base de propietarios de pequeños negocios adquirientes

Ruc	Razón social	Nombre comercial	Actividad económica	Fecha de emisión de póliza	Fecha de vencimiento de póliza	Calle	Número	Intersección	Teléfono convencional	Teléfono celular	Correo electrónico
0100161660001	Serpa Dávila Olga Mariela	Bazar La Fantasía	Bazar	15/04/2014	15/04/2015	Diego De Vásquez N63-286	Gualaquiza		2458796	0984791095	olguita25@hotmail.com
0401504501001	Pozo Narváez Braulio Gerardo	Carnes Selectas	Carnicería	25/05/2014	25/05/2015	De Los Pinos	E6-19	Julio Teodoro Salem	3546789	0984201589	carneselectas@gmail.com
0401837588001	Oliveros Hoyos Arleth Patricia	Café Inesita	Cafetería	04/07/2014	04/07/2015	Jorge Piedra	Oe5-10	Manuel Serrano	2456123	0983612083	cafeinesita21@yahoo.com
0502133978001	Yugsi Sigcha Maria Carmelina	Artesanías Carmita	Bazar y papelería	13/08/2014	13/08/2015	Escalinata Dos	S/N	Calle Principal	3547963	0983022577	camita2504@hotmail.es
0502301823001	Guanochanga Ayala Cesar Alcides	Abarrotos Gema	Tienda	22/09/2014	22/09/2015	El Carmen	S/N	Rubén Solines	2419781	0982433071	gematienda@yahoo.com

Elaboración: Ana María Cueva y María José Clavijo

SOLICITUD DE EMISIÓN MI NEGOCIO SEGURO



PLANES MI NEGOCIO SEGURO

Plan	Cobertura	Valor asegurado	Prima Total
1	Incendio Robo	\$ 5,000.00 \$ 500.00	\$12.21
2	Incendio Robo	\$ 9,000.00 \$ 500.00	\$23.86
3	Incendio Robo	\$ 15,000.00 \$ 800.00	\$41.33

DATOS GENERALES

Asegurado: _____
 RUC/C.I.: _____
 Dirección: _____
 Teléfono: _____ Celular: _____
 Correo electrónico: _____
 Tipo de operación: Directa _____ Agente / vendedor de seguros _____
 Agente / Vendedor: _____
 Moneda: _____
 Vigencia Desde: ____ día ____ mes ____ año Hasta: ____ día ____ mes ____ año

FORMA DE PAGO

Moneda: _____ Número de pagos: ____ Contado ____ Débito automático ____ Tarjeta de crédito ____
 Monto: _____ Monto en letras: _____
 No. tarjeta de crédito: _____ Fecha de expiración: ____ día ____ mes ____ año
 Banco Emisor: _____
 Código Seguridad: _____

Fecha ____ día ____ mes ____ año

Firma asegurado



Anexo 6. Formulario de vinculación de clientes



Vigente desde junio 2014

FORMULARIO DE VINCULACIÓN DE CLIENTES PERSONA NATURAL

CLIENTE GARANTE

La información aquí descrita será considerada como confidencial y es solicitada para cumplimiento de la Resolución N° JB-2012-2147 emitida por la Superintendencia de Bancos y Seguros de carácter obligatorio. No deben existir campos en blanco, de no poseer cierta información, escribir N/A.

DATOS BÁSICOS			
Primer Apellido:		Segundo Apellido:	
Nombre(s):		Ocupación:	
Ciudad y Fecha de Nacimiento:		Nacionalidad:	
Tipo de Identificación: C.C. <input type="checkbox"/> PAS. <input type="checkbox"/> RUC <input type="checkbox"/> OTRO <input type="checkbox"/>		Nro. Identificación	
INFORMACIÓN PARA EXTRANJEROS			
Si posee pasaporte llenar lo siguiente:		Fecha Expedición Pasaporte: ____/____/____	Fecha Caducidad Pasaporte: ____/____/____
Estado Migratorio o Código de Visa (Según pasaporte)		Fecha de Ingreso al país (Pasaporte): ____/____/____	
Estado Civil: Soltero <input type="checkbox"/> Casado <input type="checkbox"/> Divorciado <input type="checkbox"/> Viudo <input type="checkbox"/> Unión Libre <input type="checkbox"/>		Separación de Bienes: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
DATOS DEL CÓNYUGE			
Apellidos y Nombres Completos:			
Tipo de Identificación: C.C. <input type="checkbox"/> PAS. <input type="checkbox"/> RUC <input type="checkbox"/> OTRO <input type="checkbox"/>		Nro. Identificación	
DIRECCIÓN DE DOMICILIO			
Pais:	Provincia:	Cantón:	Ciudad:
Sector:		Referencia:	
Dirección (Calle Principal, N°, Transversal):			
Teléfono Domicilio:		Celular:	
DIRECCIÓN DE LA EMPRESA O NEGOCIO DONDE TRABAJA			
Pais:	Provincia:	Cantón:	Ciudad:
Sector:		Referencia:	
Dirección (Calle Principal, N°, Transversal):			
Teléfono Oficina:			
DATOS DE ENTREGA DE PÓLIZA			
Dirección para entrega de Factura: Domicilio <input type="checkbox"/> Trabajo <input type="checkbox"/> Otra <input type="checkbox"/>			
Si es Otra especifique:			
Pais:	Provincia:	Cantón:	Ciudad:
Dirección (Calle Principal, N°, Transversal):			
FACTURACIÓN ELECTRÓNICA			
Con conocimiento de las disposiciones del SRI, bajo mi responsabilidad, declaro la dirección de correo electrónico a través de la cual se me notificará sobre la facturación por la emisión de pólizas a mi favor:			
Correo Personal:		Correo Laboral:	
Otro:			
INFORMACIÓN DE ACTIVIDAD ECONÓMICA / NEGOCIO			
Tipo de Act. Económica: Empleado Privado <input type="checkbox"/> Empleado Público <input type="checkbox"/> Negocio Propio <input type="checkbox"/> Jubilado <input type="checkbox"/> Estudiante <input type="checkbox"/> Ama de Casa <input type="checkbox"/>			
Nombre de la Empresa:		Actividad de la Empresa:	Cargo:
INGRESOS MENSUALES			
Total de Ingresos Mensuales: USD		¿Posee ingresos diferentes de la actividad principal?: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
Si su respuesta es Sí llene la siguiente información			
Ingresos Diferentes de la actividad principal: USD.		Fuente de Otros Ingresos:	



Fuente: Seguros Oriente S.A.

Elaboración: Superintendencia de Bancos y Seguros



**SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
Y SEGUROS**

Por cuanto **SEGUROS ORIENTE S.A.**, con domicilio principal en la ciudad de Quito, ha cumplido con los requisitos establecidos en la Ley General de Seguros, esta Superintendencia de Bancos y Seguros, de conformidad con lo dispuesto en la resolución N° 79-258-S de 10 de diciembre de 1979, complementada con resolución N° SB-INS-2001-172 de 10 de julio de 2001, que aprueba el cambio de razón social, se le otorga el presente

CERTIFICADO DE AUTORIZACIÓN

Para operar en el **SEGURO CONTRA INCENDIO Y LINEAS ALIADAS.**

Quito, Distrito Metropolitano, a los 11 días del mes de octubre de 2002.

Dr. Renán Calderón Villacís
INTENDENTE NACIONAL DE SEGUROS,
ENCARGADO

Nota: El presente certificado es válido hasta orden en contrario y debe exhibirse al público en el sitio más visible de las oficinas de la empresa.



PÓLIZA DE SEGURO DE ROBO Y ASALTO CONDICIONES GENERALES

La presente póliza se regirá por las Condiciones Generales, Particulares y Especiales.

La Ley General de Seguros y el Código de Comercio, son parte de este contrato en lo que fueren aplicables.

Los anexos o endosos que se emitan para aclarar, ampliar o modificar las condiciones de esta póliza no tendrán valor si no estuvieren firmadas por la Compañía y el Solicitante.

Artículo 1. COBERTURAS

Con arreglo a las condiciones señaladas en el artículo anterior y el pago de la prima correspondiente, Compañía de Seguros Oriente S. A., en adelante “La Compañía”, asegura los bienes descritos o especificados en las Condiciones Particulares de esta Póliza o en los respectivos Anexos o Endosos y se obliga a indemnizar al Asegurado o Beneficiario por la pérdida o daños materiales causados a los bienes asegurados por:

Robo o tentativa de robo. Se considerará como robo los actos delictuosos que a continuación se especifican:

- El ingreso o penetración empleando la fuerza en locales e inmuebles cerrados.
- La penetración en los locales designados en la póliza, usando violencia o amenazas que haga peligrar inmediatamente la vida de las personas que vivan en dichos

locales o que trabajen en ellos por orden del Asegurado;

- La apertura con llaves correspondientes, de locales e inmuebles cerrados, siempre que el delincuente las haya obtenido por una de las acciones mencionadas en los incisos anteriores,
- Penetración ilícita en los locales e inmuebles cerrados, mediante escalamiento o utilizando otras vías que sean las ordinarias de entrada o acceso a los mismos.

En casos en que los Asegurados sean Empresas Comerciales o Industriales, el contenido de las cajas de seguridad se considera asegurado contra los riesgos arriba mencionados siempre que:

- Durante las horas de trabajo los empleados responsables lleven las llaves consigo o las hayan depositado fuera del sitio en que se encuentren las cajas respectivas; y,
- Fuera de las horas de trabajo sólo cuando las llaves sean guardadas en otro lugar fuera de los locales objeto del seguro.

Artículo 2. EXCLUSIONES

2.1. Exclusiones Generales

- Daños causados por un miembro de la familia del Asegurado o por una persona que resida con él;
- Daños causados por personas que regulen u ocasionalmente estén al servicio del Asegurado en su



SEGUROS ORIENTE

seguro a tu lado

domicilio o en su negocio y que sobrevengan durante las horas en las cuales el trabajo de dichas personas les dé acceso a los locales designados en esta póliza; sin embargo, la Compañía responderá por los daños causados por dichas personas, cuando se trata de robo cometido fuera de las horas de trabajo, con penetración empleando la fuerza en los locales o inmuebles cerrados;

- Daños a consecuencia de actos de guerra, disturbios interiores de cualquier naturaleza y de disposiciones militares o policiales;
- Las pérdidas o daños que se deriven de terremotos, erupciones volcánicas, inundaciones y otros fenómenos naturales;
- Pérdidas o daños por incendio, explosión y uso o empleo de energía atómica.
- Pérdida a daños durante incendio o explosión en el establecimiento o después de dichos acontecimientos.
- Nacionalización, expropiación y otros eventos análogos, a menos que el Asegurado pruebe que la iniciación, propagación e importancia del siniestro no tengan directa ni indirectamente relación con dichos acontecimientos o sus efectos;
- Perjuicios indirectos tales como: lucro cesante, daños emergentes, paralización del negocio o cualquier otro sufrido a consecuencia de robo;
- Hurto, entendido éste, como la sustracción de los objetos asegurados del local designado en esta póliza, sin empleo de la violencia en las personas o fuerza en las cosas.
- Bienes expuestos a la intemperie o que no se hallen en el interior de los locales asegurados.

2.2. Bienes NO cubiertos, salvo inclusión expresa en las condiciones particulares de la póliza.

- Dinero, valores, títulos, libretas de ahorro, billetes de lotería, letras de cambio, lingotes de oro y plata, perlas y piedras preciosas sueltas, todo tipo de joyas, objetos de oro y plata, documentos, colecciones de cualquier naturaleza, actas y manuscritos, siempre y cuando se encuentren bajo llave en cajas de seguridad.
- Orfebrería y platería exhibida como decoración, vajilla y cubiertos de mesa de oro o plata.
- Joyas y objetos de oro y plata que sirven de adorno personal.
- Modelos, formas, moldes, clisés, timbres, planos, dibujos y otros objetos similares.
- Gastos de reconstitución de libros de comercio, estadísticas, controles, planos, dibujos, actas, estados de cuenta y similares. Salvo convenio especial, estos objetos serán asegurados sólo por el valor material.
- Animales vivos.
- Automóviles, motocicletas y en general cualquier vehículo accionado a motor.
- Objetos raros u obras de arte cuyo valor sea superior al establecido en las Condiciones Particulares.
- Bienes que no se encuentren en los inmuebles o locales asegurados y descritos en las condiciones particulares de la póliza, incluso si han sido movilizados para la reparación o almacenaje temporal.
- Mercadería que el asegurado mantenga en depósito o consignación.

Artículo 3. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES:

3.1. Son derechos y obligaciones de las partes:

- La presente póliza puede renovarse a su vencimiento mediante el pago de la prima respectiva por el período que se señale en el Certificado de Renovación. La Compañía al igual que el Asegurado se reserva el derecho de no renovar esta póliza a su vencimiento. Es obligación de quien solicite la renovación de la póliza, el pagar la prima correspondiente al momento de pedir dicha renovación.

La Compañía al igual que el Asegurado se reserva el derecho de no renovar esta póliza a su vencimiento.

- La Compañía tendrá el derecho de inspeccionar y examinar el riesgo asumido, en cualquier fecha razonable y por personas debidamente autorizadas por la misma; y el Asegurado suministrará a los Representantes de la Compañía, todos los detalles e informaciones necesarias para la apreciación del riesgo.
- El Asegurado está obligado a declarar por escrito a la Compañía, si los bienes asegurados en esta póliza estuvieren también, en todo o en parte, cubiertos por otras pólizas sobre el mismo riesgo, contratados antes, al mismo tiempo, o después de esta póliza.
- El Asegurado está obligado a respetar y mantener las prescripciones de seguridad previstas en este contrato; de no hacerlo, la

Compañía quedará liberada de toda responsabilidad, si el siniestro se produce después de haberse contravenido tales prescripciones o si éstas han sido cometidas intencionalmente por el Asegurado. La obligación de indemnizar por parte de la Compañía se mantendrá vigente, si la contravención no ha influido en el siniestro y en su extensión.

3.2. El asegurado, al ocurrir un siniestro que pudiere dar lugar a indemnización conforme a esta póliza, está obligado a:

- Tomar todas las medidas necesarias que estén dentro de sus posibilidades para minimizar la extensión de la pérdida o daño y emplear toda la diligencia y cuidado para evitar su propagación o agravamiento.
- Dar aviso inmediatamente a La Compañía, dentro de los tres días siguientes a la fecha de ocurrencia del siniestro o desde cuando tuvo conocimiento del mismo, por teléfono, fax o correo electrónico y confirmarlo luego mediante carta certificada o entregada personalmente con sello de recepción, indicando la naturaleza y extensión de las pérdidas o daños;
- Conservar la partes dañadas y ponerlas a disposición de la Compañía para su inspección;
- Proporcionar toda la información y pruebas documentadas que la Compañía le requiera; permitir a la Compañía realice todos los exámenes e investigaciones destinados a establecer la causa y el avalúo de la pérdida o daño. A petición de la Compañía y en un plazo de 15 días, que puede ampliarse por razones justificadas, el

Asegurado debe presentar un estado firmado de los objetos existentes el día del siniestro que hubieren desaparecido o presenten daños, indicando además su valor a la fecha inmediata anterior al siniestro.

- Adoptar e implementar todas las medidas necesarias para identificar al responsable de la pérdida o daños y procurar su arresto, así como la recuperación de los objetos robados, según las instrucciones que impartan, tanto las autoridades policiales como la Compañía.
- Informar a la Compañía de manera inmediata cuando los objetos robados sean recuperados o del lugar donde se encuentran. A pedido de ésta, hacer las gestiones pertinentes ante las Autoridades competentes, para la restitución y recuperación de dichos objetos.

3.3. Pérdida por parte del Asegurado, de los derechos a la indemnización:

- Si incumple las disposiciones estipuladas en 3.1. y 3.2.
- Si la reclamación de daños presentada por el Asegurado, fuere de cualquier manera falsa o fraudulenta.
- Si en apoyo de dicha reclamación se hicieren o utilizaren declaraciones o documentos falsos.
- Si se emplearen medios o documentos engañosos o dolorosos por el Asegurado o por terceras personas obrando por cuenta de éste, a fin de realizar un beneficio cualquiera con motivo de la presente póliza.
- Si el siniestro hubiere sido causado voluntariamente por el Asegurado o con su intervención o complicidad.
- Si el Asegurado se abstuviese de realizar la declaración del siniestro

de manera inmediata, con la intención de impedir que la Compañía pueda constatar en tiempo útil las circunstancias en las cuales se produjo el siniestro;

- Si el asegurado con intención fraudulenta, efectuare antes e la estimación del daño, cambios en los objetos dañados que hagan difícil o imposible la determinación de las causas del siniestro o la fijación del daño;
- Si no se establece una acción dentro del os términos de la Ley, en caso de que la Compañía rechazare la reclamación de daños que se le hiciera.

Artículo 4. MODIFICACIÓN y/o AGRAVACIÓN DEL RIESGO

4.1. Toda cobertura constante en esta póliza cesará inmediatamente el momento que se produzca una caída del establecimiento o la destrucción de todo o una parte sustancial de él, que dejen a la propiedad asegurada expuesta a mayores riesgos de robo o tentativa de robo. En esta caso, la Compañía devolverá al Asegurado la parte de prima por el tiempo que falta para el vencimiento de la póliza desde la fecha de la caída o destrucción.

4.2. Si durante la vigencia de esta póliza ocurrieren una o varias de las circunstancias que se indican a continuación, el Asegurado debe notificar a la Compañía con antelación no menor de diez días a la fecha de la modificación del riesgo, si ésta depende de su propio arbitrio y, si le es extraña, dentro de los tres días siguientes a aquel en que tenga conocimiento:

- a) e) Cambio o modificación en los edificios asegurados o que

contengan los bienes asegurados; cambio o modificación de destino o de utilización de dichos edificios que puedan aumentar los peligros de robo;

- b) f) Falta de ocupación de los edificios asegurados o que contengan los bienes asegurados por un período de más de 15 días.
- c) g) Traslado de todos o parte de los bienes asegurados a lugares distintos de los señalados en la presente póliza.
- d) h) Transferencia de dominio de los bienes asegurados, a no ser que se efectúe a título universal o en cumplimiento de preceptos legales.

4.3. El Asegurado debe poner todo el cuidado razonable en la selección y supervigilancia de los empleados y sirvientes y tomar cuantas precauciones sean conducentes a salvaguardar la propiedad asegurada, procurando la seguridad de todas las puertas, ventanas y otras aberturas del establecimiento.

La falta de notificación de la modificación o agravación del riesgo produce la terminación del contrato y la Compañía tendrá derecho a retener la prima devengada. Esta sanción no es aplicable, si la modificación del riesgo es conocida oportunamente por la Compañía y ésta de manera expresa consiente en ello.

Artículo 5. DEFINICIONES

Para efectos de esta póliza, los siguientes términos tendrán los significados que aquí se les asignan:

5.1. EDIFICIO: Construcciones fijas con todas sus adiciones y anexos, incluyendo las instalaciones permanentes que formen parte de las

construcciones, tales como chimeneas, avisos, vallas, ascensores y similares quedando excluido del seguro el costo de las excavadoras, preparaciones del terreno y honorarios de Arquitectos por diseño de planos.

5.2. MUEBLES Y ENSERES: Estantería, escritorios, sillas, máquinas de escribir, sumadoras, calculadoras, protectoras de cheques, teléfonos, conmutadores y toda clase de máquinas, equipos y utensilios de oficina aunque no se hayan determinado específicamente de propiedad el Asegurado o por los que sea responsable.

5.3. INVENTARIOS: Mercancías, materias primas, material en proceso, productos elaborados, material de empaque y, en general, todo elemento que el Asegurado determine como existencias, aunque no se hayan mencionado específicamente, de propiedad del Asegurado o por los que sea responsable.

5.4. SUMA ASEGURADA: Cantidad determinada para cada amparo en las Condiciones Particulares, delimita la responsabilidad máxima de la Compañía por cada siniestro, y deberá corresponder al valor actual o comercial de los bienes asegurados.

5.5. OBJETOS ASEGURADOS: Salvo acuerdo en contrario, están comprendidos en esta póliza, todos los objetos de propiedad del Asegurado que se encuentren en el o los locales designados en ella. Si lo que es materia del seguro ha sido designado por su género, todos los objetos del mismo género quedan asegurados.

5.6. LUGAR DEL SEGURO: Salvo convenio en contrario, el seguro queda limitado los locales indicados en ésta póliza o en sus endosos.

Artículo 6. COBRO DE LA INDEMNIZACIÓN EN CASO DE SINIESTRO CUBIERTO POR ESTA PÓLIZA.

6.1. BASES PARA LA INDEMNIZACIÓN

6.1.1. Si la Compañía acepta una reclamación en caso de siniestro amparado por esta póliza, deberá pagar al Asegurado o beneficiario, la indemnización correspondiente a la pérdida debidamente comprobada, dentro de los cuarenta y cinco días (45) siguientes a aquel en que el Asegurado o su representante le presente por escrito la correspondiente reclamación aparejada de los documentos que según esta póliza son indispensables. En caso que el reclamo sea objetado total o parcialmente, se estará a lo dispuesto en la Ley General de Seguros.

6.1.2. La Compañía no está obligada a pagar, en ningún caso daños y perjuicios por los valores que adeude al Asegurado como resultado de un siniestro cuyo pago fuera diferido con motivo de cualquier acción judicial entre el Asegurado y la Compañía o con motivo de retención, embargo o cualquier otra medida precautelatoria solicitada por terceros y ordenada por autoridad competente.

6.1.3. Cuando la Compañía haya pagado el valor del reemplazo total del os objetos siniestrados y que posteriormente fuesen recuperados, el Asegurado debe rembolsar la indemnización que ha recibido o

entregar dichos objetos a la entera disposición de la Compañía.

Cuando la Compañía hubiere pagado una parte del valor e los objetos siniestrados que posteriormente fuesen recuperados, el Asegurado puede conservarlos mediante reembolso de la indemnización recibida, o venderlos a la mejor oferta, previo acuerdo con la Compañía. En este último caso, el producto de la venta, después de deducidos los gastos, se dividirá entre la Compañía y el Asegurado en la proporción que exista entre la indemnización pagada y la parte del daño a cargo del Asegurado.

6.1.4. El importe del daño deberá ser probado por el Asegurado. La suma asegurada no constituye prueba de la existencia de los objetos asegurados, ni de su valor en el momento del siniestro. Salvo convenio en contrario, el seguro se considera a valor total y el cálculo de la indemnización se hará sobre la base de la suma total asegurada para los objetos de una misma categoría. Queda autorizado el reemplazo de objetos asegurados por otros del mismo género, dentro de los límites de la suma asegurada.

6.1.5. Cuando en el momento del siniestro, los bienes garantizados por la presente póliza tengan en conjunto un valor total superior a la cantidad por la que hayan sido asegurados, el Asegurado responderá por el exceso y por lo tanto soportará la parte proporcional de perjuicios y daños. Cuando la póliza comprenda varios rubros, la presente estipulación es aplicable a cada uno de ellos por separado.

6.1.6. Cuando se hubiere contratado un seguro por un valor superior al que realmente tengan los bienes asegurados, la Compañía estará obligada a pagar hasta el límite del valor real que tales bienes tuvieren al momento de producirse el siniestro, entendido, conforme a la ley, que el presente contrato es de simple indemnización.

6.1.7. El Asegurado, así como la Compañía pueden pedir que el daño sea evaluado sin demora. La estimación del daño se hará de buena fe entre las partes. El hecho de tomar parte la Compañía en el avalúo del dolo, no le quita el derecho a oponer excepciones al reclamo presentado por el Asegurado.

6.1.8. Los gastos que de buena fe, el Asegurado esté obligado a realizar para reducir el daño, recuperar los objetos robados y descubrir al autor del daño, le serán reembolsados por la Compañía, aunque estas medidas no hayan tenido éxito. Estos gastos y la indemnización en conjunto no excederán de la suma asegurada. En caso de insuficiencia del seguro, los gastos se reembolsarán en la misma proporción que el daño.

6.1.9. A partir de la fecha en que ocurra un siniestro indemnizable por la presente póliza, la suma asegurada quedará reducida, por el resto de su vigencia, en la cantidad indemnizada, a menos que el Asegurado la restituya a su valor original, previo el pago de prima correspondiente.

6.1.10. Después de una indemnización por pérdida total, termina el seguro sobre el bien dañado o perdido.

6.2. DOCUMENTOS BÁSICOS QUE SE DEBEN PRESENTAR PARA EL COBRO DE LA INDEMNIZACIÓN:

El asegurado comprobará la exactitud de su reclamación y de cuantos datos estén consignados en la misma. La Compañía tendrá el derecho de exigir del Asegurado o beneficiario toda clase de información sobre los hechos relacionados con el siniestro y por los cuales puedan determinarse las circunstancias en su realización y las consecuencias del mismo. El Asegurado estará obligado a entregar a la Compañía dentro de los quince (15) días siguientes al siniestro o en cualquier otro plazo que ésta le hubiere especialmente concedido por escrito, los documentos y datos siguientes.

- Informe sobre los daños causados por el siniestro, indicando del modo más detallado y exacto que sea factible sobre los bienes destruidos o averiados, así como el importe del daño correspondiente, teniendo en cuenta el valor de dichos bienes en el momento del siniestro, sin incluir ganancia alguna.
- Copia certificada de la denuncia a las autoridades policiales, detallando los objetos robados y el monto del perjuicio. Facturas que demuestren la preexistencia de los objetos robados.
- Detalle, en caso de haberlos, de todos los seguros que existan sobre los bienes afectados por el siniestro.
- Documentos que prueben la ocurrencia del siniestro y la cuantía de la indemnización a cargo de la Compañía.

Artículo 7. TERMINACIÓN ANTICIPADA DE LA PÓLIZA

Durante la vigencia de la póliza, el Asegurado podrá solicitar la terminación anticipada; en cuyo caso, La Compañía atenderá el pedido y devolverá los valores que correspondan

por concepto de prima, aplicando para el efecto la tarifa de corto plazo.

La Compañía podrá igualmente dar por terminada esta póliza antes de su vencimiento, notificando para ello al Asegurado mediante comunicación escrita enviada a su domicilio con antelación no menor a diez días; o, en caso de no conocer el domicilio, mediante la publicación de tres avisos en uno de los periódicos de mayor circulación donde tenga su domicilio. La Compañía, con intervalo de tres días entre cada publicación. Cuando La Compañía dé por terminada esta póliza de manera anticipada, deberá devolver los valores recibidos como prima en proporción al tiempo no corrido. Cuando la Compañía haya dado por terminado el contrato, deberá especificar claramente la fecha de terminación del mismo.

La presente póliza terminará de manera anticipada en los siguientes casos:

- Por muerte (persona natural) o liquidación forzosa (persona jurídica) del asegurado.
- Por decisión unilateral o por mutuo acuerdo de las partes.

Artículo 8. ARBITRAJE

Cuando entre el Asegurado y la Compañía se suscitare alguna diferencia sobre el monto de la indemnización, de común acuerdo, cada parte designará un perito, para que establezcan el valor de las pérdidas, únicamente en la parte en desacuerdo. Si luego del informe de los peritos, éstos fueren discordantes o las partes en base a ellos no se pusieren de acuerdo, procederán a designar un Árbitro, con la calidad de “dirimente”, quien se pronunciará sobre los informes

de los peritos y el laudo que éste emita será obligatorio y en tal virtud acogido por las partes. En el caso que las partes no se pusieren de acuerdo en la denominación del Árbitro, se recurrirá al Presidente de la Cámara de Comercio de Quito para que lo haga. Los árbitros juzgarán más bien desde el punto de vista de la práctica del seguro que de derecho estricto. Cada una de las partes pagará los honorarios de su respectivo perito. El honorario del Árbitro será cubierto a medias por las partes.

El presente documento ha sido aprobado por la Superintendencia de Bancos, mediante Resolución No. SB-INS-2001-200 de 31 de julio del 2001.



PÓLIZA DE SEGURO CONTRA INCENDIO CONDICIONES GENERALES

La presente póliza se regirá por las Condiciones Generales, Particulares y Especiales. La Ley General de Seguros y el Código de Comercio, son parte de este contrato en lo que fueren aplicables. Los anexos o endosos que se emitan para aclarar, ampliar o modificar las condiciones de esta póliza no tendrán valor si no se estuvieren firmadas por La Compañía y por el Solicitante.

Artículo 1. COBERTURAS

Con arreglo a las condiciones señaladas en el artículo anterior y el pago de la prima correspondiente, Seguros Oriente S.A., en adelante “La Compañía”, asegura los bienes descritos o especificados en las Condiciones Particulares de esta Póliza o en los respectivos Anexos o Endosos y se obliga a indemnizar al Asegurado o Beneficiario por la pérdida o daños materiales causados a los bienes asegurados por:

- A) Incendio y/o rayo, y del calor y del humo producido por estos fenómenos.
- B) Explosión del gas o de aparatos de vapor que se utilicen estrictamente para uso doméstico.
- C) Actos de autoridad, competente con el fin de aminorar o evitar la propagación o extensión de las consecuencias de cualquier evento cubierto por esta póliza.

Artículo 2. EXCLUSIONES

2.1. Exclusiones Generales

La Compañía no será responsable, cualquiera que sea la causa, por pérdidas o daños a consecuencia directa o indirecta de:

- Terremoto, temblor, erupción volcánica, maremoto u otra convulsión de la naturaleza.
- Tifón, huracán, tornado, ciclón u otra perturbación atmosférica.
- Guerra, acto de enemigo extranjero, operaciones militares, haya o no habido declaración de guerra, hostilidades, guerra civil.

- Insubordinación, motín, huelga, guerra de guerrillas, actos terroristas según su definición legal, revolución, rebelión, insurrección, ley marcial, asonadas, conmoción civil, motines, levantamiento popular, actividades de guerrilleros, conspiraciones, poder militar o usurpado, ley marcial o estado de sitio o cualesquiera de los eventos o causas que determinen la proclamación o el mantenimiento de la ley marcial o estado de sitio, confiscación, requisición o destrucción de bienes por orden de cualquier gobierno de jure o de facto, de cualquier autoridad nacional, provincial, municipal, disturbios políticos y sabotaje con explosivos, a menos que el Asegurado pruebe que tal pérdida o daño ocurrió independientemente de la existencia de tales condiciones anormales.

- Empleo de la energía atómica, material para armas nucleares o explosión de dicho material o arma.

- Emisión de radiaciones ionizantes, contaminación por la radiactividad de cualquier combustible nuclear o de cualquier desperdicio proveniente de la combustión de dichos elementos. Para los efectos de este numeral, solamente se entiende por combustión cualquier proceso de fisión nuclear que se sostenga por sí mismo.

- Dolo o culpa grave del Asegurado, de sus representantes legales o del personal directivo del mismo a quien éste haya confiado la dirección y control de la empresa para el desarrollo de su objeto social.

- Apropiación por terceros de las cosas aseguradas y durante el siniestro o después del mismo.

- Si todo o parte del edificio asegurado por esta póliza o que contenga bienes amparados por ella, o si todo o parte de un grupo inmueble del cual dicho edificio forma parte, se cayere, hundiere o desplazare, el presente seguro dejará de cubrir desde ese momento, tanto el edificio como su contenido, siempre que dicha caída, hundimiento o desplazamiento sea, del total o

parte sustancial de tal edificio o que disminuya la utilidad del mismo o de cualquier parte de él, o deje expuesto tal edificio o cualquier parte del mismo o cualesquiera de los bienes en él contenidos, a mayor riesgo de incendio, a no ser que el Asegurado pruebe que la caída, hundimiento o desplazamiento fueron ocasionados por incendio.

2.2. Pérdidas y daños no cubiertos

- Desperfectos que sufran los aparatos, accesorios e instalaciones eléctricas por una causa inherente a su funcionamiento o por la caída de rayo aunque en los mismos se produzca incendio; pero sí responderá de los daños causados a dichos aparatos, accesorios e instalaciones eléctricas por un incendio iniciado fuera de los mismos.
- Explosión, a menos que ésta sea efecto del incendio.
- Destrucción por el fuego de cualquier bien, ordenado por la autoridad o causado por fuego subterráneo.
- Incendio, casual o no, de bosques, selvas, monte bajo, praderas, pampas o maleza, o del fuego empleado en el despeje de terreno.

2.3. Bienes NO cubiertos, salvo inclusión expresa en las condiciones particulares de la póliza.

- Bienes robados durante el siniestro o después del mismo.
- Bienes averiados o destruidos por fermentación, vicio propio o combustión espontánea o por cualquier procedimiento de calefacción o desecación al cual hubieren sido sometidos.
- Mercaderías que el Asegurado conserve en depósito o consignación.
- Bienes que no se encuentren en los inmuebles o locales asegurados descritos en las condiciones particulares de la póliza, incluso si han sido movilizados por reparación o almacenaje temporal.
- Lingotes de oro y plata y las pedrerías que no estén montadas.
- Metales, joyas y piedras preciosas.
- Objetos raros o de arte por el exceso del valor

que tenga superior a la cantidad establecida en las condiciones particulares.

- Manuscritos, planos, croquis, dibujos, patrones, modelos o moldes.
- Títulos, papeletas de empeño o documentos de cualquier clase, sellos, monedas, billetes de banco, cheques, letras, pagarés, registros y libros de comercio.
- Carbón de piedra en cuanto a su cobertura contra el riesgo de combustión espontánea.
- Los explosivos.
- Vehículos a motor (automóviles, camionetas, camiones), lanchas a motor y aviones, con su cargamento respectivo.
- Mesas de billar por daños debido al uso de planchas calientes o por cenizas de tabaco u otros materiales en combustión que les cayere encima.

Artículo 3. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES:

3.1. Son derechos y obligaciones de las partes, a mas de los señalados en las Condiciones Generales los siguientes:

- La presente póliza puede renovarse a su vencimiento mediante el pago de la prima respectiva por el período que se señale en el Certificado de Renovación. Es obligación de quien solicite la renovación de la póliza, el pagar la prima correspondiente al momento de pedir dicha renovación. La Compañía al igual que el Asegurado se reservan el derecho de no renovar esta póliza a su vencimiento.
- La Compañía tendrá el derecho de inspeccionar y examinar el riesgo asumido, en cualquier fecha razonable por personas debidamente autorizadas por la misma. El Asegurado suministrará a los Representantes de la Compañía, todos los documentos necesarios para la apreciación del riesgo.
- El Asegurado está obligado a declarar por escrito a la Compañía, si los bienes asegurados en esta póliza estuvieren también, en todo o en parte, cubiertos por otras pólizas sobre el mismo riesgo contratados antes, al mismo tiempo, o después de

esta póliza.

- El Asegurado está obligado a respetar y mantener las prescripciones de seguridad previstas en este contrato; de no hacerlo, la Compañía quedará liberada de toda responsabilidad, si el siniestro se produce después de haberse contravenido tales prescripciones o si éstas han sido cometidas intencionalmente por el Asegurado. La obligación de indemnizar por parte de la Compañía se mantendrá vigente, si la contravención no ha influido en el siniestro y en su extensión.

3.2. La Compañía podrá, en caso de siniestro que pueda acarrearle alguna responsabilidad en virtud de esta póliza de seguro:

- Penetrar en los edificios o locales siniestrados, posesionarse y conservar la libre disposición de los mismos.
- Incautar o exigir la entrega de cuantos bienes pertenecientes al Asegurado se encuentren en el momento del siniestro en los antedichos edificios o locales.
- Examinar, clasificar, ordenar o trasladar a otros sitios los referidos bienes o parte de ellos.
- Vender por cuenta de quien pertenezca o disponer libremente de cuantos bienes procedentes del salvamento y otros de los que se hubiera incautado o que hubiere hecho trasladar fuera de los locales siniestrados.

Si el Asegurado o cualquier otra persona que actuase por él, no cumplen con los requerimientos de la Compañía o impiden u obstruyen a la Compañía en el ejercicio de estas facultades, perderá todo derecho a indemnización por la presente póliza.

En ningún caso la Compañía estará obligada a encargarse de la venta o de la liquidación de las mercaderías dañadas. El Asegurado no está facultado para hacer abandono a la Compañía de los bienes asegurados, averiados o no averiados, aún cuando la Compañía los hubiere incautado.

La toma de posesión de los locales por parte de la Compañía, en ningún caso podrá interpretarse como consentimiento de abandono por parte del Asegurado.

3.3. El asegurado, al ocurrir un siniestro que pudiere dar lugar a indemnización conforme a esta póliza, está obligado a :

- Tomar todas las medidas necesarias que estén dentro de sus posibilidades para minimizar la extensión de la pérdida o daño y emplear toda la diligencia y cuidado para evitar su propagación o agravamiento.
- Dar aviso inmediatamente a La Compañía, dentro de los tres días siguientes a la fecha de ocurrencia del siniestro o desde cuando tuvo conocimiento del mismo, por teléfono, fax o correo electrónico y confirmarlo luego mediante carta certificada o entregada personalmente con sello de recepción, indicando la naturaleza y extensión de las pérdidas o daños.
- Conservar las partes dañadas y ponerlas a disposición de la Compañía para su inspección.
- Suministrar a su costa toda la información y pruebas documentadas que la Compañía le requiera, tales como planos, dibujos, proyectos, libros, presupuestos, facturas, actas, informes y otros, que tengan relación con el reclamo, con el origen y causa del incendio y con las circunstancias bajo las cuales se han producido las pérdidas o daños.
- Certificar la exactitud de su reclamo, mediante declaración hecha, bien sea bajo juramento o en cualquier otra forma legal.

La falta de cumplimiento por parte del Asegurado de estas obligaciones, le privará de todo derecho a indemnización en virtud de esta póliza.

3.4. Pérdida por parte del Asegurado, de los derechos a la indemnización:

- Si incumpliere las disposiciones estipuladas en 3.1. , 3.2. y 3.3.
- Si la reclamación de daños presentada por el Asegurado, fuere de cualquier manera falsa o fraudulenta.
- Si en apoyo de dicha reclamación se hicieren o utilizaren declaraciones o documentos falsos.
- Si se emplearen medios o documentos engañosos o dolosos por el Asegurado o por terceras personas obrando por cuenta de éste, a

fin de realizar un beneficio cualquiera con motivo de la presente póliza.

- Si el siniestro hubiere sido causado voluntariamente por el Asegurado o con su intervención o complicidad. Si no se establece una acción dentro de los términos de la Ley, en caso de que la Compañía rechazare la reclamación de daños que se le hiciera.

Artículo 4. MODIFICACIÓN y/o AGRAVACIÓN DEL RIESGO

Si durante la vigencia de esta póliza ocurrieren una o varias de las circunstancias que se indican a continuación, el Asegurado debe notificar a la Compañía con antelación no menor de diez días a la fecha de la modificación del riesgo, si ésta depende de su propio arbitrio y, si le es extraña, dentro de los tres días siguientes a aquel en que tenga conocimiento:

- a) Cambio o modificación en los edificios asegurados o que contengan los bienes asegurados; cambio o modificación de destino o de utilización de dichos edificios que puedan aumentar los peligros de incendio.
- b) Falta de ocupación de los edificios asegurados o que contengan los bienes asegurados por un período de más de treinta días.
- c) Traslado de todo o parte de los bienes asegurados a lugares distintos de los señalados en la presente póliza.
- d) Traslado de dominio de los bienes asegurados, a no ser que se efectúe a título universal o en cumplimiento de preceptos legales.

La falta de notificación de la modificación o agravación del riesgo produce la terminación del contrato y la Compañía tendrá derecho a retener la prima devengada. Esta sanción no es aplicable, si la modificación del riesgo es conocida oportunamente por la Compañía y ésta de manera expresa consiente en ello.

Se hace constar que a más de los declarados en la presente póliza, el Asegurado no mantendrá en existencia elementos azarosos, inflamables o explosivos aparte de los que indispensablemente se requieren para el correcto funcionamiento de los bienes asegurados, de acuerdo con su

naturaleza o condiciones. Tampoco permitirá circunstancia alguna que pueda aumentar el peligro de incendio.

Artículo 5. DEFINICIONES

Para efectos de esta póliza, los siguientes términos tendrán los significados que aquí se les asignan:

5.1 EDIFICIO: Construcciones fijas con todas sus adiciones y anexos, incluyendo las instalaciones permanentes que formen parte de las construcciones, tales como chimeneas, avisos, vallas, ascensores y similares quedando excluido del seguro el costo de las excavadoras, preparaciones del terreno y honorarios de Arquitectos por diseño de planos.

5.2 MUEBLES Y ENSERES: Muebles, enseres, estantería, escritorios, sillas, máquinas de escribir, sumadoras, calculadoras, protectoras de cheques, teléfonos, conmutadores y toda clase de máquinas, equipos y utensilios de oficina aunque no se hayan determinado específicamente, de propiedad del Asegurado o por los que sea responsable.

5.3 MAQUINARIA: Toda máquina, equipo, accesorios, herramientas, instalaciones eléctricas y de agua, equipo de prueba y control de manejo y movilización de materiales, transformadores, subestaciones, planta eléctrica, calderas, equipo para extinción de incendio y en general, todos los elementos constitutivos de máquinas, aunque no se hayan mencionado específicamente, de propiedad del Asegurado o por los que sea responsable.

5.4 INVENTARIOS: Mercancías, materias primas, material en proceso, productos elaborados, material de empaque y, en general, todo elemento que el Asegurado determine como existencias, aunque no se hayan mencionado específicamente, de propiedad del Asegurado o por los que sea responsable.

5.5 SUMA ASEGURADA: Cantidad determinada para cada amparo en las Condiciones Particulares de esta póliza, delimita la responsabilidad máxima de La Compañía por cada siniestro, y deberá corresponder al valor actual o comercial de los bienes asegurados.

Artículo 6. COBRO DE LA INDEMNIZACIÓN EN CASO DE SINIESTRO CUBIERTO POR ESTA PÓLIZA.

6.1. BASES PARA LA INDEMNIZACIÓN

6.1.1. Si la Compañía acepta una reclamación en caso de siniestro amparado por esta póliza, deberá pagar al Asegurado o beneficiario, la indemnización correspondiente a la pérdida debidamente comprobada, dentro de los cuarenta y cinco días (45) siguientes a aquel en que el Asegurado o su representante le presente por escrito la correspondiente reclamación aparejada de los documentos que según esta póliza son indispensables. En caso que el reclamo sea objetado total o parcialmente, se estará a lo dispuesto en la Ley General de Seguros.

6.1.2. La Compañía no está obligada a pagar, en ningún caso, daños ni perjuicios por los valores que adeude al Asegurado como resultado de un siniestro cuyo pago fuera diferido con motivo de cualquier acción judicial entre el Asegurado y la Compañía o con motivo de retención, embargo o cualquier otra medida precautelatoria solicitada por terceros y ordenada por autoridad competente.

6.1.3. En caso de siniestro, la Compañía se reserva el derecho de hacer reconstruir o reparar los edificios destruidos o averiados. No se podrá exigir a la Compañía que los edificios que haya mandado reparar o reconstruir, ni los objetos que hubieren sido reparados o reemplazados, sean idénticos a los que existían antes del siniestro. En ningún caso la Compañía estará obligada a gastar en la reedificación, reparación o reemplazo, una cantidad mayor que la garantizada en esta póliza sobre ese mismo objeto.

6.1.4. Cualquier acto que la Compañía pudiera ejecutar o mandar ejecutar, relativo a lo mencionado en el punto anterior, no podrá ser interpretado válidamente como compromiso firme de reparar, reedificar o reponer los edificios u objetos averiados o destruidos.

6.1.5. Cuando a consecuencia de alguna regulación municipal o de otra autoridad competente o reglamento que rigiere sobre alineación de calles, construcción de edificios u otros análogos, la Compañía se hallare en la imposibilidad de hacer reparar, reponer o

reedificar, no estará obligada en ningún caso a pagar, por dichos inmuebles, una indemnización mayor que la que le hubiere bastado para la reparación, reposición o reedificación para volver al estado que existía antes del siniestro.

6.1.6. El importe del daño deberá ser probado por el Asegurado. La suma asegurada no constituye prueba de la existencia de los objetos asegurados, ni de su valor en el momento del siniestro. Salvo convenio en contrario, el seguro se considera a valor total y el cálculo de la indemnización se hará sobre la base de la suma total asegurada para los objetos de una misma categoría. Queda autorizado el reemplazo de objetos asegurados por otros del mismo género, dentro de los límites de la suma asegurada.

6.1.7. Cuando en el momento del siniestro, los bienes garantizados por la presente póliza tengan en conjunto un valor total superior a la cantidad por la que hayan sido asegurados, el Asegurado responderá por el exceso y por lo tanto soportará la parte proporcional de perjuicios y daños. Cuando la póliza comprenda varios rubros, la presente estipulación es aplicable a cada uno de ellos por separado.

6.1.8. Cuando se hubiere contratado un seguro por un valor superior al que realmente tengan los bienes asegurados, la Compañía estará obligada a pagar hasta el límite del valor real que tales bienes tuvieren al momento de producirse el siniestro, entendido, conforme a la ley, que el presente contrato es de simple indemnización. No obstante aquello, se promoverá la reducción de la suma asegurada mediante la devolución de la prima correspondiente al importe del exceso y el período no transcurrido del seguro.

6.1.9. A partir de la fecha en que ocurra un siniestro indemnizable por la presente póliza, la suma asegurada quedará reducida, por el resto de su vigencia, en la cantidad indemnizada, a menos que el Asegurado la restituya a su valor original, previo el pago de prima correspondiente.

6.1.10. Después de una indemnización por pérdida total, termina el seguro sobre el bien dañado o perdido.

6.2. DOCUMENTOS BÁSICOS QUE SE DEBEN PRESENTAR PARA EL COBRO DE LA INDEMNIZACIÓN:

El asegurado comprobará la exactitud de su reclamación y de cuantos datos estén consignados en la misma. La Compañía tendrá el derecho de exigir del Asegurado o beneficiario toda clase de información sobre los hechos relacionados con el siniestro y por los cuales puedan determinarse las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo. El Asegurado estará obligado a entregar a la Compañía dentro de los quince (15) días siguientes al siniestro o en cualquier otro plazo que ésta le hubiere especialmente concedido por escrito, los documentos y datos siguientes:

- Informe sobre los daños causados por el siniestro, indicando del modo mas detallado y exacto que sea factible sobre los bienes destruidos o averiados, así como el importe del daño correspondiente, teniendo en cuenta el valor de dichos bienes en el momento del siniestro, sin incluir ganancia alguna.
- Detalle, en caso de haberlos, de todos los seguros que existan sobre los bienes afectados por el siniestro.
- Documentos que prueben la ocurrencia del siniestro y la cuantía de la indemnización a cargo de la Compañía.

Artículo 7. TERMINACIÓN ANTICIPADA DE LA PÓLIZA

Durante la vigencia de la póliza, el Asegurado podrá solicitar la terminación anticipada; en cuyo caso, La Compañía atenderá el pedido y devolverá los valores que correspondan por concepto de prima, aplicando para el efecto la tarifa de corto plazo.

La Compañía podrá igualmente dar por terminada esta póliza antes de su vencimiento, notificando para ello al Asegurado mediante comunicación escrita enviada a su domicilio con antelación no menor a diez días; o, en caso de no conocer el domicilio, mediante la publicación de tres avisos en uno de los periódicos de mayor circulación donde tenga su domicilio La Compañía, con intervalo de tres días entre cada publicación. Cuando La Compañía dé por terminada esta póliza de manera anticipada, deberá devolver los

valores recibidos como prima en proporción al tiempo no corrido. Cuando la Compañía haya dado por terminado el contrato, deberá especificar claramente la fecha de terminación del mismo.

La presente póliza terminará de manera anticipada en los siguientes casos:

- Por muerte (persona natural) o liquidación forzosa (persona jurídica) del asegurado.
- Por decisión unilateral o por mutuo acuerdo de las partes.

Artículo 8. ARBITRAJE:

Cuando entre el asegurado y La Compañía se suscitare alguna diferencia sobre el monto de la indemnización, de común acuerdo, cada parte designará un perito, para que establezcan el valor de las pérdidas, únicamente en la parte en desacuerdo. Si luego del informe de los peritos, las partes no se pusieren de acuerdo, procederán a designar un Arbitro, con la calidad de “dirimente”, quien se pronunciará sobre el informe de los peritos y, el laudo que éste emita será obligatorio para las partes. En el caso que las partes no se pusieren de acuerdo en la denominación del Arbitro, se recurrirá al Presidente de la Cámara de Comercio de Quito para que lo haga. El árbitro juzgarán más bien desde el punto de vista de la práctica del seguro que de derecho estricto. Cada una de las partes pagará los honorarios de su respectivo perito. El honorario del Arbitro será cubierto a medias por las partes.

El presente documento ha sido aprobado por la Superintendencia de Bancos, mediante Resolución No. SB-INS-2001-197 de 31 de julio del 2001 .

ESTADO TÉCNICO FINANCIERO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE AGOSTO DEL 2014
(en dólares US\$)

CODIGO	DESCRIPCIÓN	GENERALES
	INGRESO DEVENGADO	7,641,064.41
	PRIMA RETENIDA NETA DEVENGADA	8,595,744.55
51-45-44	PRIMA NETA RETENIDA	8,397,459.73
51-45-4403	PRIMA NETA EMITIDA	20,627,281.11
51	PRIMA EMITIDA	29,912,190.41
5101	DE SEGUROS DIRECTOS	29,897,597.07
510101	Vida Individual	0.00
510102	Vida Grupo	0.00
510103	Seguros generales	29,897,597.07
5102	DE REASEGUROS ACEPTADOS	4,942.35
510201	En el país	4,942.35
510202	En el exterior	0.00
5103	DE COASEGUROS ACEPTADOS	9,650.99
45	LIQUIDACIONES Y RESCATES	9,274,747.82
4503	Devoluciones de primas de coaseguros aceptados	0.00
44	PRIMAS DE REASEGUROS CEDIDOS Y COASEGUROS CEDIDOS	12,239,982.86
4401	EN EL PAÍS	307,932.31
4402	EN EL EXTERIOR	11,921,889.07
4403	Primas de coaseguros cedidos	10,161.48
	AJUSTE DE RESERVA RIESGOS EN CURSO	-198,284.82
480101	PRIMA NO DEVENGADA	1,457,018.02
480102	RIESGOS NO EXPIRADOS	0.00
480103	ESPECIALES PARA REASEGUROS	0.00
570101	PRIMA NO DEVENGADA	1,655,302.84
570102	RIESGOS NO EXPIRADOS	0.00
570103	ESPECIALES PARA REASEGUROS	0.00
	AJUSTE DE RESERVA DE VIDA	0.00
480201	RESERVA MATEMATICA - Vida individual	0.00
480202	VIDA EN GRUPO Y COBERTURAS ADICIONALES	0.00
570201	RESERVA MATEMÁTICA - Vida individual	0.00
570202	VIDA EN GRUPO Y COBERTURAS ADICIONALES	0.00
	AJUSTE DE RESERVA CATASTRÓFICA	-4,439.02
480401	RESERVAS CATASTRÓFICAS	0.00
570401	RESERVAS CATASTRÓFICAS	4,439.02
	AJUSTE DE RESERVA DESVIACIÓN DE SINIESTRALIDAD	70,694.68
480402	DESVIACIÓN DE SINIESTRALIDAD	70,694.68
570402	DESVIACIÓN DE SINIESTRALIDAD	0.00
	AJUSTE RESERVA DE ESTABILIZACIÓN RAMO NUEVO (*)	0.00
480501	RAMOS NUEVOS	0.00
570501	RAMOS NUEVOS	0.00
	AJUSTE RESERVA DE ESTABILIZACIÓN RAMO EXISTENTE (*)	44,077.05
480502	RAMO EXISTENTE	438,843.74
570502	RAMO EXISTENTE	394,766.69
	AJUSTE OTRAS RESERVAS	0.00
4806	PARA OTRAS RESERVAS	0.00
5706	DE OTRAS RESERVAS	0.00
43	PRIMAS REASEGUROS NO PROPORCIONALES	844,347.43

	COSTO DE SINIESTROS	4,376,955.24
46	SINIESTROS PAGADOS	10,534,281.60
4601	DE SEGUROS	8,402,432.48
4602	DE COASEGUROS	6,322.09
4603	DE REASEGUROS ACEPTADOS	0.00
4604	GASTOS LIQUIDACIONES DE SINIESTROS	1,376,024.74
4605	PARTICIPACIÓN DE REASEGURADORES EN SALVAMENTOS	749,502.29
53	RECUPERACIONES DE SINIESTROS	6,604,464.01
5301+5302	RECUPERACIONES DE REASEGUROS Y COASEGUROS CEDIDOS	5,147,109.44
5303+5304+5305	SALVAMENTOS DE SEGUROS DIRECTOS, COASEGUROS Y REASEGUROS ACEPTADOS	1,457,354.57
	AJUSTE NETO DE RESERVAS DE SINIESTROS	447,137.65
480301	SINIESTROS POR LIQUIDAR	6,726,475.13
570301	SINIESTROS POR LIQUIDAR	6,631,911.53
480302	RESERVA DE SINIESTROS OCURRIDOS Y NO REPORTADOS VIDA Y GENERALES	362,416.58
570302	RESERVA DE SINIESTROS OCURRIDOS Y NO REPORTADOS VIDA Y GENERALES	9,842.53
480303	DIVIDENDOS ACUMULADOS PÓLIZAS DE VIDA	0.00
570303	DIVIDENDOS ACUMULADOS PÓLIZAS DE VIDA	0.00
	RESULTADO DE INTERMEDIACIÓN	955,181.96
42 (-) 420490	Comisiones pagadas	3,177,543.97
52 (-) 5204	Comisiones recibidas	4,132,725.93
	MARGEN DE CONTRIBUCIÓN	4,219,291.13
41-410113	GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	4,680,912.12
	RESULTADO TÉCNICO	-461,620.99
	RESULTADO DE INVERSIONES	372,202.60
5401	DE RENTA FIJA	0.00
5402	EN EL SISTEMA FINANCIERO	6,847.11
5403	EN COMPANÍAS ANÓNIMAS	65,279.21
5404	EN EL EXTRANJERO	269,873.30
5502	DIVIDENDOS DE ACCIONES	3,264.72
5602	POR VENTA DE ACTIVOS FIJOS	0.00
470203	POR VENTA DE ACTIVOS FIJOS	0.00
5601	POR VENTA, SORTEO Y VENCIMIENTO DE VALORES MOBILIARIOS	26,938.26
	OTROS INGRESOS Y EGRESOS	22,465.12
	INGRESOS	34,016.62
5204	Comisiones por otros conceptos	0.00
5405	Préstamos sobre pólizas	0.00
5501	Intereses sobre obligaciones	907.55
5503	Otras rentas	8,199.35
5604	Por deudas o pérdidas recuperadas	24,909.72
	EGRESOS	11,551.50
420490	Comisiones pagadas - otros	0.00
470101	Sobre reservas retenidas por reaseguros	0.00
470102	Sobre préstamos recibidos	0.00
470103	Sobre obligaciones en circulación	0.00
470104	Sobre los convenios de ahorro de seguro de vida individual	0.00
470201	Por compra venta, sorteo y custodia de valores	11,551.50
	PROVISIONES Y CASTIGOS	206,957.18
470301	Provisión fluctuación de valores	0.00
470302	Amortización gastos establecimiento y reorganización	0.00
470303	Depreciaciones de activos fijos	139,409.31
4705	Para cuentas de dudoso recaudo	67,547.87
	DIFERENCIAS DE CAMBIOS	0.00
5603	Por diferencia de cambio	0.01
470202	Por diferencia de cambio	0.01

	RESULTADO DE EXPLOTACIÓN	-273,910.45
	RESULTADO FUERA DE EXPLOTACIÓN	568,574.06
5605	Ingresos por otros conceptos	895,488.99
470204	Egresos por otros conceptos	326,914.93
	RESULTADOS ANTES DE IMPUESTOS Y PARTICIPACIÓN	294,663.61
410113	Participación trabajadores	0.00
4704	CONTRIBUCIONES E IMPUESTOS	428,744.30
470401	Contribución Superintendencia de Bancos y Seguros	0.00
470402	Impuestos municipales	21,280.03
470403	Impuesto a la renta	0.00
470404	Impuesto a la salida de divisas	291,345.31
470490	Otros impuestos	116,118.96
	RESULTADO DE EJERCICIO	-134,080.69

Fuente: Seguros Oriente S.A.

BALANCE GENERAL
AL 31 DE AGOSTO DEL 2014
(en dólares US\$)

CODIGO	DESCRIPCIÓN CUENTA	GENERALES
1	ACTIVO	35,733,413.16
11	INVERSIONES	7,041,501.49
1101	FINANCIERAS	6,444,804.13
	TITULOS DE DEUDA EMITIDOS Y GARANTIZADOS POR EL ESTADO Y BCO CENTRAL DEL ECUADOR	4,045,080.62
110101		4,045,080.62
110102	TITULOS EMITIDOS POR EL SISTEMA FINANCIERO	83,724.53
110103	TITULOS EMITIDOS POR COMPAÑIAS ANÓNIMAS	1,036,403.61
110104	ACCIONES	514,630.49
110105	CUOTAS DE FONDOS DE INVERSIÓN Y OTROS FONDOS	6,362.18
110106	INVERSIONES EN EL EXTRANJERO	758,602.70
110107	PRÉSTAMOS SOBRE PÓLIZAS DE VIDA	0.00
110199	PROVISIÓN FLUCTUACIÓN DE VALORES (CRÉDITO)	0.00
1102	CAJA Y BANCOS	-1,506,230.68
1103	ACTIVOS FIJOS	2,102,928.04
12	DEUDORES POR PRIMAS	9,131,375.03
1201	PRIMAS POR COBRAR	8,585,952.28
120199	PROVISIÓN (CRÉDITO)	-258,616.04
1202	PRIMAS DOCUMENTADAS	545,422.75
120299	PROVISIONES (CRÉDITO)	-69,943.64
13	DEUDORES POR REASEGUROS Y COASEGUROS	14,748,407.58
1301	PRIMAS POR COBRAR REASEGUROS ACEPTADOS	1,888.36
1302	DEUDORES POR SINIESTROS DE REASEGUROS CEDIDOS	13,203,029.26
1303	PRIMAS POR COBRAR COASEGUROS ACEPTADOS	9,647.05
1304	DEUDORES POR SINIESTROS DE COASEGUROS CEDIDOS	0.00
1305	RECUPERACIONES DE SINIESTROS AVISADOS POR REASEGUROS CEDIDOS	1,533,842.91
1399	PROVISIONES (CRÉDITO)	0.00
14	OTROS ACTIVOS	4,812,129.06
1401	DEUDAS DEL FISCO	289,326.39
1402	DEUDORES VARIOS	1,912,225.01
140202	DEUDORES RELACIONADOS	244,507.85
140204	OTRAS CUENTAS POR COBRAR	1,434,914.54
140299	PROVISIÓN (CRÉDITO)	-3,156.41
1403	DIFERIDOS	2,610,577.66

2	PASIVOS	32,603,398.39
21	RESERVAS TÉCNICAS	11,739,133.74
2101	RESERVAS DE RIESGO EN CURSO	4,158,428.14
210101	PRIMAS NO DEVENGADAS	4,158,428.14
210102	RIESGOS NO EXPIRADOS	0.00
210103	ESPECIALES PARA REASEGUROS	0.00
2102	RESERVAS DE SEGUROS DE VIDA	0.00
210201	RESERVAS MATEMÁTICAS- VIDA INDIVIDUAL	0.00
210202	RESERVAS DE VIDA EN GRUPO Y COBERTURAS ADICIONALES	0.00
210203	OTRAS RESERVAS SEGURO DE VIDA AHORRO	0.00
2103	RESERVAS PARA OBLIGACIONES DE SINIESTROS PENDIENTES	5,001,627.89
210301	SINIESTROS LIQUIDADOS POR PAGAR VIDA Y GENERALES	549,125.08
210302	SINIESTROS POR LIQUIDAR VIDA Y GENERALES	2,316,866.06
210303	RESERVA Y SINIESTROS OCURRIDOS Y NO REPORTADOS VIDA Y GENERALES	2,135,636.75
210304	SEGUROS VENCIDOS DE VIDA	0.00
210305	DIVIDENDOS ACUMULADOS PÓLIZAS DE VIDA	0.00
2104	RESERVAS DESVIACIÓN DE SINIESTRALIDAD Y CATASTRÓFICOS	234,067.36
210401	RESERVAS CATASTRÓFICAS	0.00
210402	DESVIACIÓN DE SINIESTRALIDAD	234,067.36
2105	RESERVAS DE ESTABILIZACIÓN	2,345,010.35
210501	PARA RAMOS NUEVOS	0.00
210502	PARA RAMOS EXISTENTES	2,345,010.35
2106	OTRAS RESERVAS	0.00
22	REASEGUROS Y COASEGUROS CEDIDOS	14,247,845.66
2201	PRIMAS POR PAGAR REASEGUROS CEDIDOS	14,247,845.66
2202	ACREEDORES POR SINIESTROS REASEGUROS ACEPTADOS	0.00
2203	PRIMAS POR PAGAR COASEGUROS CEDIDOS	0.00
2204	ACREEDORES POR SINIESTROS COASEGUROS ACEPTADOS	0.00
23	OTRAS PRIMAS POR PAGAR	252,681.15
2301	PRIMAS POR PAGAR ASEGURADOS	252,681.15
2302	OTRAS PRIMAS	0.00
24	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO	0.00
2401	CORTO PLAZO	0.00
2402	LARGO PLAZO	0.00
25	OTROS PASIVOS	6,363,737.84
2501	IMPUESTOS, RETENCIONES Y CONTRIBUCIONES POR PAGAR	568,944.76
2502	CUENTAS POR PAGAR AL PERSONAL	465,350.97
2504	INTERESES POR PAGAR OBLIGACIONES EN CIRCULACIÓN	0.00
2590	OTROS PASIVOS POR PAGAR	5,329,442.11
259005	PROVEEDORES	167,323.66
259006	PRIMAS ANTICIPADAS	1,826,739.54
259008	OTRAS CUENTAS POR PAGAR	1,339,180.90
26	VALORES EN CIRCULACION	0.00
2601	PAPELES COMERCIALES EN CIRCULACIÓN A CORTO PLAZO	0.00
2602	OBLIGACIONES EN CIRCULACIÓN A LARGO PLAZO	0.00

3	PATRIMONIO	3,264,095.46
31	CAPITAL	3,302,900.00
3101	CAPITAL PAGADO	3,302,900.00
3102	CAPITAL OPERATIVO (SUCURSALES Y COMPAÑÍAS EXTRANJERAS)	0.00
32	RESERVAS	2,663,719.73
3201	LEGALES	120,593.65
3202	ESPECIALES	1,826,561.69
3203	REVALORIZACIÓN DEL PATRIMONIO	0.00
3204	DIVIDENDOS ACCIÓN	5,550.39
3205	OTRAS	0.00
3206	RESERVAS DE CAPITAL	711,014.00
34	RESULTADOS	-2,702,524.27
3401	ACUMULADOS	-2,702,524.27
340101	UTILIDADES	0.00
340102	(PÉRDIDAS)	-2,702,524.27
3402	DEL EJERCICIO	0.00
340201	UTILIDADES	0.00
340202	(PÉRDIDAS)	0.00
4	EGRESOS	50,781,431.87
5	INGRESOS	50,647,351.18
(5-4)	INGRESOS - EGRESOS (Períodos intermedios)	-134,080.69
6	CONTINGENTES	0.00
63	ACREEDORAS POR CONTRA	0.00
64	ACREEDORAS	0.00
7	CUENTAS DE ORDEN	0.00
71	DEUDORAS	755,769,658.46
7101	VALORES EN CUSTODIA	1,269,714.88
7102	VALORES EN GARANTIA	754,499,943.58
7190	OTRAS	0.00

Fuente: Seguros Oriente S.A.

ESTADO TÉCNICO FINANCIERO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE OCTUBRE DEL 2014
(en dólares US\$)

CODIGO	DESCRIPCIÓN	GENERALES
	INGRESO DEVENGADO	10,252,122.60
	PRIMA RETENIDA NETA DEVENGADA	11,343,006.52
51-45-44	PRIMA NETA RETENIDA	9,174,891.13
51-45-4403	PRIMA NETA EMITIDA	22,045,853.70
51	PRIMA EMITIDA	37,983,094.21
5101	DE SEGUROS DIRECTOS	37,965,767.00
510101	Vida Individual	0.00
510102	Vida Grupo	0.00
510103	Seguros generales	37,965,767.00
5102	DE REASEGUROS ACEPTADOS	7,676.22
510201	En el país	7,676.22
510202	En el exterior	0.00
5103	DE COASEGUROS ACEPTADOS	9,650.99
45	LIQUIDACIONES Y RESCATES	15,927,079.03
4503	Devoluciones de primas de coaseguros aceptados	0.00
44	PRIMAS DE REASEGUROS CEDIDOS Y COASEGUROS CEDIDOS	12,881,124.05
4401	EN EL PAÍS	559,351.98
4402	EN EL EXTERIOR	12,311,610.59
4403	Primas de coaseguros cedidos	10,161.48
	AJUSTE DE RESERVA RIESGOS EN CURSO	-2,168,115.39
480101	PRIMA NO DEVENGADA	1,728,993.24
480102	RIESGOS NO EXPIRADOS	0.00
480103	ESPECIALES PARA REASEGUROS	0.00
570101	PRIMA NO DEVENGADA	3,897,108.63
570102	RIESGOS NO EXPIRADOS	0.00
570103	ESPECIALES PARA REASEGUROS	0.00
	AJUSTE DE RESERVA DE VIDA	0.00
480201	RESERVA MATEMATICA - Vida individual	0.00
480202	VIDA EN GRUPO Y COBERTURAS ADICIONALES	0.00
570201	RESERVA MATEMÁTICA - Vida individual	0.00
570202	VIDA EN GRUPO Y COBERTURAS ADICIONALES	0.00
	AJUSTE DE RESERVA CATASTRÓFICA	-4,439.02
480401	RESERVAS CATASTRÓFICAS	0.00
570401	RESERVAS CATASTRÓFICAS	4,439.02
	AJUSTE DE RESERVA DESVIACIÓN DE SINIESTRALIDAD	70,694.68
480402	DESVIACIÓN DE SINIESTRALIDAD	70,694.68
570402	DESVIACIÓN DE SINIESTRALIDAD	0.00
	AJUSTE RESERVA DE ESTABILIZACIÓN RAMO NUEVO (*)	0.00
480501	RAMOS NUEVOS	0.00
570501	RAMOS NUEVOS	0.00
	AJUSTE RESERVA DE ESTABILIZACIÓN RAMO EXISTENTE (*)	44,077.05
480502	RAMO EXISTENTE	438,843.74
570502	RAMO EXISTENTE	394,766.69
	AJUSTE OTRAS RESERVAS	0.00
4806	PARA OTRAS RESERVAS	0.00
5706	DE OTRAS RESERVAS	0.00
43	PRIMAS REASEGUROS NO PROPORCIONALES	980,551.21

	COSTO DE SINIESTROS	5,106,485.38
46	SINIESTROS PAGADOS	12,693,722.39
4601	DE SEGUROS	10,333,819.55
4602	DE COASEGUROS	6,322.09
4603	DE REASEGUROS ACEPTADOS	0.00
4604	GASTOS LIQUIDACIONES DE SINIESTROS	1,558,980.48
4605	PARTICIPACIÓN DE REASEGURADORES EN SALVAMENTOS	794,600.27
53	RECUPERACIONES DE SINIESTROS	7,846,304.34
5301+5302	RECUPERACIONES DE REASEGUROS Y COASEGUROS CEDIDOS	6,314,424.68
5303+5304+5305	SALVAMENTOS DE SEGUROS DIRECTOS, COASEGUROS Y REASEGUROS ACEPTADOS	1,531,879.66
	AJUSTE NETO DE RESERVAS DE SINIESTROS	259,067.33
480301	SINIESTROS POR LIQUIDAR	7,796,088.53
570301	SINIESTROS POR LIQUIDAR	7,943,073.25
480302	RESERVA DE SINIESTROS OCURRIDOS Y NO REPORTADOS VIDA Y GENERALES	447,950.40
570302	RESERVA DE SINIESTROS OCURRIDOS Y NO REPORTADOS VIDA Y GENERALES	41,898.35
480303	DIVIDENDOS ACUMULADOS PÓLIZAS DE VIDA	0.00
570303	DIVIDENDOS ACUMULADOS PÓLIZAS DE VIDA	0.00
	RESULTADO DE INTERMEDIACIÓN	-971,318.71
42 (-) 420490	Comisiones pagadas	3,949,769.70
52 (-) 5204	Comisiones recibidas	2,978,450.99
	MARGEN DE CONTRIBUCIÓN	4,174,318.51
41-410113	GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	5,850,973.19
	RESULTADO TÉCNICO	-1,676,654.68
	RESULTADO DE INVERSIONES	452,157.42
5401	DE RENTA FIJA	0.00
5402	EN EL SISTEMA FINANCIERO	7,649.67
5403	EN COMPAÑÍAS ANÓNIMAS	77,369.33
5404	EN EL EXTRANJERO	336,530.84
5502	DIVIDENDOS DE ACCIONES	3,264.72
5602	POR VENTA DE ACTIVOS FIJOS	0.00
470203	POR VENTA DE ACTIVOS FIJOS	0.00
5601	POR VENTA, SORTEO Y VENCIMIENTO DE VALORES MOBILIARIOS	27,342.86
	OTROS INGRESOS Y EGRESOS	104,143.10
	INGRESOS	115,786.84
5204	Comisiones por otros conceptos	0.00
5405	Préstamos sobre pólizas	0.00
5501	Intereses sobre obligaciones	1,073.45
5503	Otras rentas	8,482.43
5604	Por deudas o pérdidas recuperadas	106,230.96
	EGRESOS	11,643.74
420490	Comisiones pagadas - otros	0.00
470101	Sobre reservas retenidas por reaseguros	0.00
470102	Sobre préstamos recibidos	0.00
470103	Sobre obligaciones en circulación	0.00
470104	Sobre los convenios de ahorro de seguro de vida individual	0.00
470201	Por compra venta, sorteo y custodia de valores	11,643.74
	PROVISIONES Y CASTIGOS	268,374.75
470301	Provisión fluctuación de valores	0.00
470302	Amortización gastos establecimiento y reorganización	0.00
470303	Depreciaciones de activos fijos	172,043.39
4705	Para cuentas de dudoso recaudo	96,331.36
	DIFERENCIAS DE CAMBIOS	0.00
5603	Por diferencia de cambio	0.01
470202	Por diferencia de cambio	0.01

	RESULTADO DE EXPLOTACIÓN	-1,388,728.91
	RESULTADO FUERA DE EXPLOTACIÓN	3,036,378.78
5605	Ingresos por otros conceptos	3,703,879.79
470204	Egresos por otros conceptos	667,501.01
	RESULTADOS ANTES DE IMPUESTOS Y PARTICIPACIÓN	1,647,649.87
410113	Participación trabajadores	0.00
4704	CONTRIBUCIONES E IMPUESTOS	491,343.10
470401	Contribución Superintendencia de Bancos y Seguros	0.00
470402	Impuestos municipales	21,280.03
470403	Impuesto a la renta	0.00
470404	Impuesto a la salida de divisas	320,715.66
470490	Otros impuestos	149,347.41
	RESULTADO DE EJERCICIO	1,156,306.77

Fuente: Seguros Oriente S.A.

BALANCE GENERAL
AL 31 DE OCTUBRE DEL 2014
(en dólares US\$)

CODIGO	DESCRIPCIÓN CUENTA	GENERALES
1	ACTIVO	28,779,087.94
11	INVERSIONES	8,155,853.15
1101	FINANCIERAS	6,869,949.79
110101	TITULOS DE DEUDA EMITIDOS Y GARANTIZADOS POR EL ESTADO Y BCO CENTRAL DEL ECUADOR	4,045,080.62
110102	TITULOS EMITIDOS POR EL SISTEMA FINANCIERO	83,811.34
110103	TITULOS EMITIDOS POR COMPAÑIAS ANÓNIMAS	1,057,914.38
110104	ACCIONES	517,895.49
110105	CUOTAS DE FONDOS DE INVERSIÓN Y OTROS FONDOS	406,645.26
110106	INVERSIONES EN EL EXTRANJERO	758,602.70
110107	PRÉSTAMOS SOBRE PÓLIZAS DE VIDA	0.00
110199	PROVISIÓN FLUCTUACIÓN DE VALORES (CRÉDITO)	0.00
1102	CAJA Y BANCOS	-787,762.47
1103	ACTIVOS FIJOS	2,073,665.83
12	DEUDORES POR PRIMAS	8,659,308.21
1201	PRIMAS POR COBRAR	8,166,951.65
120199	PROVISIÓN (CRÉDITO)	-213,463.46
1202	PRIMAS DOCUMENTADAS	492,356.56
120299	PROVISIONES (CRÉDITO)	-64,587.70
13	DEUDORES POR REASEGUROS Y COASEGUROS	7,526,756.17
1301	PRIMAS POR COBRAR REASEGUROS ACEPTADOS	4,652.09
1302	DEUDORES POR SINIESTROS DE REASEGUROS CEDIDOS	6,727,749.94
1303	PRIMAS POR COBRAR COASEGUROS ACEPTADOS	0.00
1304	DEUDORES POR SINIESTROS DE COASEGUROS CEDIDOS	0.00
1305	RECUPERACIONES DE SINIESTROS AVISADOS POR REASEGUROS CEDIDOS	794,354.14
1399	PROVISIONES (CRÉDITO)	0.00
14	OTROS ACTIVOS	4,437,170.41
1401	DEUDAS DEL FISCO	422,199.74
1402	DEUDORES VARIOS	2,130,224.28
140202	DEUDORES RELACIONADOS	215,117.94
140204	OTRAS CUENTAS POR COBRAR	1,583,497.45
140299	PROVISIÓN (CRÉDITO)	-1,127.18
1403	DIFERIDOS	1,884,746.39

2	PASIVOS	24,355,420.71
21	RESERVAS TÉCNICAS	8,445,699.12
2101	RESERVAS DE RIESGO EN CURSO	2,188,597.57
210101	PRIMAS NO DEVENGADAS	2,188,597.57
210102	RIESGOS NO EXPIRADOS	0.00
210103	ESPECIALES PARA REASEGUROS	0.00
2102	RESERVAS DE SEGUROS DE VIDA	0.00
210201	RESERVAS MATEMÁTICAS- VIDA INDIVIDUAL	0.00
210202	RESERVAS DE VIDA EN GRUPO Y COBERTURAS ADICIONALES	0.00
210203	OTRAS RESERVAS SEGURO DE VIDA AHORRO	0.00
2103	RESERVAS PARA OBLIGACIONES DE SINIESTROS PENDIENTES	3,678,023.84
210301	SINIESTROS LIQUIDADOS POR PAGAR VIDA Y GENERALES	886,051.13
210302	SINIESTROS POR LIQUIDAR VIDA Y GENERALES	1,335,828.97
210303	RESERVA Y SINIESTROS OCURRIDOS Y NO REPORTADOS VIDA Y GENERALES	1,456,143.74
210304	SEGUROS VENCIDOS DE VIDA	0.00
210305	DIVIDENDOS ACUMULADOS PÓLIZAS DE VIDA	0.00
2104	RESERVAS DESVIACIÓN DE SINIESTRALIDAD Y CATASTRÓFICOS	234,067.36
210401	RESERVAS CATASTRÓFICAS	0.00
210402	DESVIACIÓN DE SINIESTRALIDAD	234,067.36
2105	RESERVAS DE ESTABILIZACIÓN	2,345,010.35
210501	PARA RAMOS NUEVOS	0.00
210502	PARA RAMOS EXISTENTES	2,345,010.35
2106	OTRAS RESERVAS	0.00
22	REASEGUROS Y COASEGUROS CEDIDOS	8,083,537.96
2201	PRIMAS POR PAGAR REASEGUROS CEDIDOS	8,083,537.96
2202	ACREEDORES POR SINIESTROS REASEGUROS ACEPTADOS	0.00
2203	PRIMAS POR PAGAR COASEGUROS CEDIDOS	0.00
2204	ACREEDORES POR SINIESTROS COASEGUROS ACEPTADOS	0.00
23	OTRAS PRIMAS POR PAGAR	282,327.04
2301	PRIMAS POR PAGAR ASEGURADOS	282,327.04
2302	OTRAS PRIMAS	0.00
24	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO	0.00
2401	CORTO PLAZO	0.00
2402	LARGO PLAZO	0.00
25	OTROS PASIVOS	7,543,856.59
2501	IMPUESTOS, RETENCIONES Y CONSTRIBUCIONES POR PAGAR	777,169.49
2502	CUENTAS POR PAGAR AL PERSONAL	496,953.90
2504	INTERESES POR PAGAR OBLIGACIONES EN CIRCULACIÓN	0.00
2590	OTROS PASIVOS POR PAGAR	6,269,733.20
259005	PROVEEDORES	144,935.20
259006	PRIMAS ANTICIPADAS	3,285,535.47
259008	OTRAS CUENTAS POR PAGAR	975,695.78
26	VALORES EN CIRCULACION	0.00
2601	PAPELES COMERCIALES EN CIRCULACIÓN A CORTO PLAZO	0.00
2602	OBLIGACIONES EN CIRCULACIÓN A LARGO PLAZO	0.00

3	PATRIMONIO	3,267,360.46
31	CAPITAL	3,762,900.00
3101	CAPITAL PAGADO	3,762,900.00
3102	CAPITAL OPERATIVO (SUCURSALES Y COMPAÑÍAS EXTRANJERAS)	0.00
32	RESERVAS	2,206,984.73
3201	LEGALES	120,593.65
3202	ESPECIALES	1,366,561.69
3203	REVALORIZACIÓN DEL PATRIMONIO	0.00
3204	DIVIDENDOS ACCIÓN	8,815.39
3205	OTRAS	0.00
3206	RESERVAS DE CAPITAL	711,014.00
34	RESULTADOS	-2,702,524.27
3401	ACUMULADOS	-2,702,524.27
340101	UTILIDADES	0.00
340102	(PÉRDIDAS)	-2,702,524.27
3402	DEL EJERCICIO	0.00
340201	UTILIDADES	0.00
340202	(PÉRDIDAS)	0.00
4	EGRESOS	64,204,652.77
5	INGRESOS	65,360,959.54
(5-4)	INGRESOS - EGRESOS (Períodos intermedios)	1,156,306.77
6	CONTINGENTES	0.00
63	ACREEDORAS POR CONTRA	0.00
64	ACREEDORAS	0.00
7	CUENTAS DE ORDEN	0.00
71	DEUDORAS	1,459,418,975.53
7101	VALORES EN CUSTODIA	1,306,977.86
7102	VALORES EN GARANTIA	1,458,111,997.67
7190	OTRAS	0.00

Fuente: Seguros Oriente S.A.