

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL
DEL ECUADOR**

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS

**TESIS DE GRADO PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERO EN NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD DE LA COMERCIALIZACIÓN
DE SEGUROS PARA INMIGRANTES ECUATORIANOS EN
ESPAÑA**

Tatiana Isabel Sandoval Hidalgo

Director

Ing. Diego Cadena

Septiembre 2011

Quito - Ecuador

Yo, Tatiana Isabel Sandoval Hidalgo, declaro bajo juramento, que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido presentado anteriormente para ningún grado o calificación profesional y que se ha consultado la bibliografía detallada.

Cedo mis derechos de propiedad intelectual a la Universidad Internacional del Ecuador, sin restricción especial o de ningún género.

Firma

Yo, Ing. Diego Cadena, certifico que conozco al autor del presente trabajo siendo él responsable exclusivo tanto de su originalidad y autenticidad, como de su contenido.

Firma del Director de la Tesis.

Firma

Resumen

En el plan de investigación que se encuentra desarrollado en las siguientes páginas, se pretende demostrar la factibilidad de implantar un bróker de seguros que comercialice seguros con coberturas personalizadas para inmigrantes ecuatorianos que residen en el país de España. Este estudio se lleva a cabo luego de analizar la realidad de un macro y micro entorno existente tanto en el país de España como en el de Ecuador, lo cual permitió determinar necesidades sin satisfacer del consumidor inmigrante, al mismo tiempo que se observaron las carencias que tienen sus familiares en ambos países.

Se realiza un amplio estudio de mercado del cual se obtienen estadísticas, cifras, flujos y proyecciones que permiten observar cómo se ha comportado la población inmigrante del Ecuador en estos últimos años, de igual manera se pudieron localizar falencias en el sistema de seguros ecuatoriano que existe actualmente para los inmigrantes y sus familiares y que por ende no satisface sus necesidades por completo ya que se pudo comprobar la existencia de una gran proporción de este mercado que ni siquiera cuenta con un seguro.

En esta investigación se podrán encontrar varios capítulos que presentan paso por paso la creación de un Bróker de Seguros dirigido específicamente al sector inmigrante ecuatoriano en España, para la consecución de este objetivo se analizó y se construyó un plan de seguros que incluye varios paquetes con coberturas especializadas que pueden incluir todos los riesgos tanto para inmigrantes y sus familiares, o que simplemente pueden incluir riesgos de vida o bienes tan sólo para los familiares.

Se toman en cuenta aspectos legales, técnicos y organizacionales necesarios para la constitución de una empresa de esta naturaleza debido a que se trabajará en conjunto con algunas Aseguradoras existentes en el Ecuador, siendo este, el papel fundamental que desempeña el Bróker ya que pretende representar al inmigrante ecuatoriano para convertirlo en un cliente asiduo de la Aseguradora, a la cual también se le entregará una comisión por cada paquete vendido, extendiendo así su cartera de clientes e incrementando sus ingresos y beneficios. De esta manera, este estudio culmina con un análisis financiero que concreta todos los datos obtenidos en los diversos capítulos desarrollados y que los presenta a través de flujos de caja que permiten determinar índices de rentabilidad del proyecto, demostrando así el objetivo planteado en un inicio y la amplia factibilidad de implantar este plan de tesis.

Summary

The research plan which is developed in the following pages is intended to demonstrate the feasibility of implementing an insurance broker who places insurance with coverage tailored to Ecuadorian immigrants living in the country of Spain. This study was conducted after analyzing the reality of an existing macro and micro environment in both the country of Spain and Ecuador, which allowed us to determine unmet consumer immigrants needs, and also their relative's deficiencies.

A comprehensive study of the market was made, statistics, numbers and flows projections were obtained, they allow us to see how the immigrant population of Ecuador has behaved in recent years and also allow to obtain a general idea of how it will behave in subsequent years, in this way we were able to locate flaws in the insurance system that currently exists for immigrants and their families and that doesn't satisfy their needs so it was noted the existence of a large proportion of this market that even has a insurance.

In this investigation you will find several chapters developed from the general to the more specific, they show step by step the creation of an Insurance Broker aimed specifically to the Ecuadorian immigrant sector in Spain, to achieve this objective an insurance plan was analyzed and built that includes several packages with specialized coverages that can include all the risks both for immigrants and their families, or simply may include risks to life or property only for their family.

Legal, technical and organizational requirements for the establishment of an enterprise of this nature were studied, because it will work with existing Insurance Companies in Ecuador, this is the fundamental role played by the Broker as it seeks to represent the Ecuadorian immigrant and to encourage them to become a regular customer of the Insurance Company, which will also receive a commission for every package sold, thereby extending their customer base and increasing revenues and profits.

Thus, this study concludes with a financial analysis that compiles all data developed in the various chapters and presents it through cash flows for determining rates of return on the project, demonstrating the objective set at the beginning and the extensive feasibility of implementing this thesis plan.

DEDICATORIA DE TESIS

Todos estos años llenos de lucha constante, de perseverancia, de gratas vivencias, de momentos de éxito y también de fracasos, que he tenido que sobrellevar para cumplir mis objetivos, ven su culminación en la consecución de uno de mis más grandes anhelos como es el terminar mi carrera universitaria y cumplir con mis deseos de superarme como persona y como profesional.

Las ansias de alcanzar mis metas me han permitido vencer todos los obstáculos que se presentaron en el camino, sin embargo nada de esto hubiese sido posible sin la presencia de ciertas personas a quienes debo dedicar este triunfo porque permanecieron a mi lado sin importar las circunstancias, y me llenaron de amor y apoyo incondicional:

A Dios Todopoderoso, quién constantemente iluminó mi sendero a seguir y me permitió conservar las fuerzas para seguir adelante en buenos y malos momentos.

A mi cuñado Dayan Arguello, por haberme transmitido todos sus conocimientos y ayudarme valiosamente en la realización de este proyecto, sin sus aportes el llevar a cabo esta tesis se hubiese dificultado.

A mi hermana Vanessa, por permanecer siempre frente a mí como un ejemplo a seguir, transmitiéndome todas sus enseñanzas y corrigiendo mis errores para hacer de mí una mejor persona en el mundo, Ñaña te quiero y te agradezco por todo tu apoyo.

A mi madre Giovanna, quién estuvo presente durante cada día de mi vida enseñándome valores demasiado importantes sin los cuales simplemente no sería la persona que soy ahora, madre, eres un ser muy valioso para mí y sin ti tu apoyo nada de esto sería posible, ni mi vida entera me alcanzaría para agradecerte todo lo que has hecho por mí.

A mi padre Carlos, a quién adoro por sobre todas las cosas y quién es el ser que más admiro en el mundo por su perseverancia, su honestidad y su ejemplo. Papi, me has enseñado tantas cosas que nunca terminaría de nombrarlas a todas, te agradezco desde lo más profundo de mi corazón por haberme brindado las oportunidades para superarme y por ser para mí una persona digna de seguir sus pasos, tu apoyo y tu amor han sido y serán lo más grande que tengo en mi vida.

A mi director de tesis Ing. Diego Cadena, quién estuvo presente en todo el proceso de la investigación, los conocimientos que me transmitió tanto como profesional y como

persona fueron inmensamente grandes e hicieron posible que este proyecto se lleve a cabo.

A mi familia, mis tíos, primos, sobrinos, a quiénes les agradezco por todo el apoyo dado y por haber estado presentes en mi vida compartiendo momentos buenos y malos desde el día en que nací.

A los que ya no están, mis Abuelitos, pero que siempre tendrán un espacio en mi corazón y se mantendrán vivos en mis recuerdos.

A la Universidad Internacional del Ecuador y a todos los profesores que la conforman, por haberme formado como profesional y por haberme guiado en mi carrera universitaria compartiendo experiencias y enseñanzas únicas que quedarán grabadas en mi memoria para toda la vida.

INTRODUCCIÓN

La presente tesis es una investigación que tiene por objetivo evaluar bajo todos los parámetros presentados, la viabilidad de implantar un bróker en el Ecuador que comercialice seguros para inmigrantes ecuatorianos en España.

El contar con el respaldo de un seguro de cualquier tipo, hoy en día ya no se considera un lujo o un privilegio de la sociedad alta, sino una opción a la que cualquier persona debería tener la posibilidad de acceder. Bajo este parámetro, se analiza la importancia de tener un seguro en nuestro país, la misma que se ha convertido en una necesidad de primera índole la cual debe ser ofertada por empresas aseguradoras de alta calidad, eficiencia y competencia, capaces de incurrir en mercados extranjeros y de extender sus coberturas a inmigrantes residentes en otras naciones.

Los inmigrantes constituyen una variable que se encuentra en constante crecimiento convirtiéndose en un mercado prometedor para las aseguradoras cuya nueva finalidad es el diseño de seguros exclusivos para este sector, con coberturas que crucen los límites de las fronteras y que den como resultado la obtención de beneficios tanto para los inmigrantes como para sus familiares.

Este proyecto se basa principalmente en un estudio y análisis de mercado que demuestra cómo la incursión en este sector de la población ha dado resultados positivos, a través de información confiable, estudiada y presentada, en donde se puede observar claramente la tendencia creciente de adquisición de seguros por parte de los inmigrantes durante estos años, provocando así que la creación de entidades que produzcan coberturas específicas para remesas o repatriación, sea altamente rentable.

Tomando en cuenta todos estos datos y estadísticas reales, este proyecto estudia la factibilidad de que un bróker de seguros que se especialice en este ramo tenga posibilidades de éxito en el Ecuador al mismo tiempo que incursiona en España, generando estrategias comerciales dirigidas específicamente para los inmigrantes que residen en la nación extranjera y para sus familiares residentes en el país, de esta manera se pretende alcanzar y reafirmar la principal opción por la cuales las empresas se internacionalicen: "extender sus beneficios y aumentar sus ingresos".

Los inmigrantes ecuatorianos en España alcanzan un gran número que oscila entre los 500.000 Y 1'000.000 de personas, cifra aún no exacta, sin embargo si se puede observar

cómo la mayoría va asimilando la cultura del seguro, pasando de escenarios antiguos tales como: realizar una colecta para repatriar los restos de un compatriota fallecido, a escenarios actuales en donde la mayoría cuenta con un seguro de repatriación que cubre estos costos.

Finalmente durante el transcurso de toda esta investigación, se podrán observar factores e índices que analicen la constitución de este bróker dirigido a inmigrantes ecuatorianos en España, explorando actitudes de este sector que permitan demostrar cómo van evolucionando las predilecciones de consumo hasta llegar al punto de preferir la contratación de seguros con empresas procedentes del país de origen debido a la empatía que genera el tratar con una entidad comercial que posea la misma cultura.

ÍNDICE

CAPÍTULO I.....	11
1.1 TEMA DE INVESTIGACION.....	11
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	12
1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	13
1.5 MARCO DE REFRENCIA.....	14
1.6 HIPÓTESIS DE TRABAJO.....	18
CAPÍTULO II	20
ANÁLISIS EXTERNO	20
2.1 MACRO ENTORNO SITUACIÓN GENERAL DEL ECUADOR.....	20
Evolución de la migración en España	32
2.5 MICRO ENTORNO	36
ESCENARIO DEL SISTEMA DE SEGUROS DEL ECUADOR	36
2.6.3 COMPETIDORES.....	43
CAPITULO III	46
ESTUDIO DE MERCADO	46
3.3 DEMANDA.....	56
3.4 OFERTA	69
3.6 PLAN DE MARKETING	78
CAPÍTULO IV ESTUDIO TECNICO	84
4.1 CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL PRODUCTO	84
4.1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN Y EMISIÓN DE UN SEGURO	87
4.2 LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO	92
4.3 INGENIERIA DEL PRODUCTO.....	94
CAPITULO V	104
ESTUDIO ORGANIZACIONAL.....	104
5.2 CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA	108
5.4 ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN.	110
CAPÍTULO VI ESTUDIO FINANCIERO.....	125
6.1 ESTIMACIÓN DE LA INVERSIÓN EN USD DOLARES	125

CUADRO RESUMEN DE INVERSIÓN	125
6.2 ESTIMACIÓN DE LOS INGRESOS EN USD DOLARES	127
6.3 ESTIMACIÓN DE LOS COSTOS DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	128
6.4 CALCULO DEL PUNTO DE EQUILIBRIO	129
6.5 SIMULACIÓN DE ESCENARIOS PARA EL PROYECTO	131
6.6. FACTORES DE EVALUACIÓN DEL PROYECTO SIN FINANCIAMIENTO.....	136
6.7 FACTORES DE EVALUACIÓN DEL PROYECTO CON FINANCIAMIENTO.....	138
CAPÍTULO VII	141
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	141

CAPÍTULO I PLAN DE TESIS

1.1 Tema de investigación

Comercialización de seguros de vida y repatriación, asistencia médica, vehículos y robo, a los inmigrantes ecuatorianos en el país de España.

1.2 Planteamiento del problema

Durante la última década el Ecuador ha atravesado una grave crisis económica, la misma que fue acentuada por el fenómeno de la dolarización, que provocó la devaluación y desaparición del sucre, provocando que el país adoptará como moneda al dólar. Esta medida afectó directamente a la clase media de la sociedad, los niveles de pobreza e indigencia crecieron en el país, el poder adquisitivo disminuyó y el desempleo aumentó significativamente, todo esto provocó que el ingreso familiar no pueda cubrir la canasta básica.

Bajo este panorama desalentador, gran parte de los ecuatorianos al no tener un ingreso fijo o un empleo estable que les permita satisfacer sus necesidades básicas, optaron por ofertar su fuerza laboral en el extranjero, puesto que en ciertos países de Europa y EEUU, se alcanzaban niveles de remuneración sensiblemente más elevados que los que se podría obtener en el Ecuador.

Actualmente el mercado de inmigrantes ecuatorianos nos ofrece un futuro muy confortador para la comercialización de servicios a través del uso de distintas redes de distribución. Los hechos nos muestran como todas aquellas personas que salieron del país en busca de una mejor posición económica y que lo lograron gracias a su esfuerzo, ahora se enfrentan a la disyuntiva de hallar medios de confianza para ayudar a sus familiares. En general, lo que buscan es poder asegurar la vida y el futuro de sus seres queridos que se encuentran en el país, o el suyo mismo en el caso de un posible regreso a su patria.

De hecho podemos mencionar algunos motivos por los cuales los inmigrantes envían una gran suma de remesas, entre ellos están: la expectativa que tienen de cubrir los gastos diarios de sus familiares, especialmente cuando necesitan de asistencia médica frecuente

y como no cuentan con ningún tipo de ahorro o seguro, no pueden acceder a medicamentos o tratamientos necesarios.

Otro motivo que podemos citar, es el de enviar dinero mensualmente para mejorar la situación tanto social como cultural de sus hijos, padres o distintos familiares; al hablar de situación cultural hacemos referencia a que muchos de los hijos de los inmigrantes, no podían acceder a educación en el país debido a la pobreza a la que se enfrentaban. Al hablar de situación social, nos referimos al nivel de vida que muchos de los familiares de los inmigrantes llevaban antes de que éstos viajen y consigan un trabajo en otro país. Cabe mencionar que gran parte de las remesas enviadas son invertidas en la compra de bienes materiales que, la gran mayoría de veces, no cuentan con ningún tipo de seguro en el caso de que exista algún siniestro.

Debido a esta situación, se considera de vital importancia constituir negocios que hagan posible la idea de brindar este servicio a todo este gran mercado de compatriotas que se encuentran en el exterior. De hecho este plan de investigación, lo que busca es brindarle al inmigrante ecuatoriano la satisfacción de ayudar económicamente a sus familiares mediante la adquisición de seguros que brinden diversos tipos de cobertura en el caso de que existan eventualidades que generen mayores gastos.

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

- Analizar la factibilidad de diseñar y comercializar seguros de vida y repatriación, asistencia médica y robo, para los inmigrantes ecuatorianos que se encuentran en el extranjero, principalmente en el país de España.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Efectuar una amplia y eficaz investigación de mercado, utilizando los métodos cuantitativos y cualitativos seleccionados para la misma, que permitan conocer con certeza las necesidades y preferencias de los consumidores a los se quiere llegar.

- Realizar un estudio técnico que permita determinar las características referentes al tamaño del proyecto, a su capacidad de producción, a las particularidades del producto ofrecido; de modo que se puedan establecer las condicionantes de una producción más óptima.
- Determinar la estructura orgánica, legal y de gestión, para implementar una empresa que comercialice seguros al exterior, dirigidos especialmente a mercados de inmigrantes.
- Evaluar la factibilidad económica y financiera del proyecto, mediante la cuantificación de ingresos y egresos en el tiempo, con la finalidad de determinar la rentabilidad del mismo.

1.4 Justificación de la Investigación

Según el Pew Hispanic Center los nuevos datos arrojan que 523 108 ecuatorianos viven en España y representan el 1,2% de la población inmigrante, se distribuyen principalmente entre las ciudades de Andalucía, Barcelona, Calatunya y Madrid.

Actualmente las remesas de los emigrantes ecuatorianos constituyen la segunda fuente de divisas para el país, según el Banco Central del Ecuador, el mismo que utiliza para calcular las remesas de los trabajadores una cuenta llamada transferencias corrientes, método utilizado por el Fondo Monetario Internacional (FMI). Ésta cuenta se divide en dos sectores: el gobierno y otras áreas, las remesas de los emigrantes se consideran dentro de la segunda. En la Balanza de pagos del Ecuador, la cuenta de las transferencias corrientes, donde se incluye a las remesas, se la conoce como transferencias unilaterales, la Revista Gestión, manifiesta que, las remesas de los trabajadores constituyen el 90 % de estas transferencias.

Se afirma que del total de las transacciones de las remesas, un 50 % proviene de los Estados Unidos, con un valor que oscila entre los 400 los 450 dólares; un 30 % proviene de España, con transacciones que fluctúan entre los 600 y 700 dólares por individuo residente en el extranjero; y un 20 % del resto del mundo.

De hecho el 83% de los emigrantes coinciden en manifestar, que la principal causa de haberse desplazado a otro país, es enviar dinero a sus familias, aproximadamente el 61%

de los receptores de las remesas, la usan en gastos diarios como: la renta por alquiler de vivienda, la compra de comida o medicinas, mientras que el 22% lo dedican a inversiones a largo plazo y el 17% a gastos superfluos o lujos.

Estos datos nos demuestran claramente que el mercado de inmigrantes ecuatorianos en el extranjero es un mercado en crecimiento conformado por individuos que en el caso de acceder a un mejor nivel de vida, su principal objetivo es el de ayudar económicamente a sus familiares.

Este proyecto entonces, les brinda a los inmigrantes ecuatorianos la oportunidad de adquirir un seguro de vida y repatriación, de asistencia médica o de robo para sus familiares, que además pueda ser pagado desde el país en el que se encuentren a través de oficinas representantes, corresponsales y servicios virtuales; de esta manera estarían asegurando cualquier necesidad futura de sus allegados, cubriendo así en un porcentaje, los gastos que se podrían dar en el caso de una eventualidad.

1.5 Marco de Referencia

1.5.1 Marco Referencial

En la presente investigación se utilizarán los siguientes conceptos:

- **Seguro:** El seguro es un contrato por el cual una de las partes (el asegurador) se obliga, mediante una prima que le abona la otra parte (el asegurado), a resarcir un daño cumplir la prestación convenida si ocurre el evento imprevisto, como puede ser un accidente o un incendio, entre otras.

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

- Los riesgos de los incendios.
- Los riesgos de las cosechas.
- La duración de la vida de uno o más individuos.
- Los riesgos del mar.
- Los riesgos de los transportes por aire o tierra.

- **Estudio y segmentación del mercado:** es el proceso de dividir un mercado en grupos uniformes más pequeños que tengan características y necesidades semejantes. Esto no está arbitrariamente impuesto sino que se deriva del reconocimiento de que el total de mercado está hecho de subgrupos llamados **segmentos**.

- **Análisis situacional:** es un detallado informe sobre el medio ambiente de mercadeo de la organización, las actividades específicas y el sistema interno de mercadeo. se refiere al análisis de datos pasados, presentes, futuros ya que éstos proporcionan una base para seguir el proceso de la planeación estratégica.

- **Variables endógenas y exógenas:** Las variables endógenas se explican dentro de un modelo económico a partir de sus relaciones con otras variables (que a su vez pueden ser endógenas o exógenas). Las variables exógenas están determinadas fuera del modelo, es decir, están predeterminadas, el modelo las toma como fijas y mantienen siempre el mismo valor.

- **Análisis técnico:** El análisis técnico, dentro del análisis bursátil, es el estudio de la acción del mercado, principalmente a través del uso de gráficas, con el propósito de predecir futuras tendencias en el precio.

- **Filosofía empresarial:** (misión, visión): La filosofía empresarial identifica "la forma de ser" de una empresa, también se habla que la cultura de empresa tiene que ver con los principios y valores empresariales, todo ello es tanto como decir que es "la visión compartida de una organización".

- **FODA:** fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas: es una herramienta de análisis estratégico, que permite analizar elementos internos o externos de programas y proyectos.

El **FODA** se representa a través de una matriz de doble entrada llamada **matriz FODA**, en la que el nivel horizontal se analizan los factores positivos y los negativos mientras que en el vertical se analizan los factores internos y por tanto controlables del programa o proyecto y los factores externos, considerados no controlables.

Las Fortalezas son todos aquellos elementos internos y positivos que diferencian al programa o proyecto de otros de igual clase. Las Oportunidades son aquellas situaciones externas, positivas, que se generan en el entorno y que una vez identificadas pueden ser aprovechadas. Las Debilidades son problemas internos, que una vez identificados y desarrollando una adecuada estrategia, pueden y deben eliminarse. Las Amenazas son situaciones negativas, externas al programa o proyecto, que pueden atentar contra éste, por lo que llegado al caso, puede ser necesario diseñar una estrategia adecuada para poder sortearla.

- **Estrategias de marketing mix:** Se denomina Mezcla de Mercadotecnia (llamado también Marketing Mix, Mezcla Comercial, Mix Comercial, etc.) a las herramientas o variables de las que dispone el responsable de la mercadotecnia para cumplir con los objetivos de la compañía. Son las estrategias de marketing, o esfuerzo de marketing y deben incluirse en el plan de Marketing (plan operativo).

- **Estrategias de diferenciación y competitividad:** El objetivo de la diferenciación es crear algo que sea percibido en el mercado como único. Esto no significa que la empresa ignore los costos, sino que no son el objetivo estratégico primordial. Algunas formas de diferenciar son a través de:

- Diseño de producto.
- Imagen de marca.
- Avance tecnológico.
- Apariencia exterior.
- Servicio de postventa.
- Cadenas de distribuidores.

- **Términos financieros tales como:** tasa interna de retorno (está definida como la tasa de interés con la cual el valor actual neto o valor presente neto (VAN o VPN) es igual a cero. El VAN o VPN es calculado a partir del flujo de caja anual, trasladando todas las cantidades futuras al presente. Es un indicador de la rentabilidad de un proyecto, a mayor TIR, mayor rentabilidad); valor actual neto (es un procedimiento que permite calcular el valor presente de un determinado número de flujos de caja futuros, originados por una inversión).

1.5.2 Marco Teórico

En el desarrollo de esta investigación se analizarán y emplearán las siguientes teorías:

- Variables de segmentación: variables que se utilizan para dividir un mercado en grupos uniformes más pequeños que tengan características y necesidades semejantes, pueden ser geográficas (clima, región, etc), demográficas (edad, sexo, ingresos, posición social, etc) y psicográficas (gustos y preferencias, estilo de vida).
- Selección del mercado meta: grupo de clientes al que captará, servirá y se dirigirá los esfuerzos de mercadeo.
- Modelos de comportamiento del consumidor frente al producto: conocer y medir los distintos niveles de aceptación o rechazo que puede presentar el consumidor ante determinado producto.
- Métodos de medición de preferencias y necesidades del consumidor: encuestas, entrevistas, análisis de datos, que permitan recoger y analizar información sobre las preferencias de los consumidores.
- Sistemas de predicción de tendencias del mercado: análisis bursátiles principalmente a través del uso de gráficas, con el propósito de predecir futuras tendencias del precio.
- Modelos para la estimación de la oferta y la demanda: exponer las leyes de la oferta y la demanda para predecir el comportamiento del mercado bajo condiciones determinadas por distintas modificaciones en la oferta y la demanda.
- Modelos para determinar las estrategias de marketing mix: herramientas que utiliza la empresa para implantar las estrategias de Marketing y alcanzar los objetivos establecidos. Estas herramientas son conocidas también como las **Cuatro P: precio, producto, plaza y promoción.**
- Patrón establecido de elaboración del Foda: matriz de análisis estratégico, que permitirá analizar elementos internos o externos del proyecto.
- Métodos de Planificación Estratégica: procesos analíticos de desarrollo e implementación de planes para alcanzar propósitos y objetivos
- Técnicas de medición de rentabilidad: indicadores financieros tales como el ROE, que permitan determinar la factibilidad del proyecto.

1.6 Hipótesis de Trabajo

Determinar la factibilidad de la venta de seguros de vida y repatriación, asistencia médica y robo, para los inmigrantes ecuatorianos que se encuentran en los principales sectores del país de España.

1.7 Metodología de la Investigación

1.7.1 Métodos

La presente investigación se fundamentará en la aplicación de métodos tanto teóricos como empíricos para asegurar un buen desarrollo de la misma.

Dentro de los métodos teóricos a ser usados tenemos:

- Método de análisis- síntesis: toda la información será estudiada detalladamente para establecer fundamentos verídicos y esquematizar cualquier dato u hecho obtenido.
- Método de inducción- deducción: se pretende realizar demostraciones y obtener resultados a partir de las mismas para proporcionar un mejor conocimiento del tema.

Dentro de los métodos empíricos a ser utilizados están:

- La medición: se obtendrán datos numéricos a través de métodos estadísticos que respalden cualquier información presentada en el proyecto.
- La encuesta: por medio de este método se pretende recolectar información mediante preguntas abiertas y cerradas que nos permitan presentar datos confiables.
- Estudios explicativos: la determinación de causas, variables, condiciones y consecuencias de fenómenos y circunstancias.

1.7.2 Tipos de fuentes de información

Fuentes primarias:

- Encuestas a familiares de inmigrantes.

Fuentes secundarias:

- Información, datos y cifras obtenidas a través de terceros que conocen e incursionan en el mismo mercado.
- Análisis de publicaciones y datos estadísticos existentes.
- Revisión de reportes de mercado.

CAPÍTULO II ANÁLISIS EXTERNO

2.1 MACRO ENTORNO SITUACIÓN GENERAL DEL ECUADOR

En los últimos años, el Ecuador se ha sumergido en una de sus más profundas crisis, tanto económica, política y social con características propias del mismo, el mal manejo de la economía y política, ha incitado una notoria oposición entre los mismos, lo cual provoca daño al país, dando como resultado el creciente empobrecimiento, si estos sectores permitieran dar otro enfoque a las políticas económicas se abrieran más campos para que otros sectores, que hasta el momento están relegados, se conviertan en los generadores de la energía necesaria para mover el motor de la economía de nuestro país.

Se puede ver también que otra causa que aqueja más a esta crisis es el antagonismo que históricamente se ha venido dando entre la costa y la sierra, lo cual afecta al sector social de nuestro país, sin dejar de lado la problemática de la descentralización y las autonomías que con sus posturas ponen en peligro la unión nacional, para poder adentrarnos más en la situación real de nuestro país vamos a realizar nuestro estudio a cada una de las crisis que afectan al Ecuador.

2.1.1 FACTORES POLÍTICOS

El actual Estado Ecuatoriano está conformado por cinco poderes estatales: el Poder Ejecutivo, el Poder Legislativo, el Poder Judicial, el Poder Electoral y el Poder de Transparencia y Control Social.

La función ejecutiva está delegada al Presidente de la República, actualmente ejercida por Rafael Correa acompañado de su vicepresidente, actualmente ejercido por Lenin Moreno, elegido para un periodo de cuatro años (Con la capacidad de ser reelecto una sola vez). Es el Jefe de Estado y de Gobierno, es responsable de la administración pública. Nombra a los nueve secretarios nacionales, siete ministros coordinadores, 20 Ministros de Estado y servidores públicos. Define la política exterior, designa al Canciller de la República, así como también embajadores y cónsules. Ejerce la máxima autoridad sobre las Fuerzas Armadas del Ecuador y la Policía Nacional del Ecuador, nombrando a sus autoridades. La esposa del mandatario en funciones recibe el título de Primera Dama de Ecuador.

El Poder Ciudadano está conformado por El Consejo de Participación Social y Control Ciudadano, la Defensoría del Pueblo, la Contraloría General del Estado y las superintendencias. Sus autoridades ejercerán sus puestos durante cinco años. Este poder se encarga de promover planes de transparencia y control público, así como también planes para diseñar mecanismos para combatir la corrupción, como también designar a ciertas autoridades del país, y ser el mecanismo regulador de rendición de cuentas del país. El Poder Electoral funciona y entra en autoridad solo cada 4 años o cuando hay elecciones o consultas populares. ⁽¹⁾

Ecuador, al igual que la mayoría de países latinoamericanos, a lo largo de su historia ha tenido problemas al no saber aprovechar sus recursos, estando siempre debajo del crecimiento potencial. Muchas causas son las que ha dado lugar el retraso con respecto a los países desarrollados, muchas pegas a la inversión extranjera, reformas limitadas, inestabilidad, revueltas internas, son las causas principales de la situación que vive el país.

2.1.2 FACTORES ECONÓMICOS

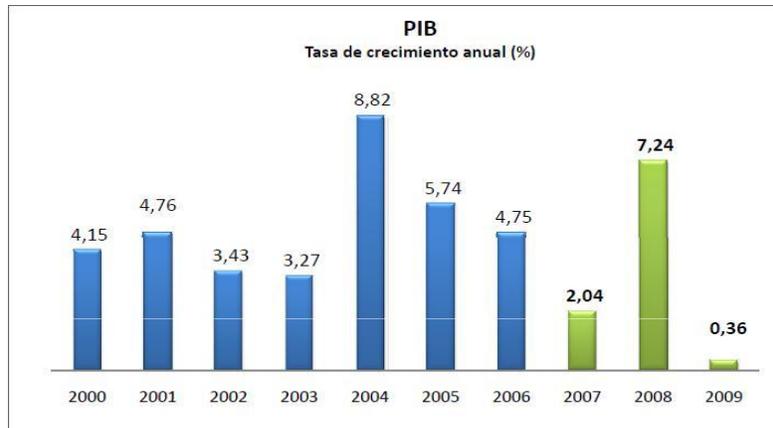
La economía de Ecuador es la octava más grande de América Latina y experimentó un crecimiento promedio del 4,6% entre 2000 y 2006. En enero de 2009, el Banco Central del Ecuador (BCE) situó la previsión de crecimiento de 2010 en un 6,88%. La inflación hasta enero de 2008 estuvo situada alrededor del 1.14%, el más alto registrado en el último año, según el INEC. La tasa mensual de desempleo se mantuvo en alrededor de 6 y 8 por ciento desde diciembre de 2007 hasta septiembre de 2008, sin embargo, está subió a alrededor de 9 por ciento en octubre y volvió a bajar en noviembre de 2008 a 8 por ciento. Se calcula que alrededor de 9 millones de ecuatorianos tienen una ocupación económica y 1,010,000 millones están inactivos. ⁽¹⁾

El PIB per cápita se duplicó entre 2000 y el 2006, alcanzando los 65.490 millones de dólares según el BCE. El año de mayor crecimiento del PIB fue el 2004 con un porcentaje del 8,82%, mientras que desde el año 2007 sufrió una disminución como se puede observar en el siguiente cuadro.

(1) *Instituto Nacional de Estadísticas y Censo, INEC, Censo de Población y Vivienda 2001,*
http://www.inec.gov.ec/web/quest/publicaciones/anuarios/cen_nac/pob_viv

CUADRO NO. 1

CRECIMIENTO DE PIB



FUENTE: BANCO CENTRAL DEL ECUADOR
ELABORADO POR: TATIANA SANDOVAL

En 1998, el 10 % de la población más rica tenía el 42,5 % de la renta, mientras que el 10 % de la población más pobre solamente contaba con el 0,6 % de la renta. Durante el mismo año, el 7,6 % del gasto en salud pública fue a parar al 20 % de la población pobre, mientras que el 20 % de la población rica recibió el 38,1 % de este mismo gasto. La tasa de pobreza extrema ha disminuido significativamente entre 1999 y el 2010. En el 2001 se estimó en un 40 % de la población, mientras que para el 2010 la cifra bajó a un 16,5 % del total de la población. Esto se explica en gran parte por la emigración, así como la estabilidad económica lograda tras la dolarización. Las tasas de pobreza eran más elevadas para las poblaciones indígenas, afro-descendientes y rurales, alcanzando al 44 % de la población nativa

El petróleo representa el 40% de las exportaciones y contribuye a mantener una balanza comercial positiva. Desde finales de los años 60, la explotación del petróleo elevó la producción y sus reservas se calculan en unos 280 millones de barriles aproximadamente. La balanza comercial total para enero del 2010 alcanzó un superávit de casi 5,000 millones de dólares, una cifra gigantesca comparada con el superávit de 2007, que alcanzó los 5,7 millones de dólares.

En el sector agrícola, Ecuador es un importante exportador de bananas (primer lugar a nivel mundial en su producción y exportación), de flores, y el octavo productor mundial de cacao. Es significativa también su producción de camarón, caña de azúcar, arroz,

algodón, maíz, palmitos y café. Su riqueza maderera comprende grandes extensiones. Por otra parte, la industria se concentra principalmente en Guayaquil, el mayor centro industrial del país, y en Quito donde en los últimos años la industria ha crecido considerablemente y es la principal ciudad a nivel empresarial.

Ecuador ha negociado tratados bilaterales con otros países, además de pertenecer a la Comunidad Andina de Naciones, y ser miembro asociado de Mercosur. También es miembro de la Organización Mundial del Comercio (OMC), además del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Banco Mundial, Fondo Monetario Internacional (FMI), y otros organismos multilaterales. En abril de 2007 Ecuador pagó por completo su deuda con el FMI terminando así una etapa de intervencionismo de este Organismo en el país. En el 2007, se creó la Unión de Naciones Sudamericanas (UNASUR), con sede en Quito, y cuyo primer Secretario General fue el ex Presidente argentino Néstor Kirchner. También se ha estado negociando la creación del Banco del Sur, junto con seis otras naciones sudamericanas. Ecuador realizó negociaciones para la firma de un Tratado de Libre Comercio con Estados Unidos, pero con la elección del Presidente Correa estas negociaciones fueron suspendidas.

El sistema público financiero del Ecuador está conformado por el BCE, el Banco Nacional de Fomento (BNF), el Banco del Estado, la Corporación Financiera Nacional (CFN), el Banco Ecuatoriano de Vivienda (BEV) y el Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas (IECE).⁽²⁾

2.1.3 FACTORES SOCIALES

De población étnicamente diversa, mestizo y amerindio siendo los grupos más numerosos y representativos del Ecuador, constituyendo el 55% y el 22%, respectivamente. Los blancos, así como descendientes de españoles como también de otros europeos conforman el 17%. Los mulatos y afros conforman el 3% del total de la población, la mayoría están ubicados en la provincia de Esmeraldas, en menor medida en el Valle del Chota (Imbabura), y un pequeño porcentaje que vive en el sur oeste de Guayaquil y norte de Quito.

(2) «[Actividades económicas](http://www.ecuadorencifras.com/cifras-inec/ecvGeneral.html#pi=11)» <http://www.ecuadorencifras.com/cifras-inec/ecvGeneral.html#pi=11> (en español). Consultado el 1 de enero de 2010

Mestizos	Amerindios	Blancos	Afrodescendientes	otros
55%	22%	17%	3%	3%

Hubo también una significativa inmigración desde el Medio Oriente, libaneses, sirios, palestinos, jordanos, quienes se concentraron en el Litoral por el comercio, algunos desempeñado un rol político como: Abdalá Bucaram, Alberto Dahik, Jamil Mahuad, Roberto Isaías Dassum, Jorge Marún, entre otros. Como también judíos que desarrollaron muchas empresas comerciales y farmacéuticas que apoyaron a la ciencia del país como Roberto Gildred, Isaac J Aboab, N, Dunham, C.U Hallestrom. La colonia china inmigrante mayormente a partir de 2007 acentúa en las zonas urbanas más grandes. Todos estos grupos conforman el 1% de los ecuatorianos.

El idioma oficial y de relación intercultural es el español, con sus peculiaridades y modismos propios de cada zona o región. El quichua, el shuar, el tsáfiqui y "demás idiomas ancestrales son de uso oficial para los pueblos indígenas, en los términos que fija la ley". Según el censo de 2001, el 94% de la población habla español y el 4,8% habla alguna lengua nativa (3,7% hablan lengua nativa y español; 1,1% hablan sólo una lengua nativa). De las 13 lenguas nativas que fueron contabilizadas por el mencionado Censo, el quichua, hablado por el 4.1% de la población, es la más difundida. La segunda lengua nativa es el shuar, hablado por el 0,4% de la población. ⁽³⁾

2.1.4 FACTORES TECNOLÓGICOS

Vivimos un cambio de época, provocado por la revolución informática y científico-técnica que sustituye a la sociedad industrial del siglo pasado por la actual sociedad del conocimiento. Este será, sin duda, el factor determinante de la sociedad del futuro: los países que tengan la capacidad de investigar y de generar conocimiento lograrán un mayor desarrollo social y económico en este mundo globalizado. Los países más desarrollados del mundo son aquellos que más invierten en ciencia y tecnología (CyT), como, por ejemplo, Japón, que destina el 3,1% de su Producto Interno Bruto (PIB), en tanto que los Estados Unidos lo hace con el 2,7% y la Comunidad Europea con el 1,9%.

⁽³⁾ «[Razas por provincia](http://es.wikipedia.org/wiki/Ecuador#cite_note-26)» http://es.wikipedia.org/wiki/Ecuador#cite_note-26 (en español) (pdf). Consultado el 1 de enero de 2009

El Ecuador invierte apenas el 0,06% del PIB, lo cual significa que por cada \$100 que se genera como resultado de la actividad económica, el país invierte solo \$0,06 para investigación y desarrollo, muy por debajo de la recomendación de organismos internacionales (por lo menos el 1%), e incluso debajo del promedio de países latinoamericanos, que se halla en el 0,61%.

La CyT en el Ecuador tiene una historia reciente. En el año 1979 se creó el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología, el mismo que no tuvo el suficiente apoyo económico y político de los gobiernos de turno y en tal virtud sus resultados fueron muy limitados. En el año 1994 se logró acceder a un préstamo de \$20 millones por parte del BID con el propósito específico de invertir en proyectos de investigación científica y tecnológica. El balance de esta primera experiencia ha sido positivo: se realizaron proyectos de investigación científica y desarrollo, proyectos de infraestructura y de servicios tecnológicos; se logró un importante avance en la formación de recursos humanos y un equipo técnico con experiencia administrativa. Por supuesto hubo también errores que deberán ser corregidos.

El futuro de nuestro país en materia de CyT parece promisorio, puesto que por primera vez en el Ecuador, el actual Gobierno considera a la CyT como una política de Estado. Con seguridad esta afirmación no quedará como una mera declaración de principios, puesto que está respaldada por la decisión de financiar esta actividad con un porcentaje de los fondos del Feirep. Esta es una gran oportunidad que debe ser bien aprovechada mediante una política dirigida a incrementar la capacidad científica del país, impulsar la investigación básica y aplicada que responda a las necesidades prioritarias de la población para mejorar su calidad de vida, y propiciar la innovación tecnológica que eleve la productividad y competitividad del sector empresarial.

Los investigadores, conjuntamente con los empresarios y el sector estatal, deben unir esfuerzos para lograr que se incorpore la investigación y el desarrollo tecnológico como elemento clave de la política de desarrollo del país, y sobre todo fomentar en la sociedad la conciencia sobre la importancia estratégica de la investigación y del conocimiento, a través de acciones permanentes de enseñanza, difusión, divulgación y popularización de la ciencia y la tecnología. ⁽⁴⁾

(4) <http://www.explored.com.ec/noticias-ecuador/ciencia-y-tecnologia-en-el-ecuador-211798-211798.html>

2.2 ANÁLISIS DE LA CRISIS 2008-2010

2.2.1 CRISIS EXTERNA ⁽⁵⁾

Por crisis económica de 2008 a 2011 se conoce a la crisis económica mundial que comenzó ese año, originada en los Estados Unidos. Entre los principales factores causantes de la crisis estarían los altos precios de las materias primas, la sobrevalorización del producto, una crisis alimentaria mundial y energética, una elevada inflación planetaria y la amenaza de una recesión en todo el mundo, así como una crisis crediticia, hipotecaria y de confianza en los mercados.

La década de los años 2000 fue testigo del incremento de los precios de las materias primas tras su abaratamiento en el período 1980-2000. Pero en 2008, el incremento de los precios de estas materias primas, particularmente, subida del precio del petróleo y de la comida, aumentó tanto que comenzó a causar verdaderos daños económicos, amenazando con el hambre en el Tercer Mundo, la estanflación y el estancamiento de la globalización.

En enero de 2008, el precio del petróleo superó los US\$100/barril por primera vez en su historia, y alcanzó los US\$147/barril en julio debido a fenómenos especulativos de alta volatilidad que condujeron a un fuerte descenso durante el mes de agosto. Otro tanto sucedió con uno de los principales metales industriales, el cobre, que venía experimentando un vertiginoso aumento en su cotización desde 2003, principalmente por la cada vez mayor demanda de las nuevas potencias emergentes, como China e India, sumada a otros factores como inventarios decrecientes y conflictividad laboral en las minas cupríferas de Chile, el primer país exportador a nivel mundial del mineral.

En enero de 2008, la cotización del cobre en la London Metal Exchange (Bolsa de Metales de Londres) superó por primera vez en su historia los US\$ 8000 la tonelada. A principios del mes de julio alcanzó US\$ 8940 la tonelada, récord absoluto desde que se tienen registros de su cotización en la LME, a partir de 1979. Este valor a niveles históricos fue un 272,5% mayor que el antiguo récord absoluto de US\$ 3280 la tonelada registrado el 24 de enero de 1989.

(5) http://es.wikipedia.org/wiki/Crisis_econ%C3%B3mica_de_2008-2011

Luego de este máximo y en línea con la conducta del petróleo, la cotización del cobre registró una abrupta caída de más del 50% desde el récord de julio (a octubre de 2008) en un marco de volatilidad nunca antes visto. La crisis del petróleo y de los alimentos fue objeto de debate en la 34ª Cumbre del G-8.

2.2.2 CRISIS INTERNA ⁽⁵⁾

En el Ecuador los problemas económicos vienen desde la década de los 80, el crecimiento económico del país ha sido limitado, se han generado graves desequilibrios en la economía, la sociedad y el sistema político nacional, sus manifestaciones principales han sido: Desequilibrio en la balanza de pagos, déficit fiscal, desorden monetario, falta de recursos crediticios por una deuda externa creciente y graves efectos sociales en las condiciones de vida de la población.

Con todos estos antecedentes y más aun los que actualmente nos afecta por las malas políticas tomadas por los gobiernos de turno como el salvataje bancario frente a la crisis del sistema financiero, por lo que el estado tuvo que hacerse cargo de los bancos quebrados y que hoy prácticamente el 60% del sistema financiero es estatal.

Posteriormente para el 9 de enero del año 2000, el entonces Presidente de la República del Ecuador, Dr. Jamil Mahuad, anunció su decisión de dolarizar la economía ecuatoriana, después de anclar el precio de la divisa en un nivel de 25.000 sucres, entre los factores que explicaban la implementación de la dolarización, y que jugaban un papel importante en el proceso estaban: la inestabilidad macroeconómica, el escaso desarrollo de los mercados financieros, la falta de credibilidad en los programas de estabilización, la globalización de la economía, el historial de alta inflación y los factores institucionales, entre otros.

La dolarización trajo consigo una profunda crisis económica que se vio seguida de un fuerte movimiento migratorio de millón de personas que intentaban huir y abandonar sus escasas posesiones. Familias y amigos e busca de un futuro mejor (principalmente en EE.UU y países de la Comunidad Europea- España e Italia).

(5) http://es.wikipedia.org/wiki/Crisis_econ%C3%B3mica_de_2008-2011

Las políticas de ajuste que se han adoptado para enfrentar la crisis han afectado básicamente a los grupos rurales y urbanos más pobres de la sociedad. Ello les ha restado capacidad para generar recursos familiares que puedan ser invertidos en alimentar, educar, cuidar y curar a los niños. Los más afectados por la crisis son aproximadamente 600 mil en las áreas rurales y 500 mil en las áreas urbanas.

Con respecto a la crisis política su profundidad se traduce en inestabilidad, que no solo se extiende a todos los niveles, sino que ha afectado con particular fuerza a los gobiernos nacionales. Sumada a la inestabilidad hay una crisis de legitimidad de las instituciones como la del Congreso Nacional, de la Corte Suprema de Justicia, del Tribunal Constitucional, del Tribunal Supremo Electoral sumidas en la corrupción y en la incapacidad de aprobar leyes, sin dejar de lado la justicia con sus fuertes vinculaciones con los poderes político y económico que no han podido juzgar estrictamente apegados a la Ley.

En fin, podemos decir que los tres poderes del estado se encuentran en niveles de descrédito y deslegitimación absoluta. Todos estos acontecimientos han provocado entre otras cosas, una incapacidad del Estado para asumir funciones específicas como inversiones en obras públicas, infraestructura básica, y la baja atención a los programas sociales lo que incide que más de tres millones y medio de ecuatorianos no tengan acceso a los servicios de salud y educación.

De igual manera la crisis social ha ido ascendiendo, el Ecuador experimenta en los últimos años el empobrecimiento más acelerado de América Latina, finalizando en el siglo XX con una crisis sin precedentes. Entre 1995 y 2000, el número de pobres creció de 3,9 millones de personas a 9,1 millones; la pobreza extrema se dobló de 2,1 millones de personas a 4,5 millones. Entre el 2001 y el 2002, la pobreza y la exclusión social, que bordea el 80% de la población ecuatoriana, se han incrementado. ⁽⁵⁾

Esta problemática es muy dramática, en nuestro país casi un 70% de los 4.8 millones de niñas y niños de Ecuador viven en la pobreza. Aproximadamente 430.000 niños y niñas con edades entre los 5 a los 17 años de edad trabajan, la desnutrición afecta a un 15% de los niños y niñas menores de cinco años y los programas de desarrollo de la primera infancia que reciben apoyo del gobierno abarcan solamente a un 8.45 de los niños y niñas que cumplen con los requisitos.

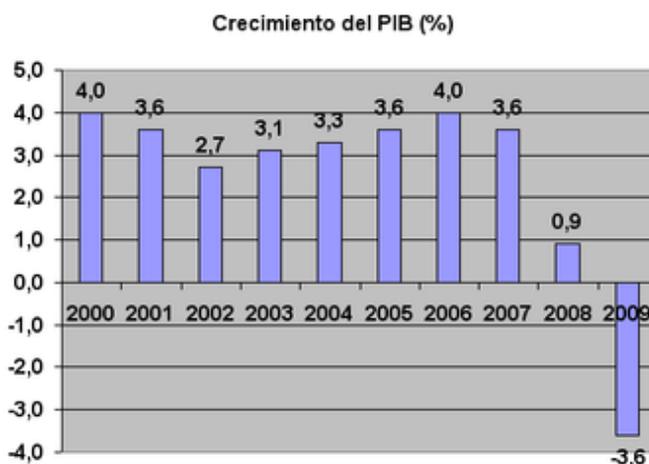
(5) http://es.wikipedia.org/wiki/Crisis_econ%C3%B3mica_de_2008-2011

2.3 SITUACIÓN GENERAL DE ESPAÑA

La economía de España, al igual que su población, es la quinta más grande de la Unión Europea (UE) y en términos absolutos la novena del mundo, en términos relativos o de paridad de poder adquisitivo, se encuentra también entre las mayores aunque algo más abajo. Desde la crisis de principios de los 90, la economía española ha recorrido un largo período de crecimiento, constituyéndose una larga y sostenida etapa expansiva, sin embargo a partir del año 2008 al igual que la zona Euro y los Estados Unidos, la economía sufre una disminución de sus índices macroeconómicos, dando paso a un período de recesión, que según muchos podría durar dos años. Esta etapa fue originada principalmente por la contención del crédito bancario, subidas del tipo de interés y el alza en los precios del petróleo.

Aunque previamente ya había diversos índices que mostraban síntomas de desaceleración, los daños se vieron reflejados en la economía a partir de enero de 2008, con la crisis bursátil junto a los problemas en el sector inmobiliario. Todo ello unido a un marco inflacionista, de subidas de precios de los carburantes y de los productos alimenticios principalmente, en lo que ha venido a denominarse la crisis económica de 2008. No obstante, las previsiones a mediano plazo en cuanto a las fortalezas competitivas, son optimistas.

CUADRO NO.2
Crecimiento del PIB 2000-2009



FUENTE: INE (INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS DE ESPAÑA)

Desde la crisis de principios de los 90, la economía española ha recorrido un largo período de crecimiento, constituyéndose una larga etapa expansiva, sin embargo a partir del año 2008 al igual que la zona Euro, la economía española sufre una caída de sus índices macroeconómicos, dando paso a un período de recesión que según el Gobierno y otras instituciones se estima durará hasta el año 2011 durante el cual se prevé de nuevo una tasa de crecimiento del PIB positiva.

El origen de esta caída es una combinación de problemas estructuras propios de la economía española y también por la fuerte influencia externa de la crisis mundial de liquidez. En la parte doméstica destacan principalmente el exagerado peso del sector de la construcción en el PIB y la burbuja inmobiliaria que explota finalmente entre el año 2007 y 2008, y la baja productividad y competitividad española debido en gran medida al limitado y relativamente bajo uso de tecnología de punta en comparación con otros países avanzados.

Esta etapa fue originada principalmente por la contención de crédito bancario provocada en EEUU, las subidas del tipo de interés y el alza en los precios del petróleo y materias primas, que en España acaban por convertir una ralentización del sector de la construcción en una grave crisis por la rapidez con la se producen estos cambios.

Por otra parte esta crisis desencadenaría la crisis financiera de 2008 que según muchos autores sería la primera crisis económica global (algunos autores consideran que lo fue el llamado Efecto Tequila en los años 90) y que se califica de manera prácticamente unánime como la crisis económica más grave desde la segunda guerra mundial.

En España el sector financiero resiste en general mejor a la situación del mercado gracias a la excelente regulación del sector financiero español, (menos neoliberal que en otros países) que lleva a una menor exposición a los activos tóxicos derivados de las hipotecas. Debido a dos crisis bancarias desde los años 80, el Banco de España obligó a acumular colchones de capital durante el auge, con lo cual no ha habido una gran ayuda gubernamental. Sin embargo, la población sufre duramente los efectos de la crisis, ya que España es uno de los países con mayor número de hipotecas, las cuales provocan que la crisis de liquidez en el mercado interbancario se dispare.

En el segundo trimestre de 2009, el PIB tuvo el mayor retroceso - una variación anual del 4,2% - desde que el Instituto nacional de estadística comenzó a compilar el indicador en 1970; el tercer trimestre es además el quinto trimestre consecutivo de descenso económico.

Con especial dureza la crisis en España se manifiesta, entre otras cosas, con una tasa de paro del 20,05% en el primer trimestre de 2010 según los datos del INE. Esto contrasta con el conjunto de la UE-27, en el cual el desempleo también se incrementó hasta el 9,6%, la mayor tasa desde el comienzo de la serie histórica en enero de 2000. Dañado el motor de la economía antes de la crisis, el sector de la construcción, y una fuerte acumulación de deuda, se hace patente la debilidad estructural del modelo económico español de los últimos años. No obstante, se prevé que España muestre un progresivo proceso de crecimiento en todos los sectores, una recuperación particularmente lenta y difícil, que consolidando las fortalezas internas, como son un sector financiero eficiente y un empresariado que sabe conquistar mercados, pueda interactuar adecuadamente con las grandes competencias globales.

2.4 SITUACIÓN ACTUAL DE LA MIGRACIÓN

En unas pocas décadas, España ha pasado de ser un país emisor de emigrantes a ser un receptor de flujo migratorio, a partir de 1973, con la crisis del petróleo, la emigración de españoles al extranjero empezó a dejar de ser significativa y se produjo el retorno de muchos emigrantes españoles que se mantiene hoy en día, se cree que ha sido forzado por el descenso del atractivo laboral de los países de acogida y otras relacionadas con asuntos de pensión de vejez

El restablecimiento de la democracia coincidió con una fase de relativo equilibrio en los saldos migratorios netos, que se prolongó hasta mediados de la década de los noventa. En la actualidad se piensa también que las nuevas generaciones de españoles nacidos en el extranjero retornan debido principalmente a un sentido más favorable de la relación trabajo-valor que resulta más atractiva por el Euro.

CUADRO No.3

Evolución de la migración en España

Población extranjera en España		
Año	Extranjeros censados	% Total
1981	198.042	0,52%
1986	241.971	0,63%
1991	360.655	0,91%
1996	542.314	1,37%
1998	637.085	1,60%
2000	923.879	2,28%
2001	1.370.657	3,33%
2002	1.977.946	4,73%
2003	2.664.168	6,24%
2004	3.034.326	7,02%
2005	3.730.610	8,46%
2006	4.144.166	9,27%
2007	4.519.554	10,00%
2008	5.220.600	11,30%
2009	5.598.691	12,00%
2010	5.708.940	12,20%

FUENTE: INE (INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS DE ESPAÑA)

ELABORADO POR: TATIANA SANDOVAL

Junto con el dinamismo que ha mostrado la economía española desde entonces, se cuenta el fuerte crecimiento de la inmigración no española. Desde el año 2000, España ha presentado una de las mayores tasas de inmigración del mundo (de tres a cuatro veces mayor que la tasa media de Estados Unidos, ocho veces más que la francesa. En 2005 sólo superada en términos relativos en el continente europeo por Chipre y Andorra. En la actualidad, sin embargo, su tasa de inmigración neta llega solo al 0,99%, ocupando el puesto nº15 en la Unión Europea. Es además, el 9º país con mayor porcentaje de inmigrantes dentro de la UE, por debajo de países como Luxemburgo, Irlanda, Austria o Alemania. Sin embargo al analizar las cifras del país como tal, se puede determinar que aproximadamente desde el año 1981 ha existido un fuerte crecimiento del flujo migratorio que en los últimos años aumenta desde el 2.28% en el año 2000, hasta el 12.2% en el año 2010. ⁽⁶⁾

España es, además, el décimo país del planeta que más inmigrantes posee en números absolutos, por detrás de países como Estados Unidos, Rusia, Alemania, Ucrania, Francia, Canadá o el Reino Unido. En los cinco años posteriores, la población extranjera se había multiplicado por cuatro, asentándose en el país casi tres millones de nuevos habitantes. Según el censo del 2009, el 12% de los residentes en España era de nacionalidad extranjera.

2.4.1 Estructura de la migración en España

La población extranjera se suele concentrar en las zonas de mayor dinamismo económico del país, y por tanto con mayor necesidad de mano de obra, así, las zonas de España con mayor proporción de inmigrantes son Madrid y su área de influencia, el arco mediterráneo y las islas. En el caso de los inmigrantes comunitarios, muchos buscan el poder disfrutar de un clima más suave que el de sus países de origen; de esta manera, los residentes de la UE se suelen concentrar en las costas de Levante, Andalucía, Baleares y Canarias. Por el contrario, las regiones con menor proporción de inmigrantes en el 2005 son Extremadura (2,3% frente al 8,46% nacional), Asturias (2,5%), Galicia (2,5%), País Vasco (3,4%), Castilla y León (3,6%) y Cantabria (3,7%). Hay que señalar que el 44,81% de todos los inmigrantes censados en España se reparten entre tan sólo tres provincias (Madrid, Barcelona y Alicante). ⁽⁶⁾

La inmigración en España es muy variada y está dominada por la procedente de áreas culturalmente cercanas, de hecho la mayoría de los inmigrantes provienen de los países de Rumania y Marruecos, seguidos por Ecuador y el Reino Unido, como se puede observar en el siguiente cuadro el crecimiento del flujo migratorio es un hecho que se da en todos los países de procedencia.

(6) FUENTE: INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS DE ESPAÑA

CUADRO NO.4
PRINCIPALES PAÍSES DE PROCEDENCIA DE LOS MIGRANTES

PUESTO	PAÍS	2010 (MILES)	2006 (MILES)	CREC 2001-20010
1	RUMANIA	829	407	2.203%
2	MARRUECOS	746	563	176%
3	ECUADOR	395	461	202%
4	REINO UNIDO	387	274	227%
5	COLOMBIA	289	265	222%
6	BOLIVIA	210	139	3525%
7	ALEMANIA	195	150	82%
8	ITALIA	183	115	354%
9	BULGARIA	169	101	1.177%
10	CHINA	153	1004	350%

FUENTE: INE (INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICAS DE ESPAÑA)

ELABORADO POR: TATIANA SANDOVAL

Por otro lado, la distribución geográfica de los inmigrantes depende también en gran medida de su nacionalidad, en Madrid y Cataluña, la suma de iberoamericanos y africanos representa en ambas comunidades dos tercios de los inmigrantes, si bien en Cataluña hay el doble de africanos que de iberoamericanos y en Madrid sucede lo contrario. Los marroquíes son la colonia más numerosa en Cataluña y Andalucía, y el 75,51% de todos los paquistaníes del país se encuentran en Cataluña. La mayor parte de los ecuatorianos se encuentran entre Madrid, Barcelona y Murcia. Los británicos son mayoritarios en Alicante y Málaga; los alemanes, en Baleares y Canarias. Por su parte, casi la mitad de los rumanos de España residen entre Madrid y Castellón.

2.4.2 Migración Ecuatoriana en España

Un estudio realizado por el Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos (INEC), a base de varias fuentes de información, señala que 1'571.450 ecuatorianos emigraron a otros países. El informe, denominado Caracterización sociodemográfica y económica de las y los emigrantes ecuatorianos, presenta un perfil del compatriota que decidió alejarse del país por varias razones.

Según datos del documento, el 66,0% tenía un empleo en varias profesiones y actividades, el 3,2% estaba en el servicio doméstico, el 11,2% eran jornaleros o peones agrícolas, y el 19,7% se desempeñaba por cuenta propia. El estudio del INEC también aclara que el 37,9% viajó para buscar trabajo y el 35,4% para obtener residencia.

Según el informe, la mayoría de migraciones no se realizaron durante la crisis financiera que desembocó en la eliminación del sucre y el inicio de la dolarización, entre 1998 y el 2000. El estudio aclara que si bien en ese lapso se incrementaron notablemente las salidas del país, fue del 2001 al 2002 cuando la emigración por motivos económicos llegó a su auge, al 32,7% comparado con 15,0% entre 1999 y el 2000.

Entre los datos principales que arroja el análisis del INEC, sobresale el de las actividades que desempeñan los ecuatorianos una vez que llegan a los países de destino, sobre todo a España, en donde actualmente, en el 2008, se concentra el 48,6% de estos, seguido de los Estados Unidos, con el 28,2%, e Italia con el 10,8%.

Las cifras señalan que el 16,6% realiza alguna labor en hogares privados con servicio doméstico y otro 14,6% está en la industria manufacturera. Además, del total de emigrantes ecuatorianos, el 25,3% se ocupa como trabajador no calificado (sin título profesional) y el 19,7% en servicios y comercio.

Si se estudia por sexo, el 36,6% de las mujeres emigrantes están como no calificadas, en contraposición al 15,3% de hombres en esta clasificación.

En contraste, solo el 3,1% de los emigrantes trabajan como profesionales, científicos e intelectuales; el 2,0% es personal de la administración pública y empresas en el país que los recibió; y el 6,0% está como técnico y profesional de nivel medio. Solo el 1,1% labora como trabajador calificado agropecuario y/o pesquero. En términos generales, el 59,3% es empleado u obrero privado, y el 16,6% es empleado doméstico.

2.5 MICRO ENTORNO

ESCENARIO DEL SISTEMA DE SEGUROS DEL ECUADOR

Desde el año 2000, la industria del seguro se ha planteado algunos retos frente a la globalización, existiendo una serie de aspectos de influencia de la globalización en el mercado de los seguros, tanto en lo positivo como en lo negativo. Se prevé un aumento de la interacción internacional entre ideas, información, capital, bienes y servicios, y personas, existiendo mejoras tales como:

- Ideas: Introducción de nuevos productos en el mercado, lo que permite variar la oferta local y el uso de premisas técnicas internacionales para estimar el valor del riesgo, lo que facilitaría un manejo más certero de las retenciones; la implementación de nuevas formas de comercialización de los seguros, buscando otros canales distintos a los tradicionalmente utilizados, en forma directa o a través de intermediarios autorizados.
- Información: La globalización facilita una mayor interacción internacional de información, mediante el acceso a Internet y a información estadística global que a su vez permite una comparación de resultados.
- Capital: Inversión extranjera, tanto en lo global como en lo regional y en lo local, proveyéndose el fortalecimiento financiero de las empresas locales y el acceso a mercados más amplios sin restricciones.
- Bienes y Servicios: La interacción internacional enfocada a los bienes y servicios permite el mejoramiento de las negociaciones con los reaseguradores, logrando con ello un respaldo técnico de parte de firmas internacionales de reconocido prestigio, que permitirán brindar la oportuna atención de riesgos.
- Personas: El recurso humano es otro de los beneficiados con la globalización, con acceso a una capacitación más amplia a todo nivel; con el establecimiento de las empresas en otros mercados, se abre la posibilidad de ampliar la experiencia adquirida en los medios locales, y con ello se podría disponer de ejecutivos experimentados que retroalimenten sus conocimientos a ejecutivos del ramo.

En lo que se refiere a legislación de seguros, dado que el marco regulatorio que normaba la actividad del seguro no estaba acorde con el crecimiento y evolución de la misma, fue necesario implementar una reforma profunda a la Ley General de Compañías de Seguros, la misma que fue complementada con su Reglamento, cuya codificación regía desde 1965, lo que dio lugar a la expedición de la actual Ley General de Seguros (ver Anexo 1), por parte del Congreso Nacional en el año 1998. En dicha reforma se incluyeron aspectos legales y técnicos que han coadyuvado a mantener un sistema de seguros solvente.

El nuevo marco competitivo del seguro que actualmente se está configurando, se ve influido por dos avances fundamentales que no solamente tendrán impacto en Europa, sino que con el paso del tiempo, también lo tendrán en el resto del mundo, esto es la introducción de las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF's; y la aparición del concepto de Solvencia II.

Las NIIFs se establecen los requisitos de reconocimiento, medición, presentación e información a revelar por parte de los controlados al organismo de supervisión, respecto de las transacciones y sucesos económicos importantes de sus estados financieros. Sobre este aspecto, la Superintendencia de Bancos y Seguros se encuentra en proceso de adaptación del Catálogo de Cuentas para Empresas de Seguros y Reaseguros a dichas Normas Internacionales.

En relación a Solvencia II, la Unión Europea se encuentra desarrollando este nuevo modelo para las aseguradoras, mismo que está basado en una estructura de tres pilares, similar al de Basilea II, que consiste en un conjunto de acuerdos para la creación de un estándar internacional que sirva de referencia a los reguladores bancarios. En el Pilar I se establecen requisitos cuantitativos: elementos esenciales para el cálculo de las provisiones técnicas, requerimiento de capital mínimo y requerimiento de capital de solvencia; en el Pilar II se establecen requisitos cualitativos: principios de control interno y gestión de riesgos y principios para el proceso de supervisión; y el Pilar III se refiere a disciplina de mercado con divulgación de información y transparencia. Solvencia II se enfoca en la necesidad de dejar de lado el cálculo de estándares estáticos de solvencia, a favor de procurar indicadores financieros y de riesgo que puedan medir en una forma más predictiva y dinámica el comportamiento de los mercados de seguros, de los consumidores y sus variables individuales, y de la economía en su conjunto.

Si bien el mercado de seguros ecuatoriano no está preparado actualmente para aplicar los conceptos de Solvencia II; el organismo de control, en aras de mantener un mercado asegurador solvente y estable, ha venido trabajando en la adaptación de la normativa vigente a estándares internacionales en materia de supervisión de seguros. Actualmente se está estudiando la posibilidad de expedir normas apegadas a estándares internacionales. Por otra parte, las empresas de seguros deben adaptarse casi inmediatamente a los nuevos desafíos de los mercados internacionales, pues de no hacerlo quedarían fuera de competencia. Ahora mismo las aseguradoras y el ente de control deben atender los requerimientos que exige la entrada en vigencia de la Decisión 439 sobre la liberación del comercio de servicios en la Comunidad Andina y la Oferta Mejorada para Comercio Transfronterizo del Sector de Seguros en el Acuerdo de Asociación con la Unión Europea.

Empresas extranjeras de seguros con patrimonio más elevado, mejores coberturas de seguro, tasas más atractivas, sistemas de administración de riesgos sólidos, mejor tecnología, etc., disminuyen la participación actual de las empresas locales en el mercado, con la correspondiente reducción de ingresos, que sumado a la emisión de normativa más exigente, podría ocasionar su deterioro económico financiero. El mercado de seguros ecuatoriano se vería afectado especialmente por el ingreso de oferta de seguros de Panamá, México, Colombia y Perú entre otros.

Con relación a los productos de seguro y la globalización, como consecuencia de los cambios económicos y apareamiento de nuevos riesgos por los avances tecnológicos, las empresas de seguros paulatinamente han creado, modificado, actualizado y/o reemplazado productos con el fin de acceder armoniosamente al mercado competitivo, tal es el caso de los ramos técnicos, responsabilidad civil, SOAT, ramo de venta de seguros a inmigrantes, fianzas, ambientales, agrícolas y ramo multiriesgo, este último responde a un seguro combinado que garantiza riesgos de hogar, industriales o comerciales según las necesidades de los asegurados.

El proceso de desregulación e internacionalización en el que se halla el país, ha creado mayor participación del sector en el contexto de la globalización económica, ahora las empresas extranjeras se enfrentan a menos normativas al momento de ingresar a otro país y esto ha influido considerablemente en el mercado de seguros puesto que actualmente los seguros existentes se está consolidando con el apareamiento de nuevos

productos, particularmente los provisionales; vinculados con el pago de pensiones, con mecanismos de ajuste para combatir o por lo menos, mermar los efectos de la inflación sobre los capitales garantizados. Las coberturas de educación, desempleo, deudores, rentas vitalicias, odontológicos, oftalmológicos, oncológicos, tercera edad, incluso con cobertura internacional extendida para inmigrantes, tanto para los seguros individuales como para los seguros colectivos de vida, han tenido un crecimiento protagónico.

Es casi seguro que en pocos años más, emergerán demandantes con otras exigencias y necesidades de protección. Los productos están siendo más dinámicos y es necesario que las aseguradoras investiguen nuevos mercados para riesgos viables que poco a poco se deben incorporar al beneficio del seguro.

2.6 ANÁLISIS DE LAS 5 FUERZAS DE PORTER



2.6.1 PROVEEDORES

Durante los últimos años el mercado asegurador ha atravesado por varios procesos de fusión y de liquidación de compañías aseguradoras, así como la constitución de nuevas compañías, que ha resultado en una consolidación general del sector, con la participación de un menor número de compañías sobre una base de primaje creciente, siendo todavía numerosas las compañías aseguradoras que operan en el mercado en comparación con otros países de Latinoamérica.

Estas compañías aseguradoras se convierten en los posibles proveedores del negocio, ya que al constituir un bróker, la función de éste es conseguir clientes en común para ambas compañías, sin embargo en el caso de existir siniestros bajo las coberturas establecidas, son las aseguradoras quiénes realizan el pago y quiénes proveen de todos los recursos necesarios para la indemnización de daños.

Para el mes de diciembre de 2007, el mercado asegurador se encontraba compuesto por 43 compañías de seguros, seis más que las registradas al cierre del año 2001, luego de la constitución de las compañías AMEDEX, Vaz Seguros, Balboa, Centro Seguros, Mapfre y Sweaden, además de la reactivación de Seguros Continental en el año 2005 y a pesar de la liquidación de American Home en el año 2001 y de la fusión de Integral con Sul América en el año 2005. Las aseguradoras Olympus y Fénix fueron declaradas en liquidación forzosa por la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS) en el año 2009.

Como consecuencia de los procesos de fusión y liquidación de compañías se ha consolidado la posición de los dos principales grupos aseguradores (Colonial y Equinoccial) que concentran, a junio de 2009, el 22.64% del total de primas netas pagadas en el periodo (22.93% a junio de 2008). En el siguiente cuadro se puede observar la composición del mercado asegurador. ⁽⁷⁾

CUADRO NO.5

COMPOSICIÓN DEL MERCADO ASEGURADOR ECUATORIANO Y POSIBLES PROVEEDORES

RIESGOS GENERALES	RIESGOS DE VIDA	RIESGOS MIXTOS
ALIANZA	AMEDEX	ACE
ASEGURADORA DEL SUR	BMI	AIG METROPOLITANA
COLON	COLVIDA	MAPFRE ATLAS
COLONIAL	EQUIVIDA	BOLIVAR
CONDOR	PAN AMERICAN	CERVANTES
CONFIANZA	LATINA VIDA	ECUATORIANO SUIZA

MAPFRE ATLAS	EQUINOCCIAL
VAZ SEGUROS	HISPANA
	INTEROCEANICA
	PANAMERICANA
	ROCAFUERTE
	SEGUROS DEL PICHINCHA
	SEGUROS UNIDOS
	SUCRE

FUENTE: SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS
ELABORADO POR: TATIANA SANDOVAL

Todas estas compañías aseguradoras han logrado establecerse en el país logrando obtener una cartera de clientes estable, así, las primas de seguros netas pagadas continuaron con una tendencia creciente hasta lo que va del ejercicio 2009, impulsadas por el crecimiento experimentado en los ramos de vehículos, buen uso de anticipo, aviación y vida grupo, principalmente]; hasta el mes de junio de 2009, las primas netas pagadas ascendieron a US\$ 495.56 millones, cifra superior en US\$ 41.84 millones (+9.22%) respecto a junio de 2008.

Debemos mencionar que el crecimiento de las primas se puede ver favorecido por las condiciones económicas presentadas durante el último año, de la mano con el desempeño de la banca ecuatoriana y por la obligatoriedad del seguro de accidentes de tránsito. De esta forma, el crecimiento de las primas en los ramos generales fue de 7.84% y mientras que en los ramos de vida se observó un crecimiento del 15.54%, fomentado principalmente por la mayor colocación en primas de vida en grupo. ⁽⁷⁾

En los ramos de vida, el importante crecimiento experimentado en las primas netas pagadas estuvo explicado por el crecimiento de las primas netas pagadas en el ramo de vida en grupo en US\$ 8.66 millones (+15.90%) y del moderado incremento en el primaje del ramo vida individual en US\$ 0.84 millones (+12.32%).

(7) *INFORME SECTORIAL DE LA SUPERBAN AÑO 2008-2009*
<http://www.ratingspcr.com/archivos/publicaciones/publicacion17.pdf>

Este incremento del primaje fue acompañado también por un mayor crecimiento relativo de los ramos generales, destacando el comportamiento del ramo de vehículos, el cual representó un primaje de US\$128.33 millones en los primeros seis meses del ejercicio 2009, seguido del ramo de vida grupo y SOAT. Otros ramos generales que también tuvieron una evolución favorable fueron Incendio y líneas aliadas (+US\$ 4.28 millones), Aviación (+US\$ 9.55 millones) y Buen uso de anticipo (+US\$ 11.29 millones). El crecimiento de ramos generales fue mitigado parcialmente por la disminución de las primas netas pagadas en los ramos de Responsabilidad Civil en US\$ 13.17 millones (-55.99%), SOAT en US\$ 12.78 millones (-22.50%) y Todo Riesgo petrolero en US\$ 8.57 millones (-96.59%). ⁽⁷⁾

2.6.2 CLIENTES

Se constituye en la población ecuatoriana que radica en España (y sus familiares), la misma que está integrada primordialmente por trabajadores, profesionistas calificados, cónyuges de españoles, así como por ciudadanos ecuatorianos que cuentan también con la nacionalidad española. Esta migración es reciente pero ha tenido un acelerado crecimiento entre las comunidades latinoamericanas dentro del Reino de España.

Los principales destinos de la comunidad ecuatoriana y sudamericana, según datos del INE, son las comunidades autónomas de Madrid, Cataluña, Andalucía y Valencia. De los migrantes ecuatorianos residentes en España, el 64% son varones, son procedentes principalmente de Pichincha, Azuay, Carchi, Imbabura, Tungurahua, Cotopaxi, Loja y Esmeraldas.

Los consumidores en este sentido tienen un poder de negociación alto pues exigen un servicio exclusivo y de calidad que cumpla con sus expectativas y que les permita cubrir las necesidades de sus familiares, el panorama se presenta favorable por la demanda insatisfecha que existe en el país.

Sobre el número de clientes que este proyecto pretende abarcar, se presenta un estudio más profundo en el capítulo tres de la presente tesis, en donde se realiza un estudio de mercado que contiene cifras y estadísticas más consistentes.

*(7) INFORME SECTORIAL DE LA SUPERBAN AÑO 2008-2009
<http://www.ratingspcr.com/archivos/publicaciones/publicacion17.pdf>*

2.6.3 COMPETIDORES

Dentro de los principales competidores, se consideran tres agencias productoras asesoras de seguros en la provincia de Pichincha, que por su capacidad de producción y negociación, estarían en capacidad de presentar un portafolio de productos similar:

- Acosaastro S.A.

Se constituyó como Sociedad Anónima el 07 de Mayo de 1993, y fue aprobada por la Superintendencia de Bancos con la credencial No. 0466. Su oficina principal está en la ciudad de Quito, forma parte del grupo CFC y su misión es gestionar y obtener contratos de seguros que satisfagan necesidades y expectativas de los diferentes sectores económicos.

- Tecniseguros

Nació en 1973 con estándares de calidad sumados a una excelente prestación de servicios enfocados a necesidades específicas de los distintos sectores, ofrecen cobertura integral en varias provincias del Ecuador y representa a Marsh, una compañía del grupo Marsch y McLennan, que constituye una firma global muy prestigiosa con ingresos anuales muy altos.

- Uniseguros C.A.

Es una organización dedicada al corretaje de seguros, que asesora al cliente en la evaluación y manejo de sus riesgos, fundada en Quito el 4 de Marzo de 1963. Cuentan con la certificación ISO 9001:2008, lo que les permite brindar un servicio pleno de calidad. Pertenecen a la red Global de Corredores Wells Fargo.

2.6.4 PRODUCTOS SUSTITUTOS

2.6.4.1 Planes de ahorro

Es un sistema de ahorro anticipado y amortización, mediante el cual la empresa vendedora crea una cadena abierta de interesados con la promesa de la entrega del bien, y mediante su acumulación se movilizan los fondos de ahorro único formado por el aporte de los suscriptores, a medida que aumentan los adherentes. El cumplimiento regular de

los pagos de las cuotas ordinarias de ahorro de los mismos, otorga un puntaje que permite la adjudicación, lo que no significa su posesión. Por medio de ese puntaje se accede a un crédito que se concretará al momento de la entrega del bien. Los términos medios de espera para la adjudicación dependen de los diferentes planes propuestos. Por lo general, son de 13, 17, 31, 45 ó 47 meses.

2.6.4.2 Pequeñas Sociedades Mutualistas

Cuyas actividades se limitan a ciertas áreas geográficas o a un cierto número de asegurados, ofreciendo ciertos tipos de cobertura tales como muerte, seguro de robo, etc.

2.6.4.3 Seguro Social Campesino

Este Seguro, que es un régimen especial, protege a la población del sector rural y pescador artesanal del Ecuador, con programas de salud integral, saneamiento ambiental y desarrollo comunitario. Promueve la participación social para contribuir a elevar el nivel de vida y potenciar su historia, organización y cultura.

Beneficiarios:

- El jefe de familia asegurado,
- Cónyuge o conviviente,
- Hijos y familiares que vivan bajo su dependencia ,
- Jubilado
- Pescador Artesanal

Servicios y prestaciones:

- Promoción, prevención en salud, saneamiento ambiental y desarrollo comunitario.
- Atención odontológica preventiva y de recuperación.
- Atención durante el embarazo, parto y postparto.
- pensiones de jubilación por invalidez y vejez.
- Auxilio de funerales.

2.6.4.4 Seguro de Pensiones

El Seguro de Pensiones protege económicamente al asegurado (a) al IESS y su familia, con prestaciones sociales que se financian con el 9,74% del salario de aportación del afiliado y afiliada. Las prestaciones son las siguientes:

- Jubilación Ordinaria por Vejez.
- Jubilación por Invalidez que incluye el Subsidio Transitorio por Incapacidad.
- Pensiones de Montepío.
- Auxilio de Funerales.
- Jubilaciones Especiales: a los trabajadores de telecomunicaciones, a los de artes e industrias gráficas; y a los zafreros.
- Rentas Adicionales: Ferrocarriles, Magisterio Fiscal y Gráficos.
- Mejoras de jubilación por Vejez.
- Beneficios Adicionales para el pensionista:
- Mejor Aumento al cumplir 70 años de edad y haberse jubilado con 420 (35 años de aportes) impositivos o más.
- Aumento Excepcional: cuando cumple 80 años de edad y se jubiló con 360 (30 años de aportes) impositivos o más.

2.6.5 ANALÍISIS DE LA AMENAZA DE NUEVOS COMPETIDORES

El sector asegurador del país creció en un 17% en 2010 tras varios años de mantenerse con un crecimiento no mayor al 1% anual y con una profundización no mayor al 0,75% según datos de la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS).

Desde 1980 la industria de los seguros del Ecuador ha caminado despacio, en cuanto a nivel de profundización de servicios de seguros se refiere; la diferencia entre diciembre de 1980 y diciembre de 2007 es de apenas 0,75 puntos porcentuales y respecto de marzo de 2008, habría una diferencia de 0,89 puntos porcentuales. Sin embargo el nivel de crecimiento a partir del 2008 este fue en aumento. A diciembre de 2009 el crecimiento de los seguros fue de 5,5% y a diciembre de 2010 este se ubicó en 17,3%. Según los datos de SBS, los seguros de vida crecen más rápido en 18,6%, frente a 11,5% del año anterior.

Actualmente, y a pesar del crecimiento mencionado, el mercado de seguros en el Ecuador se encuentra proporcionalmente saturado, muchos expertos aseguran que debería contraerse para funcionar de una mejor manera, sin embargo la aparición de nuevas empresas en el sector se da constantemente, éstas deben estar dispuestas a enfrentarse a los nuevos retos que la industria presenta, además de manejar la competencia con aseguradoras y brókers existentes que ocupan gran parte del mercado; las nuevas empresas deben preocuparse por dirigirse a sectores demandantes de nuevos tipos de servicios creando productos adaptados a las necesidades que se presentan hoy en día.

CAPITULO III ESTUDIO DE MERCADO

3.1 ESQUEMA GENERAL DEL MERCADO

La actividad aseguradora ocupa un lugar destacado en la producción de servicios por el volumen de recursos que mueve y la función que ejerce, se puede observar como la industria europea de servicios, en los últimos diez años está sufriendo cambios estructurales profundos que afectan al grado de competencia en cada uno de los mercados nacionales con motivo de la consecución de un mercado único, la tendencia a la globalización de la actividad económica y los diferentes niveles de regulación de cada país actúan como barreras para la prestación de servicios transfronteriza. La perspectiva de un mercado único ha sido un factor adicional en las previsiones competitivas del Sector Asegurador y en la tendencia a la uniformidad en la estructura y características de la industria aseguradora en toda la Unión Europea.

En los mercados se llevan a cabo relaciones de intercambio, poniendo en común necesidades, deseos y recursos de los agentes que participan en él: las empresas ofertan y los clientes demandan, una economía de mercado busca el encuentro eficiente entre la demanda y la oferta para desarrollar actividades tendientes a facilitar el comercio voluntario y competitivo de los productos.

Se pretende la satisfacción de necesidades conjuntas más beneficiosas tanto para los clientes, proveedores y distribuidores, como para las organizaciones, afrontando los negocios mediante la creación, desarrollo y comercialización con distintos grupos e

individuos, de tal manera que las partes implicadas obtengan la satisfacción de sus deseos y necesidades.

En el intercambio, el consumidor, además de tener en cuenta los productos o servicios que recibe, considera la utilidad que le han proporcionado, por ello es importante comprender los valores objeto de intercambio, así como la utilidad y la satisfacción que pueden proporcionar a las partes que se encuentren implicadas.

3.1.1. EVOLUCIÓN DEL MERCADO DE SEGUROS DEL ECUADOR

Durante los últimos años el mercado asegurador ha atravesado por varios procesos de fusión, liquidación y constitución de compañías, que resulta en la consolidación general del sector, con la participación de un menor número de compañías sobre una base de primaje creciente, siendo todavía numerosas las aseguradoras que operan en el mercado en comparación con otros países de Latinoamérica. Las dos grandes áreas del seguro, que se pueden observar son el Seguro Privado y la Seguridad Social, en ésta última el Estado ejerce una función tutelar regulando las bases, asumiendo riesgos y garantizando prestaciones, fundamentalmente en desempleo, accidentes de trabajo, enfermedad, maternidad, viudedad, orfandad y jubilación.

La oferta del sector asegurador, del mismo modo que la demanda, ha experimentado cambios significativos resultado de la influencia de diversos factores, siendo uno de los principales la transformación que se ha dado en las estructuras internas de las aseguradoras, tendiente hacia un acercamiento al cliente. La estructura actual del sector es diferente de la que presentaba años antes, por ejemplo, en cuanto al número de entidades, a las cuotas de mercado, a los productos ofrecidos, a los precios y canales de distribución que también están evolucionando, aunque de forma muy diferente según los ramos, todo este conjunto de tendencias que se observan apuntan hacia un mercado con perspectivas de crecimiento continuo.

Para el año 2010, según la Superintendencia de Bancos y Seguros, el mercado de seguros privado en el Ecuador se encontraba atendido por 48 compañías de seguros legalmente establecidas, las mismas que atienden distintos ramos tales como vida, vehículos, hogar, fianza, fidelidad, enfermedad y seguros agrícolas. El número mayoritario

de aseguradoras se concentra en Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato, Portoviejo y Esmeraldas. Entre las principales que laboran en el país y que demuestran un considerable aumento en el monto de primaje en los últimos años, están las que muestran un índice de crecimiento sobre el 50%. ⁽⁸⁾

En lo referente al índice de utilidad del ejercicio, las más prominentes son las de capital extranjero, con un promedio de 46% de rentabilidad, siguen las de capital nacional con un 34% y las de capital mixto con un 20% de rentabilidad promedio. El índice de siniestralidad y de primas netas canceladas define a las compañías nacionales con un 68%, las mixtas con un 31% y las extranjeras con un 49%. ⁽⁸⁾

En Ecuador el tipo de seguro más vendido es el de vehículos, en segundo lugar los seguros de incendio y robo y en tercero las pólizas de accidente personal y de vida, esto se debe principalmente a la incidencia que ha tenido el auge de la delincuencia que obliga a la mayoría de las personas a tomar la decisión de asegurar sus bienes, los clientes consideran que cualquier sacrificio para cubrir el pago que demanda un seguro es valedero, puesto que en caso de alguna pérdida no se desequilibraría el bienestar familiar.

En lo referente a pólizas de accidentes personales y de vida, éstas tienen menor cobertura en el mercado, un alto porcentaje está asegurado a través de pólizas de grupos, a las que por lo común acceden las empresas para sus empleados, como un beneficio laboral, también existe un reducido número de quienes han decidido tomar pólizas individuales o familiares.

El total del mercado de seguros en el Ecuador se halla atendido en un 40% por el Seguro Social, mientras que el 60% restante corresponde al seguro privado con compañías aseguradoras que se hallan en una agresiva competencia, cabe mencionar que el año pasado las primas netas pagadas, sin contar con los 65,1 millones del SOAT, sumaron \$ 818,6 millones, una cifra que es un poco menor a la de años anteriores, pero sigue demostrando que el sector es rentable. ⁽⁸⁾

(8) <http://www.explored.com.ec/noticias-ecuador/los-seguros-en-ecuador-43875-43875.html>

Se debe destacar que el mercado de seguros se divide principalmente en tres sectores: el primero conformado por las aseguradoras, el segundo por los corredores o brókers y el tercero, por los peritos y liquidadores de seguros que representan una minoría; al mencionar el segundo sector se debe destacar la existencia en Ecuador de la ANACSE, que es la Asociación Nacional de Agencias Colocadoras de Seguros del Ecuador y que agrupa a la mayoría de corredores o intermediarios del mercado, el 80% de las primas generadas por seguros del sector privado es manejado por afiliados de ANACSE.

3.2 SEGMENTACIÓN DEL MERCADO

3.2.1 CONSUMIDOR DE SEGUROS

El consumidor de seguros es un sujeto económico y de derechos que intenta adquirir servicios que le incorporen valor de uso a su dinero, actúa con criterio de racionalidad y en función de sus necesidades actuales y futuras, considerando su entorno y buscando seguridad y estabilidad para él y su familia. La comprensión del comportamiento de compra del consumidor es fundamental puesto que existen diversos factores susceptibles de influir en el proceso de decisión y modificación de hábitos de compra de los consumidores, y es necesario identificar y comprender las necesidades y preferencias de los mismos, para la consecución de las oportunidades de negocio y el beneficio de las empresas.

Según las encuestas de presupuestos familiares elaboradas periódicamente por el Inec, el gasto de las familias se distribuye principalmente entre alimentación, vestimenta y vivienda, estos gastos experimentan un progresivo aumento conforme el transcurso de los años y la densidad poblacional, por otro lado un gasto que también registra un aumento es el rubro correspondiente a seguros, las personas han ido teniendo mayor conciencia sobre la importancia de adquirir un seguro y se han dado cuenta de que es una cobertura que les puede resolver un problema en un momento determinado, logrando así crecimientos en el sector de entre 12 y el 24% anual.

Este plan de estudio considera como mercado a los inmigrantes ecuatorianos en España que desean comprar seguros para ellos y sus familias en el Ecuador, de acuerdo con esta consideración se deben analizar las cifras y características de todo aquel grupo que contempla ecuatorianos de condición migrante que se encuentran en el país español. Se

comienza por analizar las estimaciones de ecuatorianos fuera del Ecuador, las mismas que varían considerablemente y que estudian números oficiales en los destinos principales fuera de América Latina, principalmente EE.UU., España e Italia, según esto se obtiene una cifra aproximada de 986.000 ecuatorianos fuera del país para el año 2008 y 1'220.000 para el año 2009 (ver Cuadro 1).

Cuadro No.1
PRINCIPALES DESTINOS DE LOS INMIGRANTES ECUATORIANOS

DESTINO	2008	2009
EE.UU	436,409	600,000
ESPAÑA	487,239	500,000
ITALIA	61,953	120,000

FUENTE: INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICAS DE ESPAÑA
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICAS DE ITALIA
AMERICAN COMMUNITY SURVEY
ELABORADO POR: TATIANA SANDOVAL

El último censo en el Ecuador realizado en el año 2010 aún no revela datos migratorios preliminares, sin embargo el censo ecuatoriano realizado en el 2001, reportó que 377.908 personas habían emigrado durante los cinco años previos al censo, más tarde los datos de entrada y salida de ecuatorianos sugirieron que desde 1999 hasta 2009, casi un millón y medio de ecuatorianos había dejado el país.

Según el Instituto Nacional de Estadísticas de España en el 2008 se reportó una población de 487.239 emigrantes ecuatorianos en ese país, para el 2009 habría crecido en un 24% hallándose aproximadamente en 500.000, distribuidos principalmente entre Madrid (35%), Barcelona (18%) y Valencia (22,8%), estas cifras no son exactas debido a que no todos los ecuatorianos en España se encuentran registrados.

El Instituto Nacional de Estadísticas de Italia estima que la población ecuatoriana en el país en el 2009 podría contar hasta con 120.000 ecuatorianos, las estadísticas italianas registraron 61.935 ecuatorianos en el 2008, concentrados principalmente en Génova, Milán y Roma, actualmente se constituyen como el grupo latinoamericano más grande de Italia.

En Estados Unidos las encuestas realizadas por la American Community Survey, y la oficina de censos de los EE.UU en el 2008, estimaron que habían aproximadamente 436.409 ecuatorianos en el país, para el 2009 la cifra habría aumentado hasta alcanzar los 600.000, distribuidos principalmente en las áreas de Nueva York con un 62%, Miami con un 10% y Chicago con un 4%, constituyéndose como el tercer grupo latinoamericano más grande de inmigrantes en el área metropolitana de Nueva York-Nueva Jersey.

De los principales países de destino en los que la mayoría de inmigrantes ecuatorianos se encuentran, el presente estudio analizará el país de España y por consiguiente se tomarán como datos referentes los emitidos por el Instituto Nacional de Estadísticas de España, organismo que presenta cifras aproximadas de la población tanto local como extranjera, los primeros datos que se examinan son los que determinan la población ecuatoriana en España según sexo y edad como se observa en el siguiente cuadro.

Cuadro No.2
COMPOSICIÓN APROXIMADA DE LOS INMIGRANTES ECUATORIANOS EN ESPAÑA
POR EDAD Y SEXO 2000-2009

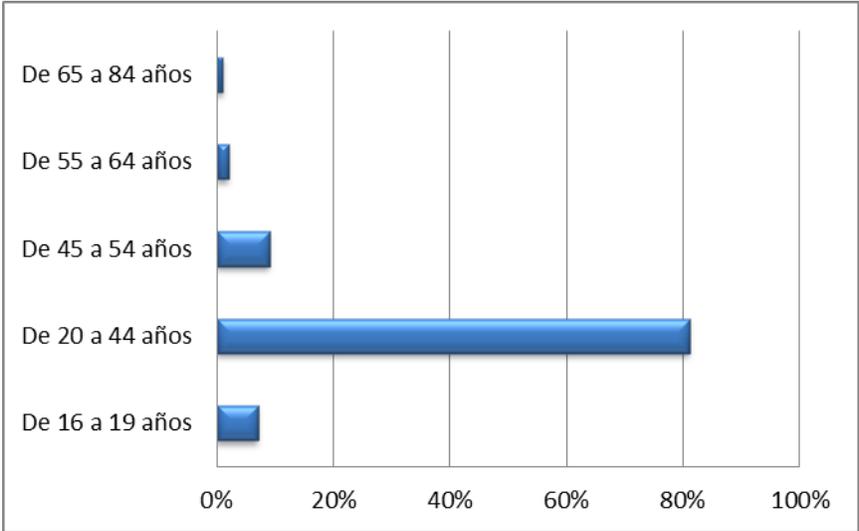
EDAD (AÑOS)	MUJ	%	HOM	%	TOTAL
De 16 a 19	15.700	6%	17.000	7%	32.700
De 20 a 24	40.300	16%	41.200	16%	81.500
De 25 a 29	44.600	18%	47.200	19%	91.800
De 30 a 34	50.800	21%	52.200	21%	103000
De 35 a 39	38.200	15%	39.400	16%	77.600
De 40 a 44	25.170	10%	27.520	11%	52.690
De 45 a 49	14.540	6%	16.600	7%	31.140
De 50 a 54	8.750	4%	6.530	3%	15.280
De 55 a 59	4.560	2%	2.020	1%	6.580
De 60 a 64	2.510	1%	1.170	0%	3.680
De 65 a 69	770	0%	690	0%	1.460
De 70 a 74	680	0%	620	0%	1.300
De 75 a 79	260	0%	270	0%	530
De 80 a 84	380	0%	360	0%	740
TOTAL	247.20	49%	252.80	51%	500.00

FUENTE: INSITUTO NACIONAL DE ESTADISTICAS DE ESPAÑA
ELABORADO POR: TATIANA SANDOVAL

El flujo de inmigración entre los años 2000 a 2009 estuvo compuesto principalmente por hombres y mujeres de entre 20 a 44 años que migraban con la expectativa de conseguir un nuevo estilo de vida, la mayoría iba en busca de empleo en el servicio doméstico y es por esta razón que los porcentajes entre mujeres y hombres son equilibrados, a partir de una colonia que en sus inicios era predominantemente femenina, esta circunstancia puede favorecer el fortalecimiento de las redes comunitarias de los inmigrantes, basadas en el asentamiento de grupos familiares completos.

La estadística de residentes muestra un absoluto predominio de inmigrantes en plena edad laboral: el 81% tiene entre 20 y 44 años, un 11% entre 45 y 64 años, mientras que los menores de edad constituyen un 7% y los de edad avanzada un 1%, esta estructura de edades es característica de los flujos migratorios en los cuales predominan las personas en edad laboral, prácticamente no existen ancianos y es aún incipiente la presencia de niños y niñas migrantes.

Cuadro No. 3
PORCENTAJE DE INMIGRANTES POR GRUPOS DE EDAD



FUENTE: INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS DE ESPAÑA
ELABORADO POR: TATIANA SANDOVAL

Al analizar la distribución provincial de los inmigrantes ecuatorianos en España, se obtiene que la mayoría se concentra en las provincias de Madrid, Cataluña y Barcelona, a comienzos del año 2009, en la ciudad de Madrid por cada 100 extranjeros empadronados

35 eran ecuatorianos; posteriormente encontramos las provincias de Murcia, Valencia y Andalucía, que también constituyen un destino, aunque minoritario de los inmigrantes ecuatorianos.

Cuadro No. 4
INMIGRANTES POR PROVINCIAS EN ESPAÑA

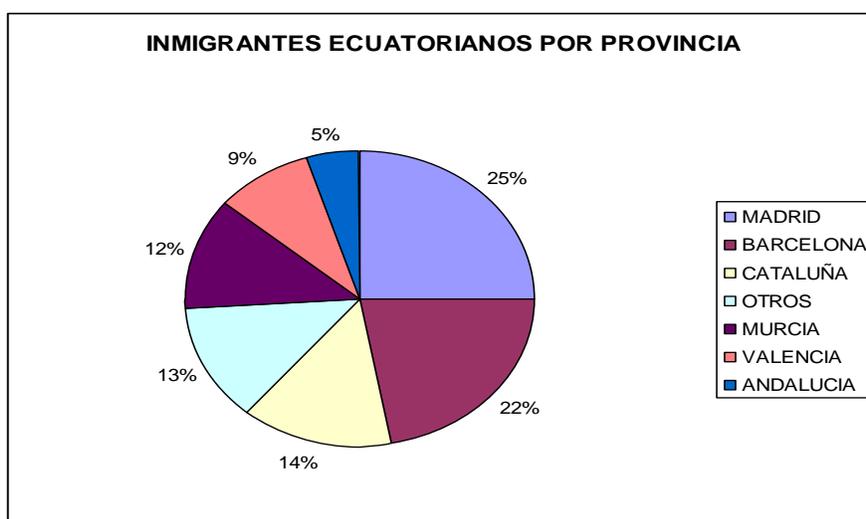
2000-2009	
Andalucía	22.700
Aragón	9.500
Asturias	3.800
Baleares	12.500
Barcelona	110.000
Cantabria	2.000
Castilla y León	6.800
Castilla-La Mancha	10.500
Cataluña	72.000
Comunidad Valenciana	44.300
Extremadura	760
Galicia	1.400
Madrid	124.000
Murcia	61.600
Navarra	9.600
País Vasco	6.100
Rioja	2.440
TOTAL	500.000

FUENTE: INSITUTO NACIONAL DE ESTADISTICAS DE ESPAÑA
ELABORADO POR: TATIANA SANDOVAL

Las estadísticas demuestran como actualmente las cifras se concentran especialmente en unas pocas provincias españolas, se considera que son los sectores donde los inmigrantes ecuatorianos encuentran mayores oportunidades laborales y de establecimiento.

El primer núcleo de residencia es la provincia de Madrid, que acoge al 25% de los ecuatorianos en España, en segundo lugar está la provincia de Barcelona con un 22% de ecuatorianos migrantes, la tercera provincia en orden de importancia es Cataluña, que reúne al 14% de los ecuatorianos, más atrás figuran Murcia, Valencia, Andalucía; con el 12, el 9 y el 5% respectivamente.

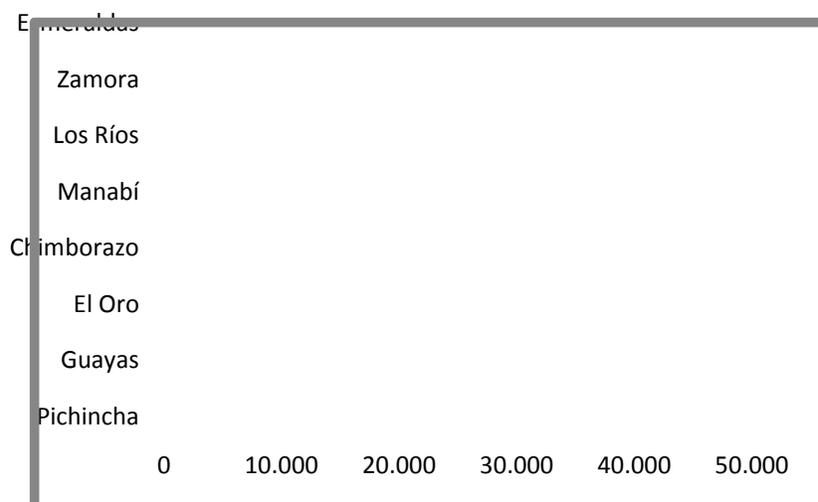
Cuadro No.5
INMIGRANTES ECUATORIANOS POR PROVINCIA DE DESTINO



FUENTE: INSITUTO NACIONAL DE ESTADISTICAS DE ESPAÑA
ELABORADO POR: TATIANA SANDOVAL

Así como se analizan las principales provincias españolas de asentamiento de los inmigrantes ecuatorianos, también se examina las principales provincias de procedencia de los mismos, es decir, los sectores de origen de donde los ecuatorianos emigran hacia España, de acuerdo a datos del Instituto Nacional de Estadísticas de España y de las encuestas por muestreo realizadas en las comunidades españolas, Pichincha es la provincia de donde mayoritariamente provienen los inmigrantes ecuatorianos, seguida de Loja y en tercer lugar, aparece Guayas, que a su vez constituye el primer colectivo ecuatoriano en Barcelona.

Cuadro No.6
PORCENTAJE DE INMIGRANTES ECUATORIANOS POR PROVINCIA DE
PROCEDENCIA



FUENTE: INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICAS DE ESPAÑA
 ELABORADO POR: TATIANA SANDOVAL

En base a los antecedentes presentados, se determina que el segmento de análisis para el presente proyecto sería el siguiente:

Cuadro No. 7
SEGMENTO DE ANALISIS DEL PROYECTO

SEXO	EDAD	CLASE	EDUCACIÓN	UBICACIÓN	NIVEL DE INGRESOS
Hombres y Mujeres	20- 44 años	Media	Inmigrantes muchas veces sin educación	España: Madrid, Cataluña, Andalucía y Barcelona.	500- 600 euros mensuales en adelante

ELABORADO POR: TATIANA SANDOVAL

3.3 DEMANDA

3.3.1 DEMANDA HISTÓRICA

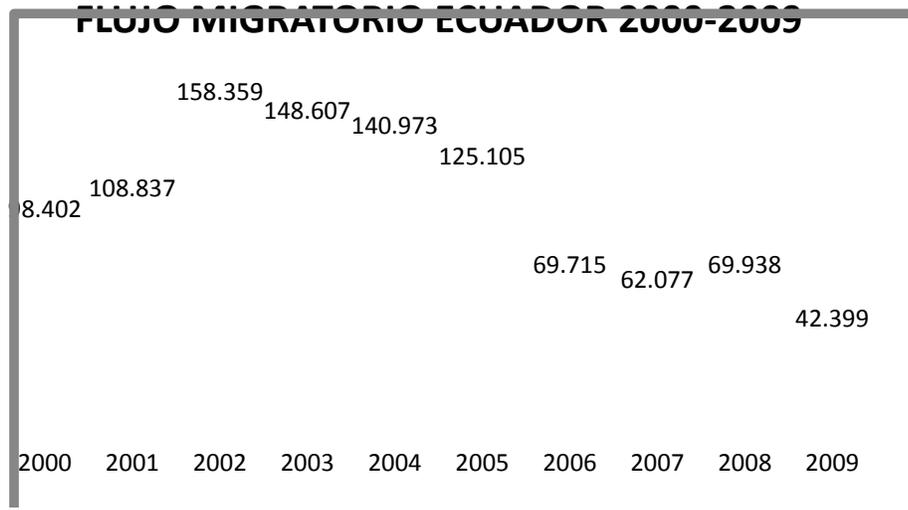
El movimiento migratorio ecuatoriano es un proceso histórico que se da en todas las regiones del país, en un principio las migraciones se realizaban del campo a la ciudad, posteriormente esta migración se convierte en migración internacional, teniendo sus orígenes en la década de 1920 cuando migrar era un privilegio para la clase alta, consecutivamente la migración se agudiza en la década de 1950 y 1970, en donde los Estados Unidos de Norteamérica se convirtió en el principal destino de los migrantes ecuatorianos. ⁽⁹⁾

Para el año 1999 a partir de la crisis económica financiera del Ecuador, los volúmenes de migración se intensifican y se da la segunda ola migratoria importante del país, cambiando como destino principal, el país de España, este entorno modificó las condiciones de vida de varios hogares del país, especialmente en donde los volúmenes de migración son más elevados.

La década de 1999 a 2009 tiene varias fluctuaciones en el flujo migratorio, debido principalmente a crisis sociales y políticas que se dan en el país a causa de factores como la búsqueda de nuevas oportunidades laborales y mejores condiciones de vida que presionaban a traslados masivos en busca de un ambiente más adecuado, estos traslados se daban inicialmente desde zonas rurales a zonas urbanas, y posteriormente hacia zonas fuera del país. Las estadísticas de esta década inician con 98.402 personas migrantes en 1999 y terminan con 42.399 en el 2009, se puede observar claramente como desde el año 2000 hasta el 2005, el flujo migratorio presenta cifras muy altas.

(9) <http://www.monografias.com/trabajos32/flujos-migratorios-internacionales-actuales/flujos-migratorios-internacionales-actuales.shtml>

Cuadro No.8

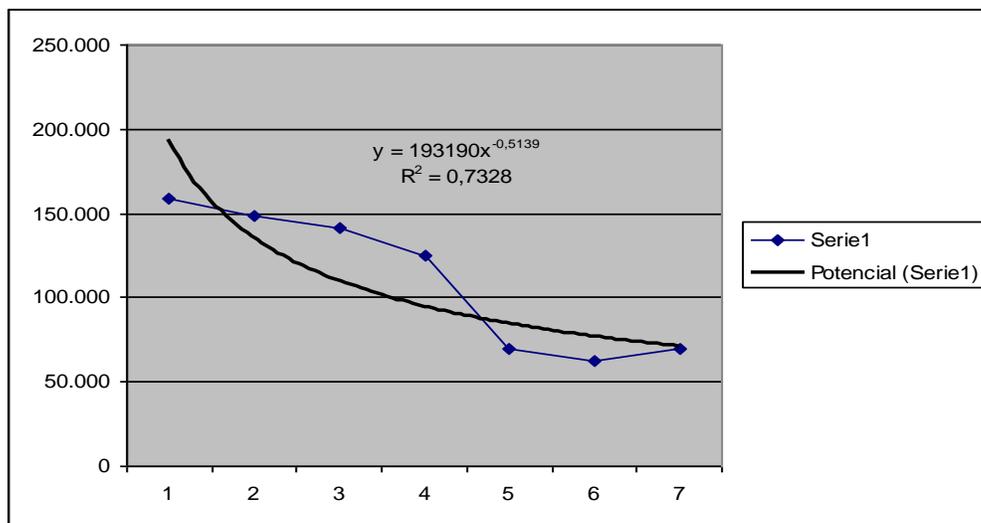


FUENTE: INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICAS DE ESPAÑA
ELABORADO POR: TATIANA SANDOVAL

Como se mencionó anteriormente, España constituye el país de estudio del presente proyecto y debido a esto se analizarán datos referentes a esta nación, actualmente España cuenta con alrededor de 46,15 millones de habitantes y de ellos, 5,22 millones son inmigrantes (11,3%), según los datos provisionales del padrón difundidos por el Instituto Nacional de Estadísticas de España, en cifras más concretas, el 31% de los iberoamericanos documentados que viven en España son ecuatorianos, convirtiéndose el Ecuador en el tercer país que más inmigrantes tiene en el estado español, después de Marruecos y Rumania.

Los datos históricos permiten proyectar los flujos migratorios durante los próximos siete años, el cálculo se realiza con un modelo de regresión potencial, en el cual la función de ajuste es de tipo $y=193190x^{-0,5139}$; $r^2=0,7328$, siendo “y” la ecuación potencial, “x” la variable que se reemplaza por cada año de proyección, y “r²” el coeficiente de correlación que es del 73,28%, como se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro No.9
REGRESIÓN UTILIZADA PARA PROYECTAR FLUJOS MIGRATORIOS
ECUATORIANOS



De acuerdo a esto se obtienen las siguientes cifras que reflejan que los flujos migratorios del Ecuador irán disminuyendo paulatinamente con el transcurso de los años:

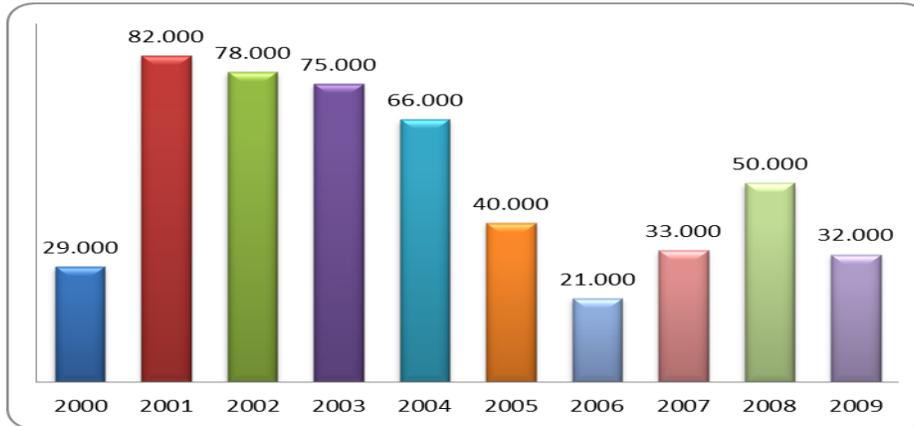
Cuadro No.10
PROYECCIÓN DE FLUJO MIGRATORIO

2010	2011	2012	2013	2014	2015
59.168	56.339	53.876	51.705	49.772	48.039

ELABORADO POR: TATIANA SANDOVAL

En tan solo diez años, la cifra de ecuatorianos que residen en España ha experimentado un crecimiento del 100%, y para el 2009 se sitúa aproximadamente en los 500.000 emigrantes, el siguiente cuadro nos muestra el flujo migratorio de ecuatorianos a España desde el año 2000 hasta el 2009.

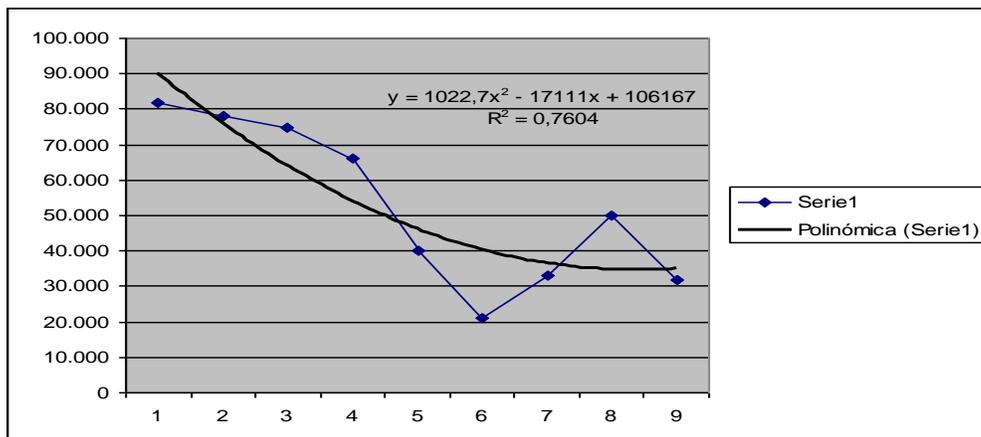
Cuadro No.11
MIGRANTES ECUATORIANOS EN ESPAÑA



FUENTE: INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICAS DE ESPAÑA
ELABORADO POR: TATIANA SANDOVAL

Tomando como referencia estas cifras históricas se puede realizar una proyección para los siguientes siete años, a través de un modelo de regresión polinómica en el cual la función de ajuste es de tipo $y=1022,7x^2 - 17111x + 106167$; $r^2=0,7604$, siendo “y” la ecuación poli nómica, “x” la variable que se reemplaza por cada año de proyección, y “ r^2 ” el coeficiente de correlación del modelo que es del 76,04%, de acuerdo a esto los inmigrantes ecuatorianos seguirán migrando a España manteniendo niveles promedio de entre 37.000 y 79.000 personas.

Cuadro No. 12
REGRESIÓN PARA PROYECTAR LA MIGRACIÓN ECUATORIANA A ESPAÑA



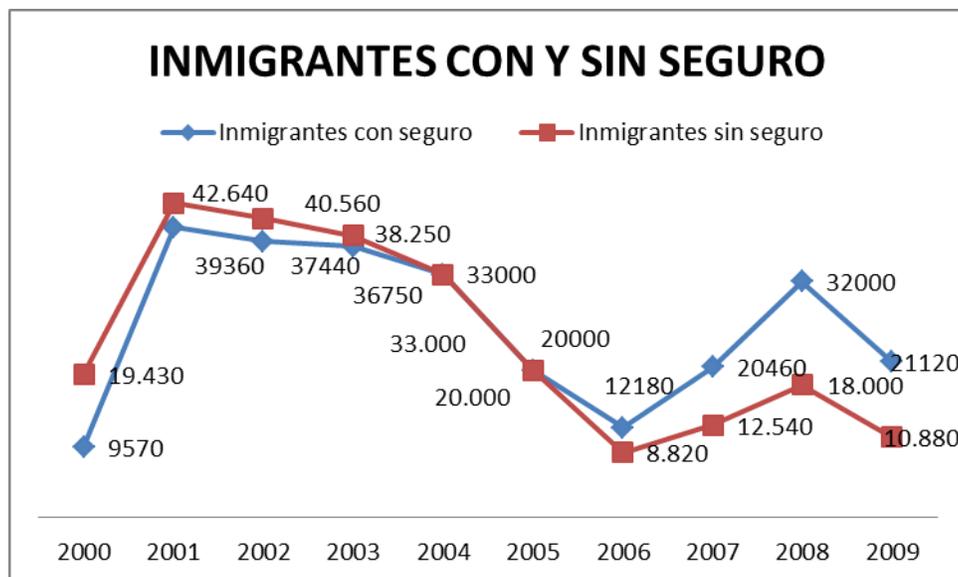
Cuadro No.12
PROYECCIÓN DE MIGRANTES ECUATORIANOS EN ESPAÑA

2010	2011	2012	2013	2014	2015
37.327	41.693	48.104	56.560	67.062	79.610

ELABORADO POR: TATIANA SANDOVAL

De acuerdo al comportamiento de los inmigrantes en España se ha podido determinar quienes poseen y quienes no poseen seguro, las cifras comienzan con 9.570 y 19.430 personas respectivamente en el año 2000, y terminan con 21.120 y 10.880 en el año 2009, se puede inferir que los inmigrantes han ido tomando conciencia sobre la importancia de adquirir un seguro para cubrir posibles siniestros, y es por esta razón que las cifras aumentan históricamente.

Cuadro No.13



FUENTE: SEGURCAIXA (EMPRESA ASEGURADORA ESPAÑOLA) DATOS PROPORCIONADOS DIRECTAMENTE A TRAVÉS DE ASEGURADORA ECUATORIANA "SEGUROS UNIDOS"

ELABORADO POR: TATIANA SANDOVAL

Cuadro No.14
NÚMERO DE INMIGRANTES SIN SEGURO

2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
19.430	42.640	40.560	38.250	33.000	20.000	8.820	12.540	18.000	10.880

ELABORADO POR: TATIANA SANDOVAL

Los anteriores datos pertenecen a inmigrantes con y sin seguro en España, de los cuales se analiza el porcentaje que no posee seguro, para los cuales se destinarían principalmente los seguros de repatriación, sin embargo también se debe analizar el porcentaje de estos inmigrantes que poseen familiares en el Ecuador, debido a que es a este segmento, al que se le ofrecería los seguros de salud, de robo y de vehículos. Según el Instituto Nacional de Estadísticas de España, para el año 2009, de los 244.120 inmigrantes ecuatorianos que se encuentran en España sin seguro, 201.134 posee familia, mientras que el resto no posee familiares en su país de nacimiento.

Cuadro No.15



FUENTE: INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS DE ESPAÑA
ELABORADO POR: TATIANA SANDOVAL

De igual forma el Instituto Nacional de Estadísticas de España proporciona porcentajes que permiten observar la variación que existe entre inmigrantes ecuatorianos sin seguro que poseen y que no poseen familia desde el año 2000 hasta el año 2009.

Cuadro No. 16

INMIGRANTES ECUATORIANOS SIN SEGURO CON Y SIN FAMILIA 2000-2009

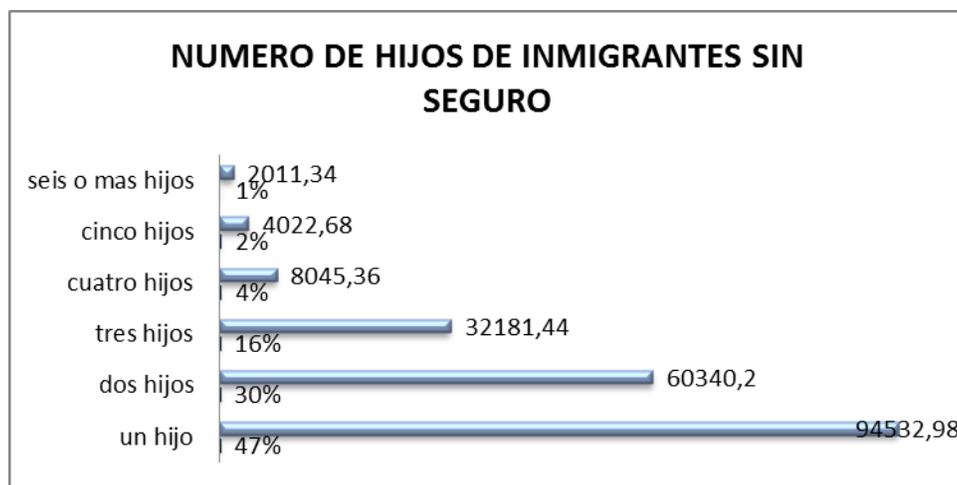
AÑO	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Ecuatorianos sin seguro	19.430	42.640	40.560	38.250	33.000	20.000	8.820	12.540	18.000	10.880
porcentaje con familia	76%	78%	80%	81%	82%	85%	88%	90%	92%	92%
Porcentaje sin familia	24%	22%	20%	19%	18%	15%	12%	10%	8%	8%
con familia	14.767	33.259	32.448	30.983	27.060	17.000	7.762	11.286	16.560	10.010
sin familia	4.663	9.381	8.112	7.268	5.940	3.000	1.058	1.254	1.440	870

FUENTE: INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICAS DE ESPAÑA
ELABORADO POR: TATIANA SANDOVAL

Del número de inmigrantes ecuatorianos en España sin seguro y con familia en el Ecuador, que alcanza a las 201.134 personas, el 94% posee hijos, de este porcentaje se puede observar la composición por número de hijos y por edades que se presenta de la siguiente manera:

Cuadro No.17

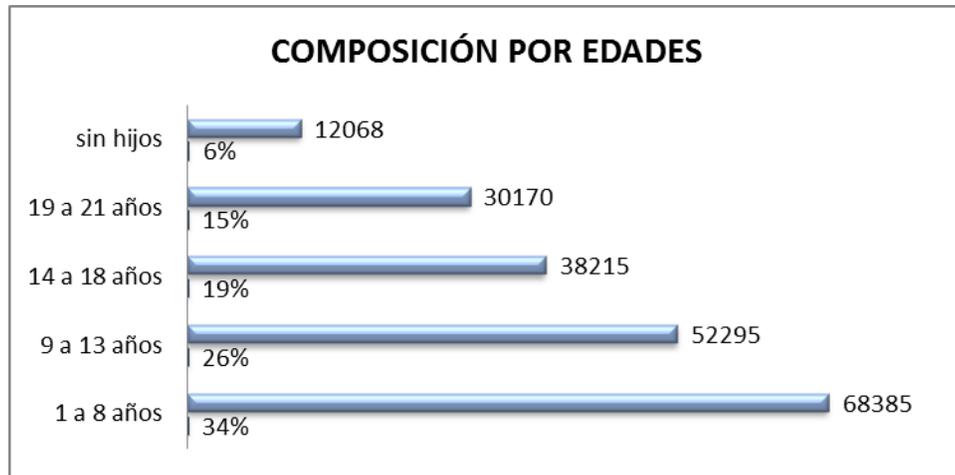
NÚMERO DE HIJOS DE INMIGRANTES ECUATORIANOS SIN SEGURO EN ESPAÑA



FUENTE: INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICAS DE ESPAÑA
ELABORADO POR: TATIANA SANDOVAL

Cuadro No. 18

COMPOSICIÓN POR EDADES DE HIJOS DE INMIGRANTES ECUATORIANOS



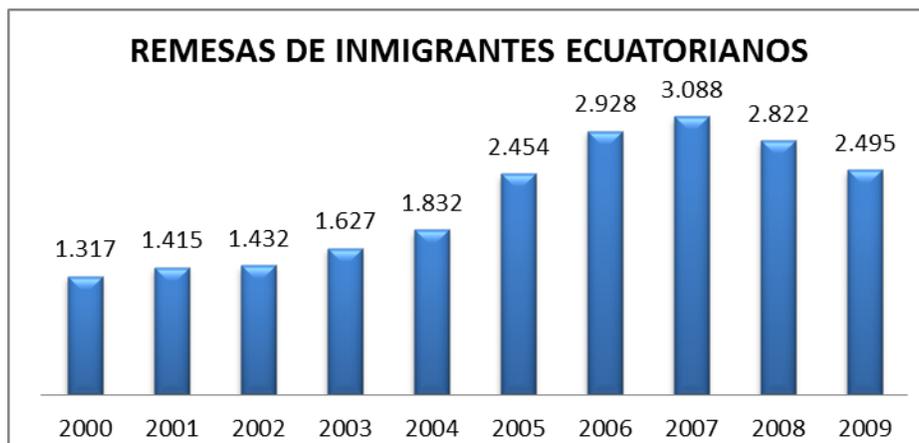
FUENTE: INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS DE ESPAÑA

ELABORADO POR: TATIANA SANDOVAL

Los resultados obtenidos apuntan a que tanto el porcentaje de inmigrantes como el incremento de la población resulta en una mayor demanda de seguros, principalmente en grupos de renta media-alta que posee familiares, se observa una mayor preferencia por un suministrador privado de atención médica, debido a que buscan acceder con mayor prontitud a servicios especializados y de emergencias privadas y por esto han supuesto un importante aumento de la demanda de atención médica y, en particular, de seguros médicos privados.

El grupo de inmigrantes ecuatorianos en España sin seguro y que posee familia en el Ecuador, es el principal remitente de remesas anuales que actualmente constituyen el segundo ingreso que tiene el país luego del petróleo, según el Banco Central del Ecuador las remesas constituyen el 15.1% del ingreso nacional, los flujos comienzan con 1.300 millones de dólares en el 2000 y llegan a 2.495 millones en el 2009, representando un crecimiento del 90%

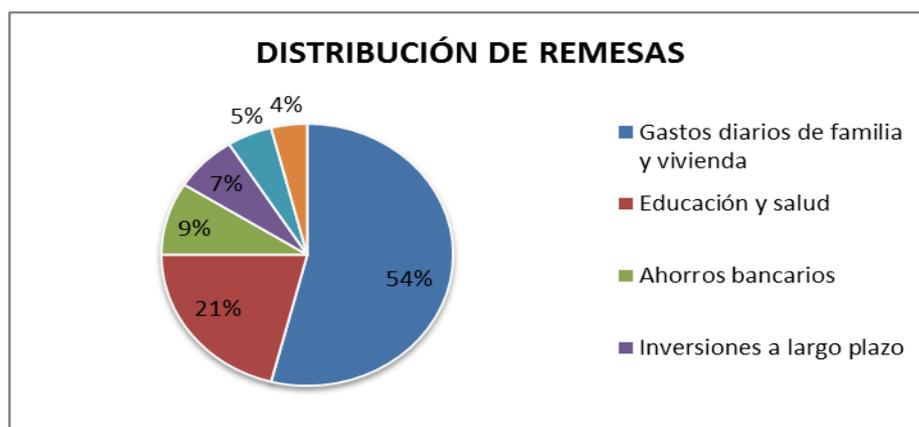
Cuadro No.19



FUENTE: BANCO CENTRAL DEL ECUADOR
ELABORADO POR: TATIANA SANDOVAL

El consumo e inversión de las remesas se puede descomponer en algunas subcategorías de uso y/o destino, de esta manera, se puede observar que las remesas se destinan principalmente en:

Cuadro No. 20

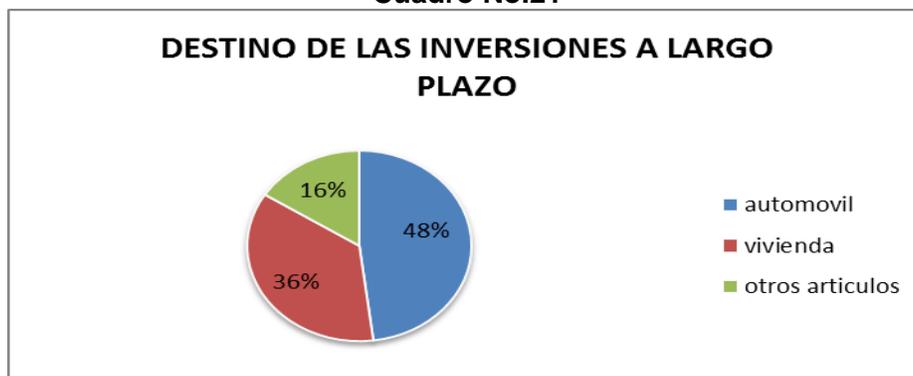


FUENTE: BANCO CENTRAL DEL ECUADOR
ELABORACIÓN POR: TATAIANA SANDOVAL

Según datos del Instituto Nacional de España e Instituto Nacional de Estadísticas y Censos del Ecuador en el grupo de inmigrantes sin seguro que posee familia es de aproximadamente 201.134 personas, se establece una media de 4 familiares por inmigrantes que se distribuye entre hijo/a, esposo/a, madre y padre, de esta manera se

obtiene una cifra aproximada de 804.536 familiares que se encuentran en el Ecuador recibiendo remesas de España. Un estudio realizado por la Escuela Superior Politécnica del Litoral muestra cómo esta cifra de familiares destinan el flujo de remesas de inversiones a largo plazo para adquirir distintos bienes en el país, entre ellos podemos citar los principales que son: automóviles 48%, vivienda 36% y otros artículos 16%, entre los que se encuentran muebles y electrodomésticos principalmente.

Cuadro No.21



FUENTE: ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

<http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/6867/1/EI%20Destino%20de%20las%20Remesas%20en%20el%20Ecuador.pdf>

ELABORADO POR: TATIANA SANDOVAL

Estos porcentajes permiten conseguir cifras del número aproximado de familiares de inmigrantes que posee estos bienes, así, se obtiene lo siguiente:

Cuadro No.22

BIENES ADQUIRIDOS POR FAMILIARES	
Familiares con automóvil	386.178
Familiares con vivienda	289.633
Familiares con otros artículos	128.726

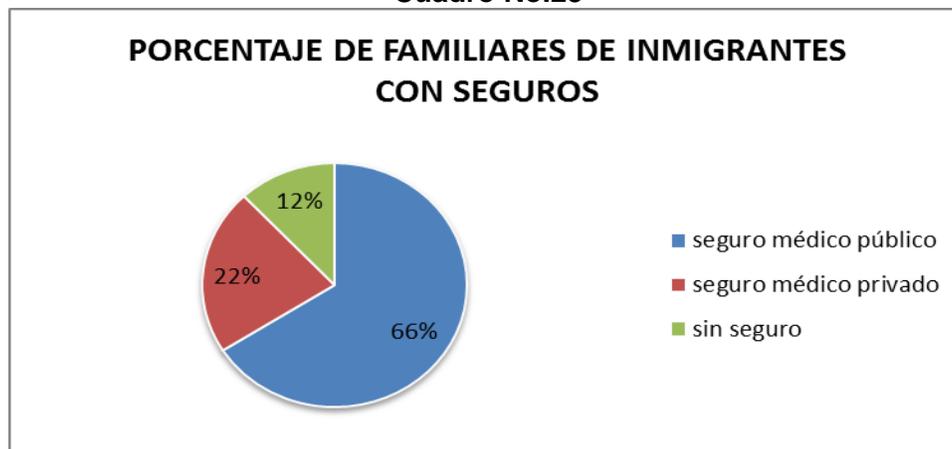
FUENTE: ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

<http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/6867/1/EI%20Destino%20de%20las%20Remesas%20en%20el%20Ecuador.pdf>

ELABORADO POR: TATIANA SANDOVAL

Dentro del rubro que los familiares destinan para educación y salud que es el del 21%, una parte es para la adquisición y el pago de seguros de salud privados a los que los ecuatorianos tienen la necesidad de acceder para cubrir necesidades médicas generales y de hospitalización, se obtiene que un 66% de familiares de inmigrantes posee seguro médico que ofrece el estado, un 22% seguro médico privado, mientras que un 12% no posee ningún tipo de seguro.

Cuadro No.23



FUENTE: ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL
ELABORADO POR: TATIANA SANDOVAL

Cuadro No.24

DISTRIBUCIÓN DE SEGUROS MEDICOS	
Familiares con seguro médico público	132.748
Familiares con seguro médico privado	44.250
Familiares sin seguro médico	24.136

FUENTE: ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL
ELABORADO POR: TATIANA SANDOVAL

3.3.2 DEMANDA FUTURA

Muchas aseguradoras manifiestan que los inmigrantes son el nuevo gran mercado alrededor del mundo, que actualmente se encuentran diseñando seguros exclusivos como los de repatriación para este colectivo con gran potencial, algunas grandes entidades, como Axa, compañía de seguros que opera en todo varios países del mundo con una especial concentración en el continente europeo, señalan que uno de cada cinco nuevos

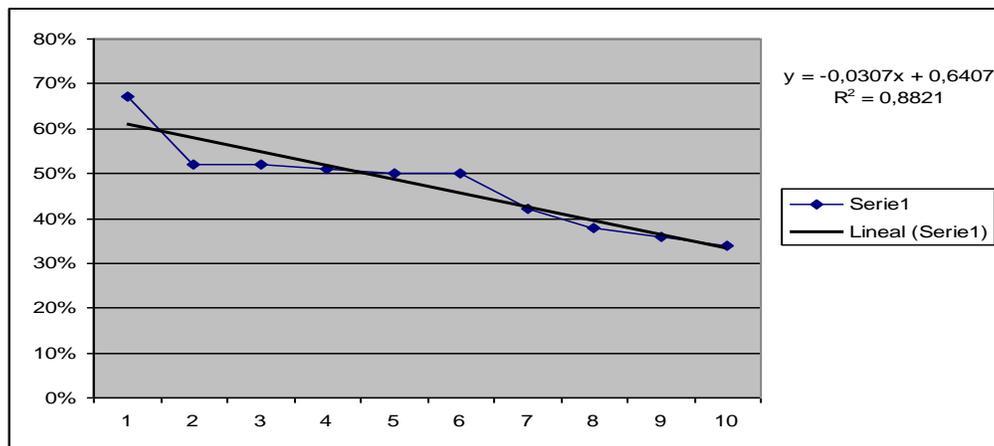
clientes en España es inmigrante, la lista de pólizas es larga: seguros de repatriación al país de origen, protección de remesas, accidentes, etc, muchos de los seguros ofertados incluyen la asistencia jurídica telefónica, orientada a trámites de extranjería y tramitación de pensiones para familiares en el país de origen si el titular fallece.

Las compañías de alrededor del mundo han visto que los inmigrantes especialmente los que provienen de Latinoamérica, son un mercado con gran potencial, tanto para un producto adaptado a sus necesidades como para el mismo tipo de seguro que el resto de la población, de hecho algunas filiales de aseguradoras como es el caso de Catalana Occidente, una empresa establecida en Catalana, que opera en todos los ramos de seguros y que se enfocó en este mercado logrando tener actualmente una cartera de 15.000 pólizas extranjeras.

Se analiza el porcentaje de inmigrantes que no tienen seguro siendo este el mercado que se pretende captar, de acuerdo a la proyección de inmigrantes ecuatorianos en España que se obtuvo previamente, se utiliza un modelo de regresión lineal en el cual la función de ajuste es de tipo $y = -0,0307x + 0,6407$; $r^2 = 0,8821$, siendo “y” la ecuación lineal, “x” la variable que se reemplaza por cada año de proyección, y “r²” el coeficiente de correlación del modelo que es del 88,21%%, así se obtiene una proyección de porcentajes y cifras para los próximos siete años, a pesar de que los porcentajes disminuyen, las cifras de inmigrantes sin seguro perciben un incremento debido a que los flujos migratorios de ecuatorianos a España se mantienen estables y en algunos años también incrementan:

Cuadro No.25

REGRESIÓN PARA PROYECTAR INMIGRANTES ECUATORIANOS SIN SEGURO



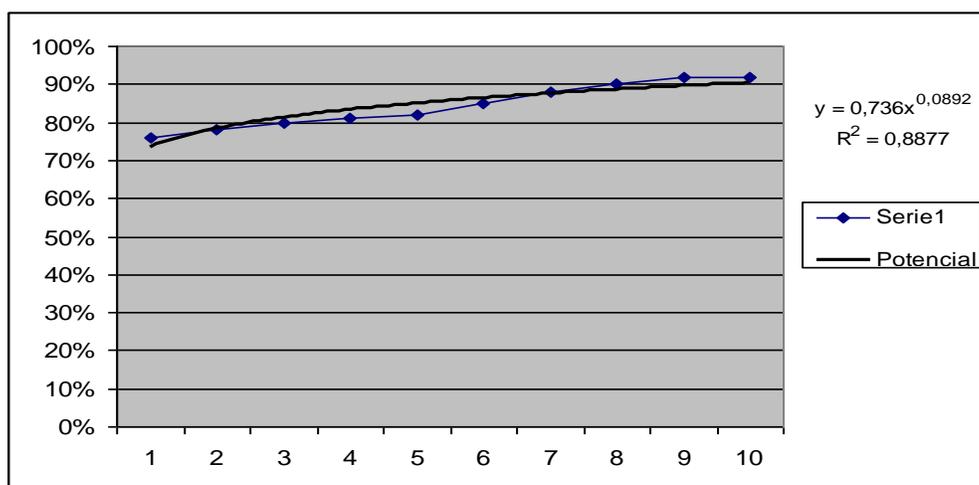
Cuadro No.26
PROYECCIÓN DE INMIGRANTES SIN SEGURO

PROYECCIÓN	2010	2011	2012	2013	2014	2015
INMIGRANTES ECUATORIANOS EN ESPAÑA	37.327	41.693	48.104	56.560	67.062	79.610
PORCENTAJE DE INMIGRANTES SIN SEGURO	33%	30%	27%	24%	21%	18%
RESULTADO	12.456	12.633	13.099	13.665	14.143	14.346

ELABORADO POR: TATIANA SANDOVAL

También se realiza una proyección de los inmigrantes con familia que como se mencionó anteriormente constituye el mercado que se pretende captar para la venta de otros ramos de seguros, se utiliza un modelo de regresión potencial en el cual la función de ajuste es de tipo $y=0,736x^{0,0892}$; $r^2=0,8877$, siendo “y” la ecuación potencial, “x” la variable que se reemplaza por cada año de proyección, y “r²” el coeficiente de correlación del modelo que es del 88,77%, de esta manera se obtienen los siguientes datos:

Cuadro No.27
REGRESIÓN PARA PROYECCIÓN DE INMIGRANTES ECUATORIANOS EN ESPAÑA SIN SEGURO Y CON FAMILIA



Cuadro No.28

PROYECCIÓN DE INMIGRANTES ECUATORIANOS SIN SEGURO CON FAMILIA

PROYECCION	2010	2011	2012	2013	2014	2015
INMIGRANTES SIN SEGURO	12456	12633	13099	13665	14143	14346
PORCENTAJE CON FAMILIA	90%	91%	92%	93%	93%	94%
RESULTADO	11258	11515	12033	12643	13172	13443

ELABORACIÓN PROPIA

3.4 OFERTA

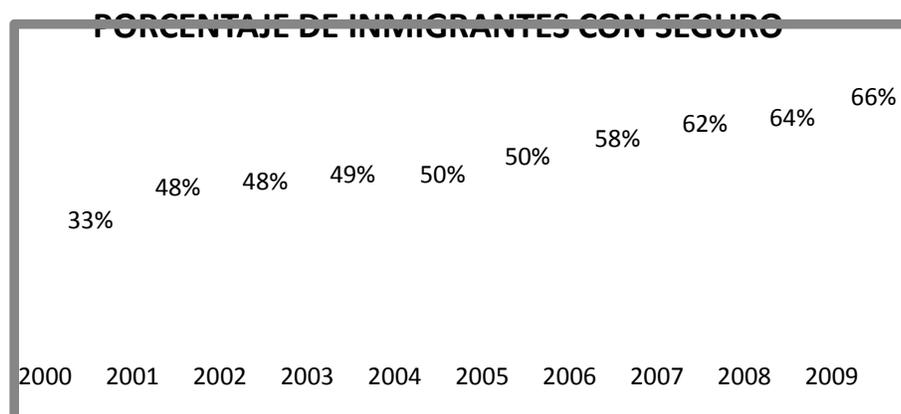
3.4.1 OFERTA HISTÓRICA

Los datos de algunas aseguradoras españolas, tales como Segurcaixa, muestran que la mayoría de inmigrantes en España contratan seguros de deceso y repatriación, que consisten en que cuando fallece el titular es repatriado a su país, los inmigrantes de la República Dominicana, Ecuador, Rumania y Marruecos son los que más lo contratan, mientras que se señala que el colectivo chino es el más difícil de captar. Según esta compañía los inmigrantes que residen en España contratarán más seguros con el objetivo de obtener una mayor seguridad, estabilidad económica y laboral, además consideran que la crisis económica es coyuntural y más inmigrantes llegarán a España en los próximos años, al tiempo que destacan que casi 6 de cada 10 nuevos residentes no se plantean volver a su país, prácticamente la misma proporción de los que quieren traer a sus hijos a España.

Los inmigrantes van asimilando poco a poco la cultura del seguro, antes, cuando un inmigrante fallecía en el exterior, se hacía una colecta para enviar sus restos a su país de nacimiento, ahora, en cambio, gran cantidad de inmigrantes cuenta con una póliza de repatriación que cubre el traslado a su país de nacimiento en el caso de su muerte; los inmigrantes cada vez contratan más seguros extranjeros por la empatía que genera el contar con un producto procedente de su país. En cuanto a los productos, se toma como ejemplo el caso de los marroquíes que contratan masivamente el seguro de repatriación a la Banque Populaire, que es una entidad marroquí, esta filial cuenta con una cartera de 150.000 clientes inmigrantes marroquíes, el seguro cubre el traslado del cadáver a Marruecos y el avión para dos acompañantes.

Del número de inmigrantes ecuatorianos que se encuentran en España, podemos destacar dos grupos importantes como se mencionó anteriormente: los que tienen un seguro contratado y los que no lo tienen, los índices determinan como el primer grupo ha experimentado un crecimiento en la última década, comenzando con porcentajes de 33% de inmigrantes con seguros en el año 2000, subiendo a niveles del 50% en los años 2004 y 2005 y registrando porcentajes del 66% en el 2009

Cuadro No.29



FUENTE: PORTAL WEB SEGURCAIXA
ELABORADO POR: TATIANA SANDOVAL

Cuadro No. 30

INMIGRANTES ECUATORIANOS CON SEGURO

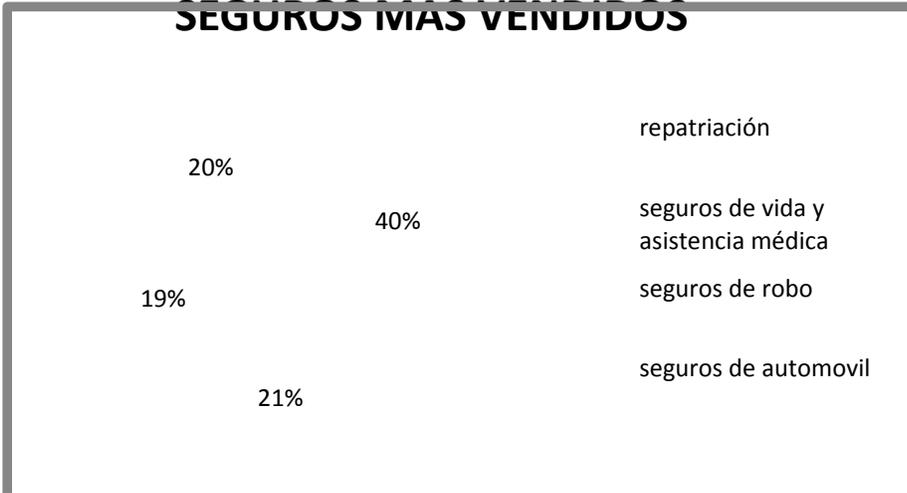
2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
9.570	39.360	37.440	36.750	33.000	20.000	12.180	20.460	32.000	21.120

FUENTE: INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICAS DE ESPAÑA
ELABORADO POR: TATIANA SANDOVAL

Según un barómetro elaborado por la filial Segurcaixa sobre el valor del seguro para los inmigrantes, que se puede encontrar en la página web de la filial Barómetros de Vida Caixa, que se ha basado en encuestas realizadas en febrero y marzo del 2010 a mil extranjeros entre 18 y 55 años, casi la mitad de los inmigrantes que vive en España tiene contratado algún tipo de seguro, cifra que aumenta hasta el 66 por ciento en el caso de los que residen en el país desde hace más de 6 años. ⁽¹⁰⁾

Los encuestados procedían de Iberoamérica, Europa del Este, África y Asia, pero residían en las comunidades autónomas de Madrid, Cataluña, Comunidad Valenciana o Andalucía, que aglutinan a 7 de cada 10 inmigrantes que viven en España, el estudio señala que los seguros más contratados son los de repatriación, seguidos de los de vida y asistencia médica, los de automóvil y en último lugar los de robo. ⁽¹⁰⁾

Cuadro No. 31
SEGUROS MÁS VENDIDOS EN ESPAÑA

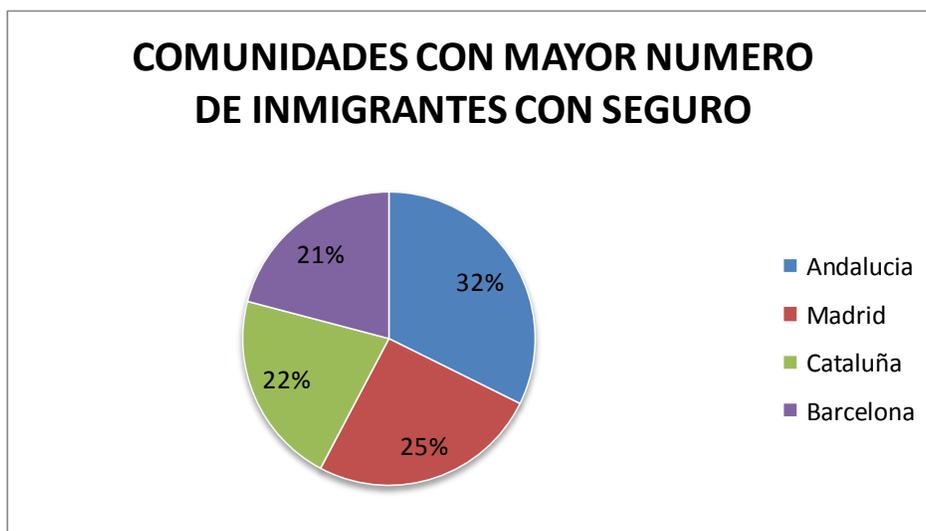


FUENTE: SEGURCAIXA
ELABORADO POR: TATIANA SANDOVAL

Al analizar las cifras por comunidades, Andalucía es la comunidad de las cuatro estudiadas con mayor número de inmigrantes con seguros, el 32%, seguida de Madrid con el 25%, Cataluña, con el 22% y Barcelona con el 21%, respectivamente, esto debido a que la proporción de inmigrantes que conducen y tienen vivienda propia es mayor en Andalucía mientras que Cataluña, a pesar de ser una comunidad española con bastante proporción de inmigrantes, tiene menor número de asegurados extranjeros, porque buena parte de ellos han llegado hace poco tiempo y no poseen coche ni vivienda propia.

(10) (http://www.segurcaixaholding.es/cas/notas_de_prensa/barometros.html)

Cuadro No. 32



FUENTE: SEGURCAIXA

ELABORADO POR: TATIANA SANDOVAL

3.4.1.1. PRODUCTOS OFRECIDOS EN ESPAÑA

Diversas entidades tales como Axa, Segurcaixa, Catalana Occidente, etc, han lanzado al mercado seguros que cubran las necesidades de los inmigrantes, como el denominado "Decesos Repatriación", que cubre los costes de un servicio funerario tanto en la localidad de residencia en España, como el traslado del fallecido al aeropuerto internacional más cercano a su población y país de origen, además a esta oferta hay que sumar productos de muy reciente aparición, se trata de una nueva póliza de automóviles que ofrece un descuento de hasta el 30% para los clientes extranjeros, cuyo historial de conducción habitualmente se desconoce. Un producto necesario, teniendo en cuenta el volumen de población extranjera que utiliza los vehículos como medio de trabajo en España. ⁽¹¹⁾

Sin embargo la mayoría de empresas que ofrecen estos seguros son españolas o de otros países tales como Alemania, Marruecos, Estados Unidos e Italia, actualmente no existe una empresa ecuatoriana que opere ofertando seguros a nuestros inmigrantes, se pueden citar productos similares como es el caso del Banco del Austro en alianza con Seguros Unidos y Austro Financial Services, que ofrecen a los ecuatorianos fuera del país

(11) <http://www.seguros salud.org/seguros-seguros-para-extranjeros.html>

que no sean mayores de 80 años, sin enfermedades pre-existentes, un seguro sin costo, pero solo para clientes que tenga cuentas con un saldo de 10 mil dólares y de hasta 15 mil para repatriar restos de sus seres queridos.

Otro servicio similar que se ofrece es el de AXA Seguros de España y Seguros Unidos, (alianza estratégica de coberturas compartidas en la cual la prima se divide en un porcentaje de 60% para Axa y 40 % para Seguros Unidos), que preocupados por diseñar productos y coberturas especiales para los inmigrantes ecuatorianos, juntaron sus esfuerzos para presentar un plan familiar, un producto combinado y único que otorga coberturas y beneficios al ecuatoriano residente en España, así como a sus familiares en Ecuador, desde Junio del 2008. El seguro cubre en España: a) Servicio de asistencia de Emergencia (Orientación médica telefónica, ambulancia, plomería, electricidad), b) Responsabilidad Civil, c) Repatriación de Restos Mortales en caso de fallecimiento, d) Pasaje de ida y vuelta a Ecuador en caso de fallecimiento o enfermedad grave de un familiar, e) Pasaje de acompañante en caso de que el titular sufra una enfermedad y deba ser hospitalizado en España. ⁽¹²⁾

De igual manera se puede mencionar el convenio de Seguridad Social entre Ecuador y España aprobado recientemente por la Asamblea Nacional, que beneficiará a cerca de 180 mil ecuatorianos que aportan al Seguro Social en España y a sus familias, el actual convenio reconoce más derechos y se genera en circunstancias de mayor sensibilidad ante el hecho migratorio que vive el país, con ello los ecuatorianos que accedan a la Seguridad Social en España tendrán derecho al seguro por: incapacidad temporal en los casos de enfermedad común; maternidad y riesgo de embarazo; incapacidad permanente, jubilación y supervivencia; prestaciones económicas derivadas de accidentes de trabajo y enfermedad profesional; y, auxilio por defunción. Sin embargo se debe analizar el hecho de que para beneficiarse de este convenio, el inmigrante debe estar establecido legalmente y debe, como se indica, aportar al Seguro Social manteniendo todos sus papeles regularizados, por el contrario, a este plan de negocios pueden acceder todos los inmigrantes sean estos legales o no, e independientemente de que se hallen afiliados al Seguro, por esta razón esto no se considera como una oportunidad para este negocio. ⁽¹³⁾

(12) <http://www.segurosunidos.ec/migrantes.html>

(13) FUENTE: PUBLICACIÓN WEB RL UNIVERSO.COM

El estudio realizado por la Unespa, Unión Española de Entidades Aseguradoras, identifica como una de las más grandes necesidades básicas de la ciudadanía la asistencia médica, por esta razón uno de los seguros más demandados son los médicos que incluyen este tipo de coberturas y que han sido ideados con el objeto de que las personas puedan disponer de una asistencia médica de máxima calidad durante su estancia en otro país. Para ello, algunas aseguradoras médicas han diseñado diferentes modalidades de contratación de los seguros, que se adaptan a las necesidades de estas personas, incluyendo centrales telefónicas bilingües que operan las 24 horas del día.

La contratación de este tipo de pólizas garantiza la asistencia médica primaria, especialistas y medios complementarios de diagnóstico, la hospitalización e intervención quirúrgica y asistencia mundial en caso de urgencia, para estancias no superiores a 60 días en el extranjero. Y además, incluye coberturas exclusivas como medicamentos, odontología, prótesis quirúrgicas, homeopatía, medios auxiliares de cura, material ortopédico y medios auxiliares especiales, además no se exigen controles médicos y la prima resulta muy asequible, se sitúa en torno a los 6 euros mensuales, incluyendo la cobertura de repatriación del asegurado, esta póliza prevé, para el caso de muerte en accidente, un capital de 30.000 euros y hasta 3.000 euros para la amortización del saldo pendiente de las tarjetas de crédito contratadas.

La tarifa de estos productos oscila entre 12 y 55 euros por día, en función del plan contratado, los planes más básicos permiten a sus asegurados realizar todas las consultas de medicina primaria, especialidades médicas y pruebas diagnósticas. También incorporan un seguro de asistencia de urgencias en viajes que realicen fuera de España, por el que dispondrán de una cobertura de hasta 10.000 euros por persona y siniestro. La edad de contratación comienza, en estos casos, a los 30 años y llega hasta los 75, son productos mixtos, sin límite de reembolso de gastos, el asegurado puede elegir entre acudir a profesionales sanitarios y centros clínicos concertados, o a medios ajenos al cuadro médico de la entidad, en cuyo caso la compañía abonará el cien por cien de la factura.

La media de los asegurados es de 33 años y suelen ser varones que hacen una póliza individual, se explica que hay un componente sentimental al contratar el seguro de repatriación debido a que la mayoría de los inmigrantes tienen la obsesión de regresar a

su país, sea vivos o muertos y para ellos y sus familias, es importante saber que si fallecen, su cadáver será repatriado. Los seguros de repatriación tienen una gran demanda por parte de los inmigrantes que pretenden paliar las dificultades que encuentra el colectivo ante el deseo de ser enterrado en su lugar de origen tras su fallecimiento.

El gasto anual medio en seguros de una familia asciende a 708 euros, cifra que se reduce hasta 422 euros si se excluyen las pólizas de automóvil, la contratación de coberturas aumenta no sólo con los años de residencia en España, sino también con el nivel de ingresos y el hecho de tener hijos, en este sentido el 85 por ciento de las familias inmigrantes con ingresos mensuales superiores a 2.000 euros cuentan con un seguro.

El número de extranjeros de todo el mundo que reside en España supera los cuatro millones de habitantes, el 9,27% de la población según datos del INE de 2006, la llegada masiva de nuevos ciudadanos ha generado nuevas necesidades, para cubrir algunas de éstas, las compañías de seguros han diseñado productos que cuentan con prestaciones médicas, de accidente, e incluso cubren los costes del servicio funerario de las personas extranjeras, tanto si desean ser enterradas en su localidad de residencia en España, como si desean hacerlo en su población de origen, sufragando el traslado del fallecido al aeropuerto internacional más cercano a la misma.

3.4.2 OFERTA FUTURA

Sin embargo al analizar las cifras se puede observar que los flujos migratorios de Ecuador hacia España se mantienen estables en los siguientes años, por causas principales como haber alcanzado un mejor de vida en el Ecuador, la estabilización de ambientes políticos y económicos, la oferta de mejores oportunidades laborales para las personas, pero a pesar de esto los porcentajes de inmigrantes con seguro seguirán subiendo puesto que poco a poco se va asumiendo la importancia de este servicio, así, utilizando el mismo modelo de regresión potencial que se utilizó para calcular los inmigrantes sin seguro que presentaba un porcentaje de correlación del 88,77%, simplemente se realiza una resta de porcentajes totales y así se obtienen los siguientes datos y la siguiente proyección para los próximos seis años.

Cuadro No. 33
PROYECCIÓN DE INMIGRANTES CON SEGURO

PROYECCIÓN	2010	2011	2012	2013	2014	2015
INMIGRANTES ECUATORIANOS EN ESPAÑA	37.327	41.693	48.104	56.560	67.062	79.610
PORCENTAJE DE INMIGRANTES CON SEGURO	67%	70%	73%	76%	79%	82%
RESULTADO	25.009	29.185	35.116	42.986	52.979	65.280

ELABORADO POR: TATIANA SANDOVAL

3.5 DEMANDA INSATISFECHA

Los datos obtenidos en la demanda y la oferta futura de seguros para inmigrantes ecuatorianos en España, permiten calcular la demanda insatisfecha actual que existe en este mercado, así como también la demanda insatisfecha futura que existirá, las mismas que se busca satisfacer en el presente estudio, las cifras que se obtienen son las siguientes:

El primer grupo de demanda insatisfecha se calcula al restar los inmigrantes ecuatorianos que se encuentran en España menos los que tienen contratado un seguro con diferentes aseguradoras, entonces se obtiene los que no tienen seguro y que por ende están y/o se hallan en condiciones de demandar un seguro.

Cuadro No.34
DEMANDA INSATISFECHA DE INMIGRANTES SIN SEGURO

2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
29.000	82.000	78.000	75.000	66.000	40.000	21.000	33.000	50.000	32.000
9.570	39.360	37.440	36.750	33.000	20.000	12.180	20.460	32.000	21.120
19.430	42.640	40.560	38.250	33.000	20.000	8.820	12.540	18.000	10.880

El segundo grupo de demanda insatisfecha son todos aquellos ecuatorianos inmigrantes en España sin seguro y con familia, éste viene a ser el principal segmento meta que se constituye como un mercado completamente insatisfecho para el cual no existe un producto como el que se diseñará en este estudio, como se mencionó anteriormente,

existen productos similares pero ninguno con las mismas características, las cifras son las siguientes:

Cuadro No.35
DEMANDA INSATISFECHA DE INMIGRANTES SIN SEGURO Y CON FAMILIA

2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
14.767	33.259	32.448	30.983	27.060	17.000	7.762	11.286	16.560	10.010

3.5.1 DEMANDA INSATISFECHA FUTURA

A partir de los datos actuales de demanda insatisfecha, también se puede calcular los datos futuros de la misma de acuerdo a las proyecciones que ya se realizaron anteriormente, así se obtienen las siguientes cifras:

Cuadro No.36
PROYECCIÓN DE DEMANDA INSATISFECHA DE INMIGRANTES ECUATORIANOS EN ESPAÑA SIN SEGURO

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
INMIGRANTES ECUATORIANOS EN ESPAÑA	37.327	41.693	48.104	56.560	67.062	79.610
PROYECCION DE INMIGRANTES CON SEGURO	25.009	29.185	35.116	42.986	52.979	65.280
RESULTADO	12.318	12.508	12.988	13.574	14.083	14.330

Cuadro No. 37
PROYECCIÓN DE DEMANDA INSATISFECHA DE INMIGRANTES ECUATORIANOS EN ESPAÑA SIN SEGURO Y CON FAMILIA

2010	2011	2012	2013	2014	2015
11.258	11.515	12.033	12.643	13.172	13.443

3.6 PLAN DE MARKETING

3.6.1 ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

- Dentro de cinco años luego del establecimiento de la empresa, ser capaces de contar con una cartera de clientes de origen inmigrante de aproximadamente 8.000 personas, a quienes se les brindará un asesoramiento basado en un análisis de las necesidades y carencias del cliente y de sus familiares, para de esta manera mantener un producto adecuado a los requerimientos.
- Ser capaces de emitir una cantidad estimada de 1.600 pólizas al año que reúnan los requisitos necesarios para su eficacia, esto se llevará a cabo a través del análisis certero de todos los datos adquiridos, para así, mantener al cliente periódicamente informado acerca de su seguro contratado y de cualquier novedad que se pudiese dar en el mismo durante su vigencia.
- Para el año 2015, ser un agente de seguros con más de 5.000 planes ofrecidos a sus clientes, a través del manejo eficiente del proceso de cobro y pago de primas según las coberturas establecidas, esto se logrará con el análisis de índices y tasas actuales que permitirán obtener precios dentro de rangos reales y así, poder adecuarlos constantemente a las necesidades de los clientes para que los mismos estén en capacidad de escoger el plan que mejor los beneficie.
- Durante el primer año de introducción del producto, lograr captar una cartera aproximada de 1.500 clientes que se sientan totalmente satisfechos y respaldados por el paquete adquirido, esto se buscará a través de la correcta gestión de las coberturas incluidas en el paquete, lo cual se medirá fácilmente al siguiente año de operación de la empresa en donde se obtendrá un porcentaje real de aquellos clientes que renueven sus pólizas.
- Luego de un año de que la empresa se halle establecida, estar en plena capacidad de gestionar adecuadamente una cantidad de entre 35 y 40 reclamos al mes, para esto se pretende tener un personal completamente capacitado para representar al cliente frente a la aseguradora, asegurando el cumplimiento de sus exigencias y defendiendo por sobre todo sus intereses.

3.6.2 FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS

3.6.2.1 MARKETING MIX

Se denomina **Mezcla de Mercadotecnia** (llamado también Marketing Mix, Mezcla Comercial, Mix Comercial, etc.) a las herramientas o variables de las que dispone el responsable de la mercadotecnia para cumplir con los objetivos de la compañía, son las estrategias de marketing, o esfuerzo de marketing y deben incluirse en el plan de Marketing (plan operativo).

Producto

- Se utilizará una estrategia de diferenciación a través del producto, para esto se creará un paquete estandarizado y nuevo en el mercado para que los inmigrantes puedan adquirirlo para sus familiares, el cual se clasificará en 3 tipos de planes: el primero será uno completo que incluya los 4 tipos de seguros, de vida y asistencia médica, de repatriación, de automóvil y contra robo; el segundo solo incluirá coberturas de vida; y por último el tercero, solo coberturas de bienes, cada uno tendrá una prima unificada que cubra el costo de los mismos, dándole la oportunidad al inmigrante de escoger el plan que mejor se ajuste a su capacidad adquisitiva. (Ver anexo 5)
- Se brindará un servicio completo con el desarrollo de todos los trámites que conlleva el proceso de adquisición de una póliza de seguro, desde el surgimiento y la identificación de la necesidad del cliente, pasando por la selección de la aseguradora y del paquete que más convenga, y terminando con la firma de un contrato plenamente legalizado.
- Se contará con profesionales capacitados constantemente en brindar una asesoría de calidad, que a pesar de que el cliente se halle a miles de kilómetros de distancia, contribuyan a crear un ambiente de plena confianza en el cual se pueda proporcionar un servicio digno de una empresa comprometida a representar a su cliente ante cualquier circunstancia que se presente.

Plaza

- El segmento escogido son los inmigrantes ecuatorianos que se encuentran en España sin seguro y que poseen familiares en el Ecuador, distribuidos principalmente en las provincias de Madrid, Barcelona, Cataluña y Andalucía, para lo cual se pretende contar con un portal web conformado por cuentas personales que faciliten un contacto casi inmediato con el inmigrante y que a la vez le permitan al cliente visualizar el progreso y/o cualquier cambio que ocurra en su programa de seguros.
- También se pretende trabajar con la ayuda del Banco del Austro en España, filial de Seguros Unidos, una de las Aseguradoras que se exponen en este proyecto como posible proveedor, se creará una cuenta bancaria a nombre del bróker, para facilitar al cliente el medio de pago de la prima de su seguro.
- Por la naturaleza del servicio el contacto no se puede llevar a cabo de forma personal con el titular, sin embargo, si con los beneficiarios, es decir los familiares para los cuales el inmigrante adquiere los paquetes de seguros, puesto que la única cobertura propia para sí mismo es la de repatriación. En este caso ya que los familiares viven en el Ecuador, cualquier gasto que se incurra en reuniones serán cubiertas como gastos de gestión y atención al cliente.

Promoción

- La principal fuente de promoción constituirá la web y el correo electrónico, se pretende colocar un link de nuestro servicio en las comunidades virtuales de inmigrantes ecuatorianos en España y también en el motor de búsqueda Google cuando se ingrese cualquier combinación que incluya la palabra seguro.

Sponsored Links

Google Web Images Groups News Maps More
bangkok hotel reservation Search Advanced Search
Search: the web pages from Thailand
Results 1 - 10 of about 800 for bangkok hotel reservation (0.17 seconds)

Bangkok Hotels
AsiaRooms.com Save \$ on your hotel reservation in Thailand. Reserve now!
Bangkok Hotels Online
www.at-cms-bangkok-hotel.info book your cheap hotels online easy confirmation, book now.

Bangkok Hotel Reservation
Mandarin Oriental Internet Specials
Delightful Rooms At Our Best Rates
www.MandarinOriental.com

Hotel Reservation
Instant secure hotel booking. Room and facilities in centre of Bangkok.
www.WindsorSutesHotel.com

Thailand Discount Hotels
Instant confirmation of over 375 hotels in Bangkok, Pattaya & more.
www.HotelThailand.com

Hotel Reservation
Featured Deals with Low Rates, Attractions, Reviews & Hotel Photos
travel.yahoo.com

40 Hotels in Bangkok
Book your Bangkok hotel online. All hotels on a city map.
www.booking.com

- Se busca trabajar en conjunto con varias aseguradoras del país, sin embargo una de las principales viene a ser Seguros Unidos, una aseguradora que es de bastante interés para el proyecto, ya que cuenta con clientes ya establecidos en España a través de su agencia del Banco del Austro, se llevará a cabo una alianza estratégica bróker- aseguradora, en la cual se pasa a compartir la prima del seguro en un porcentaje aproximado de 80/20, se generarán beneficios para ambos ya que se internacionalizan sus operaciones permitiendo ampliar la cartera de clientes a través de la oferta de un producto que será exclusivo del bróker, de igual manera, se pretende abrir en la filial del banco una cuenta, tal y como se explica anteriormente, para facilitar el medio de pago al cliente que se encuentra en España. Se pretende aprovechar los recursos de la Aseguradora que cuenta ya con una cartera de clientes existente en España, a quienes se les puede comenzar a mandar información para promocionar el servicio. Una vez que el cliente se encuentre ya afiliado, tendrá su cuenta personalizada, y se dará prioridad a este medio para enviar cualquier tipo de publicidad nueva.

Email: @
Password:
Password (again):
Strength (why?): Password Generator
Mailbox Quota: MB

- Se participará en eventos sociales para inmigrantes y también se proporcionará auspicios y patrocinios para promocionar la imagen tanto de la aseguradora como del bróker.
- Para la publicidad local, que también se debe tomar en cuenta ya que muchas veces podrían ser los familiares quiénes escuchen acerca del producto y transmitan el mensaje y la necesidad a la persona en el extranjero, se van a entregar flyers en lugares de grande concentración de personas, tales como centros comerciales, con la información necesaria y con números de contacto en el caso de que se hallen interesados. De igual manera se pondrá publicidad simple en lugares estratégicos de la ciudad.

Diseño de una estrategia digital

En la actualidad los agentes pueden aumentar sus ventas de seguros por Internet, aun cuando la mayor parte de los nuevos clientes llegan a través de referencias y recomendación de boca en boca, el incremento de la competencia, la mayor especialización y el hecho de que las personas y las empresas investigan a sus proveedores por Internet aun cuando no piensen comprar o contratar por Internet, ha hecho que los profesionales de seguros encuentren en Internet una nueva forma de promoción.

La oportunidad de ser listados por Google y los demás motores de búsqueda pone a los despachos frente a nuevos clientes potenciales en cada búsqueda y les ayuda a posicionar su marca en Internet, esto es muy conveniente para la promoción de este tipo de compañías que están enfocadas a inmigrantes que se encuentran en España y que no pueden tratar con el cliente en persona, además los costos son muy accesibles dependiendo del tipo de hosting y dominio que se elija, oscilando aproximadamente entre los \$80 y \$120 dólares anuales.

Estrategias en mente:

Enlaces Patrocinados

Colocando un anuncio de nuestro servicio en posiciones relevantes de la sección de enlaces patrocinados de los motores de búsqueda como Google. Esto permite una

segmentación perfecta, un óptimo aterrizaje y alta tasa de conversión, al estar certificados por Google, se logra que los clientes potenciales obtengan información de contacto que les permita llamar, mandar un mail e iniciar una relación con la compañía.

Mercadotecnia bajo Permiso por E-Mail

Se pretende llegar a la mente de los consumidores, publicando en comunidades inmigrantes virtuales boletines, lanzamientos, promociones, avisos, invitaciones, etc. Las campañas de e-mail marketing complementan los esfuerzos de otras acciones de mercadotecnia en línea.

Ejemplo de campaña publicitaria de e-mail marketing:

“El Seguro de tus familiares ahora puede estar en tus Manos”



Mercadotecnia en redes sociales

Se quiere llegar a audiencias segmentadas a través de redes sociales usando anuncios enfocados en lugares como LinkedIn, MySpace o FaceBook, la mercadotecnia para redes sociales permite obtener resultados casi inmediatos.



Precio

- Los precios de cada paquete están calculados según tasas e índices reales del país de Ecuador, además de rangos de coberturas existentes en el mercado asegurador, se toma en cuenta tres planes con diferentes asistencias. (Ver Anexo 2).
- **Cálculo de la Prima:** Conjunto de estudios estadísticos que se llevan a cabo para fijar la prima que se aplicará a determinado tipo de riesgos, normalmente, la prima está integrada por el índice de siniestralidad (frecuencia más coste medio de los siniestros), los índices de gastos de administración y producción, los factores de corrección y de seguridad, y el beneficio industrial o de explotación.

CAPÍTULO IV ESTUDIO TÉCNICO

4.1 CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL PRODUCTO

4.1.1 Definición de Seguro ⁽¹⁴⁾

El contrato de seguro es el medio por el cual el asegurador se obliga, mediante el cobro de una prima, a resarcir de un daño o a pagar una suma de dinero al verificarse la eventualidad prevista en el contrato, puede tener por objeto toda clase de riesgos si existe interés asegurable, salvo prohibición expresa de la ley, el contratante o tomador del seguro, que puede coincidir o no con el asegurado, por su parte, se obliga a efectuar el pago de esa prima, a cambio de la cobertura otorgada por el asegurador, la cual le evita afrontar un perjuicio económico mayor, en caso de que el siniestro se produzca

El contrato de seguro es consensual; los derechos y obligaciones recíprocos de asegurador y tomador, empiezan desde que se ha celebrado la convención, aún antes de emitirse la «póliza» o documento que refleja datos y condiciones del contrato de seguro, al realizar un contrato de seguro, se intenta obtener una protección económica de bienes o personas que pudieran en un futuro sufrir daños.

(14) http://es.wikipedia.org/wiki/Contrato_de_seguro

Seguro de Vida y Asistencia Médica ⁽¹⁴⁾

El Seguro de vida es el pago de una indemnización, por una sola vez, a los supervivientes designados o a los derechohabientes, a fin de compensar la pérdida del ingreso por la muerte del asegurado, el seguro de vida actúa como resguardo frente a una posible situación de apremios económicos y el beneficiario recibirá una suma de dinero en caso de fallecimiento del asegurado, dando tranquilidad a su familia, mediante la firma de un contrato con la aseguradora, ésta se compromete a entregar a las personas que se hayan designado como beneficiarios una suma de dinero en el momento del fallecimiento del titular. La obligación en este contrato es el pago de las primas, en la forma estipulada de antemano, algunas pólizas pueden beneficiar al asegurado en vida, acumulando ahorros que pueden ser utilizados en el futuro como por ejemplo para complementar la jubilación o para lo que el asegurado desee destinarlo.

El seguro de asistencia médica cubre todos los gastos médicos dentro o fuera del país, que incurra al asegurado tanto en el país como en el exterior, de acuerdo a las condiciones y a los montos contratados, el seguro de asistencia médica cuenta con una amplia red de proveedores de servicios médicos, que facilitan la atención eficiente y pronta de los asegurados.

Las pólizas de seguros de asistencia médica son sumamente flexibles, satisfaciendo las necesidades de cada cliente y en caso de contratación colectiva éstas se adaptan a los requerimientos del empleador y sus empleados.

Seguro de repatriación ⁽¹⁴⁾

Las pólizas de repatriación cubren los gastos de traslado del fallecido a su lugar de origen y los de un acompañante, además de ofrecer prestaciones económicas de diversa cuantía, es un seguro diseñado especialmente para los inmigrantes, cada día un mayor número de individuos encuentra en las pólizas de repatriación el complemento perfecto a los seguros de viaje, debido al aumento que han experimentado los desplazamientos al extranjero. Su principal función es agilizar los trámites necesarios ante un posible

(14) http://es.wikipedia.org/wiki/Contrato_de_seguro

accidente, enfermedad o el fallecimiento de una persona que se encuentre fuera de su lugar de residencia habitual, además cubren los gastos del traslado del cuerpo al aeropuerto más cercano y del pasaje de un acompañante. Por otro lado, la masiva llegada de inmigrantes ha provocado que estos seguros se estén convirtiendo en el producto estrella de las entidades aseguradoras, así como de bancos y cajas de ahorro, que se han apuntado a promocionarlos conscientes de la demanda del producto.

Seguro contra robo ⁽¹⁴⁾

Este seguro cubre las pérdidas materiales y directas provenientes del robo de los objetos contenidos dentro de un establecimiento o residencia, su cobertura principal es el robo con violencia en las personas o fuerza sobre las cosas, incluyendo los daños materiales a la propiedad, con motivo del robo o la tentativa de hacerlo, presenta algunas exclusiones como son:

- Hurto
- Sustracción cuando se verifique sin violencia o fuerza
- Desaparición misteriosa cuando sea el autor o cómplice cualquier pariente del asegurado, trabajador o por personas que se encuentren lícitamente dentro del establecimiento.
- Robo, hurto o daños ejecutados al amparo de la caída, guerra o conmociones populares de cualquier clase
- Otras excluidas expresamente en la póliza

Seguro contra incendio ⁽¹⁴⁾

Cubre las pérdidas o daños materiales causados a los bienes asegurados, como consecuencia directa de incendio, impacto de rayo, humo y las medidas adoptadas para evitar su propagación y extensión, dentro de sus coberturas podemos señalar:

- Incendio
- Explosión

⁽¹⁴⁾ http://es.wikipedia.org/wiki/Contrato_de_seguro

- Terremoto, temblor y/o erupción volcánica
- Motín, alborotos populares, huelgas y disturbios laborales
- Acto malicioso y vandalismo
- Lluvia e inundación
- Daños por agua
- Cobertura extendida

4.1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN Y EMISIÓN DE UN SEGURO ⁽¹⁴⁾

El contrato de seguro presenta las siguientes características:

1. **Es un acto de comercio.-** Efectivamente el contrato de seguro constituye un contrato mercantil, regulado en el Código de Comercio y en otros aspectos supletoriamente por la legislación civil.
2. **Es un contrato solemne.-** El contrato de seguro es solemne, ya que su perfeccionamiento se produce a partir del momento en que el asegurador suscribe la póliza, la firma del asegurador sirve para solemnizar el acuerdo previo de voluntades entre las partes contratantes, respecto a los elementos del seguro.
3. **Es un contrato bilateral.-** En razón de que genera derechos y obligaciones para cada uno de los sujetos contratantes,
4. **Es un contrato oneroso.-** Es oneroso, porque significa para las partes un enriquecimiento y empobrecimiento correlativos, por cuanto al tomador del seguro se le impone la obligación de pagar la prima y al asegurador la asunción del riesgo de la que deriva la prestación del pago de la indemnización de la que queda liberado si no se ha pagado la prima antes del siniestro.
5. **Es un contrato aleatorio.-** Es aleatorio porque tanto el asegurado como el asegurador están sometidos a una contingencia que puede representar para uno una utilidad y para el otro una pérdida, tal contingencia consiste en la posibilidad de que se produzca el siniestro.
6. **Es un contrato de ejecución continuada.-** Por cuanto los derechos de las partes o los deberes asignados a ellas se van desarrollando en forma continua, a partir de la celebración del contrato hasta su finalización por cualquier causa.

(14) http://es.wikipedia.org/wiki/Contrato_de_seguro

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

4.1.3 ELEMENTOS ⁽¹⁴⁾

Los elementos del contrato de seguro son los siguientes:

- El interés asegurable
- El riesgo asegurable
- La prima
- La obligación del asegurador de indemnizar

El interés asegurable: por interés asegurable se entiende la relación lícita de valor económico sobre un bien, cuando esta relación se halla amenazada por un riesgo, es un interés asegurable, el interés asegurable es un requisito que debe concurrir en quien desee la cobertura de algún riesgo, reflejado en su deseo verdadero de que el siniestro no se produzca, ya que a consecuencia de él se originaría un perjuicio para su patrimonio.

El interés asegurable no es solo un simple requisito que imponen las aseguradoras, sino una necesidad para velar por la naturaleza de la institución aseguradora, en efecto si tomamos en cuenta estas premisas, tendríamos que la existencia de contratos sin interés asegurable, produciría necesariamente un aumento en la siniestralidad y esto motivaría una elevación de las primas y el verdadero asegurado tendría que pagar un precio superior al que realmente correspondería a su riesgo, perjudicándose así no sólo él, sino también la economía del país, que tendría que soportar una carga económica superior a la debida.

(14) http://es.wikipedia.org/wiki/Contrato_de_seguro

El riesgo asegurable: es un evento posible, incierto y futuro, capaz de ocasionar un daño del cual surja una necesidad patrimonial, el acontecimiento debe ser posible, porque de otro modo no existiría inseguridad, lo imposible no origina riesgo, debe ser cierto, porque si necesariamente va a ocurrir, nadie asumiría la obligación de repararlo.

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

- **Es incierto y aleatorio**
- **Posible**
- **Concreto**
- **Licito**
- **Fortuito**
- **De contenido económico**

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

La prima: es otro de los elementos indispensables del contrato de seguro, constituye la suma que debe pagar el asegurado a efecto de que el asegurador asuma la obligación de resarcir las pérdidas y daños que ocasione el siniestro, en caso de que se produzca. Este monto se fija proporcionalmente, tomando en cuenta la duración del seguro, el grado de probabilidad de que el siniestro ocurra y la indemnización pactada, así tenemos que la prima es el precio del seguro que paga el asegurado al asegurador como contraprestación del riesgo que asume éste y del compromiso que es su consecuencia.

Existen distintos tipos de primas:

Prima natural: En los seguros de vida es la prima que depende del cómputo matemático del riesgo. Por esta razón, a mayor riesgo, mayor será la prima natural, y viceversa.

Prima pura: Es la prima de riesgo de los otros ramos de seguros.

Prima comercial: ésta es la prima que paga efectivamente el asegurado y se compone de dos partes: la prima natural o pura por un lado y los gastos de explotación y la ganancia del asegurador por el otro. De esos gastos los más importantes son:

- Comisión a favor de los productores que colocan los seguros.
- Comisión de cobranza que se paga a los colaboradores por la percepción de las primas.
- Gastos de administración y propaganda.
- Recargo por fraccionamiento de la prima. La prima puede fraccionarse mediante cuotas periódicas, y ello da origen a un recargo, como suele ocurrir con las ventas a plazo.
- Margen de seguridad. Se trata de un recargo para prever cualquier aumento de gastos y en particular la posibilidad de un riesgo mayor.

Prima nivelada: La aplicación simple de la prima natural para el cálculo de la prima comercial haría prohibitivo el seguro de vida, a partir de una determinada edad. En este caso la prima comercial aumentaría de continuo y llegaría un momento en que el asegurado desistiría del contrato dado el alto precio que debería abonar por su seguro. Por ello ha sido necesario nivelar las primas a fin de que la prima comercial sea la misma, en los seguros de vida, durante toda la vigencia del contrato.

Prima única: es lo que debe abonar el asegurado cuando ello se hace en una sola oportunidad.

Primas periódicas: la prima única se abona con pagos parciales, con lo cual se ofrece al asegurado una posibilidad que puede decidir la concentración de estas operaciones.

Obligación del asegurador de indemnizar: esta obligación constituye otro de los elementos necesarios del contrato de seguro, ya que si no se indica el contrato no surte efecto, resultando ineficaz de pleno derecho, este elemento resulta trascendente porque representa la causa de la obligación que asume el tomador de pagar la prima correspondiente, debido a que este se obliga a pagar la prima porque aspira que el

asegurador asuma el riesgo y cumpla con pagar la indemnización en caso de que el siniestro ocurra.

Esta obligación depende de la realización del riesgo asegurado, esto no es sino consecuencia del deber del asegurador de asumir el riesgo asegurable, y si bien puede no producirse el siniestro, ello no significa la falta del elemento esencial del seguro, por cuanto este se configura con la asunción del riesgo que hace el asegurador al celebrar el contrato, siendo exigible la prestación indemnizatoria sólo en caso de ocurrir el siniestro. La indemnización, es la contraprestación a cargo del asegurador de pagar la cantidad correspondiente al daño causado por el siniestro, en virtud de haber recibido la prima.

4.1.4 SUJETOS ⁽¹⁴⁾

Dentro de esta relación contractual encontramos a los siguientes sujetos:

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

El bróker, corredor o agente de seguros: actúa como un intermediario entre la aseguradora y el tomador del seguro, su papel es el de velar por los intereses del asegurado y de acuerdo a ellos generar un programa de seguros que se ajuste tanto a las expectativas del cliente como a las capacidades de la aseguradora.

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

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

(14) http://es.wikipedia.org/wiki/Contrato_de_seguro

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

4.2 LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO

El estudio de la localización consiste en identificar y analizar todas aquellas variables que puedan influir en la elección del lugar donde se pretende localizar el proyecto, con el fin de buscar la localización en que la resultante de estas fuerzas produzca la máxima ganancia o el mínimo costo unitario para el proyecto.

4.2.1 ÁREA DE MAYOR INFLUENCIA

Ecuador está organizado en tres grandes regiones que atraviesan el país de norte a sur, desde el litoral marítimo hasta la frontera interior, denominadas la Costa, la Sierra y el Oriente, la región de la Sierra incluye once provincias, en las que vive el 45% de la población del país; se trata de un área eminentemente agrícola, con la excepción de la capital Quito y algunas ciudades menores, en la Costa habita el 52% de la población, destaca Guayaquil, principal puerto y ciudad más poblada del país.

En cuanto a la emigración que se ha establecido en España la gran mayoría (76%) procede de provincias de la Sierra (especialmente de Pichincha y Loja); en segundo lugar (21%) aparece la zona de la Costa (especialmente Guayas, seguida por El Oro), y algo menos del 3% es originario de la región de Oriente, en resumen se puede observar que la mayoría de inmigrantes ecuatorianos radicados en España pertenecen a la región Sierra.

El estudio de mercado permitió observar que la mayor cantidad de inmigrantes provienen en general de la provincia de Pichincha y Loja, por consiguiente este será el segmento con una mayor cantidad de familiares que se ubiquen en la misma provincia,

constituyendo ésta una de las razones por las cuales el sector de localización del proyecto se instala en la ciudad de Quito.

Otra de las razones constituye la proximidad a las aseguradoras con las que se va a trabajar en conjunto, como se tiene conocimiento la mayoría de matrices principales se encuentran en la ciudad de Quito, de igual manera se comportan las filiales o sucursales de empresas extranjeras en el país que eligen la capital como el lugar más apropiado para su localización.

VARIABLES	PONDERACIÓN	QUITO	GUAYAQUIL	CUENCA
Mayor procedencia de los inmigrantes	23%	20%	15%	5%
Cercanía a Aseguradoras	23%	20%	12%	10%
Cercanía a Entidades bancarias	20%	18%	15%	10%
Mayor demanda de seguros	20%	18%	13%	12%
Costos de infraestructura	14%	10%	12%	14%
TOTAL	100%	86%	67%	51%

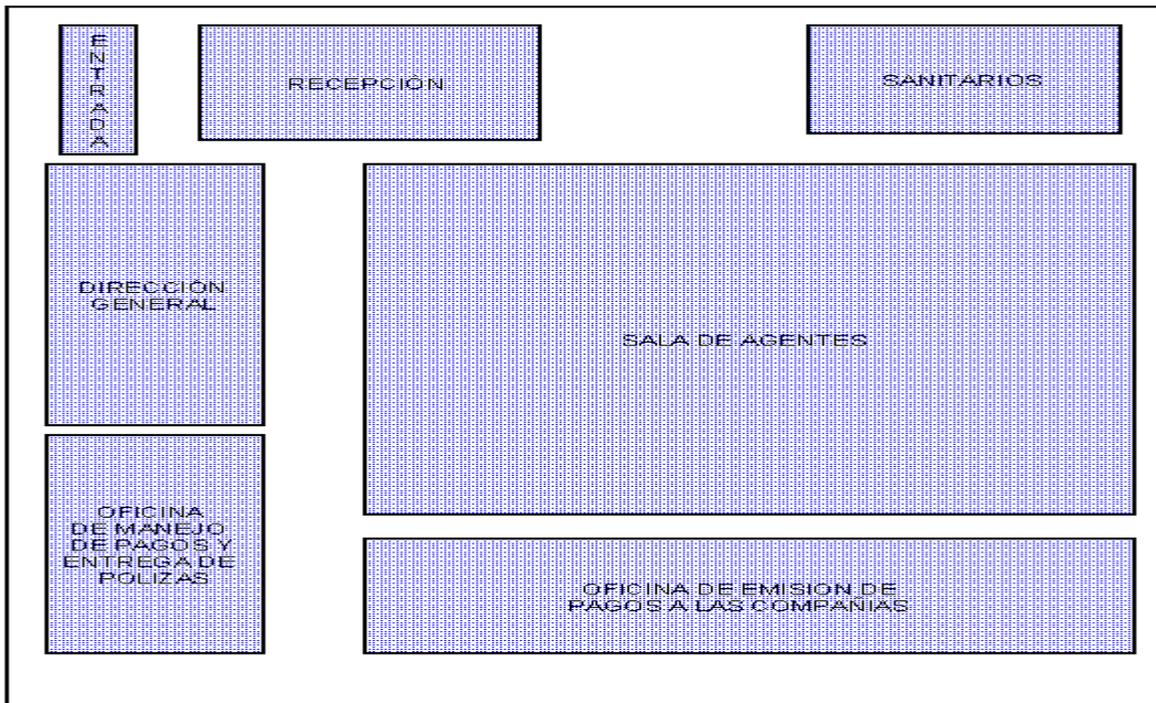
4.2.2.MICROLOCALIZACIÓN

La ciudad de Quito de igual manera cuenta con zonas en donde se lleva a cabo la mayor parte del comercio de la capital y que por consiguiente constituyen zonas de mayor movimiento y afluencia de los ciudadanos, se habla principalmente de las regiones del Centro, el Norte y el Sur de la ciudad, en donde se encontrarán establecidos la mayor parte de negocios y empresas de todo tipo de tamaño y con diversas actividades. De acuerdo a esto, la zona en la cual se pretende establecer el negocio se delimita entre la zona del Centro y Norte de Quito, entre las calles Patria, hasta las Naciones Unidas, en donde los precios de arriendo de oficinas fluctúan entre los \$500 a \$1500 dólares dependiendo de factores como tamaño, sector y adecuamiento del espacio físico.

Tamaño sugerido de oficina.

Las instalaciones necesarias para una pequeña empresa de este giro incluyen, entre otras, las siguientes áreas:

- Recepción y atención a clientes
- Sala de agentes: en donde encontramos todos los departamentos distribuidos por ramos, aquí los asesores se encargaran de atender a su cliente asignado.
- Dirección general
- Oficina de manejo de pagos y entrega de pólizas, control de personal
- Oficina de folios y emisión de pagos a las compañías.



4.3 INGENIERIA DEL PRODUCTO

4.3.1 PROCESO DE DISEÑO Y PRODUCCIÓN

- *Inspección e identificación de riesgos*

Se estará en capacidad de analizar las diferentes causas por las cuales se presenten riesgos, y demás reclamos del seguro, lo cual servirá como base para aprobar un siniestro o modificar su cobertura si es que ésta no permite cubrir la totalidad del evento:

Análisis de Riesgos.- En el primer paso, se analizan los distintos riesgos a que se halla expuesta la persona, en este caso el inmigrante como tal o su familiar, en esta etapa es

fundamental la participación activa de la Aseguradora con la que trabajemos, ya que por su experiencia en el mercado colaborará en la identificación de riesgos potenciales.

Evaluación de Riesgos.- Una vez detectados los riesgos, se evalúa su importancia y el impacto que puede producir y es en ese momento donde se establecen los niveles de transferencia de riesgo, es decir la recomendación al cliente de contratar las pólizas desarrolladas, de esta manera se pueden desechar aquellos riesgos que potencialmente no puedan ocasionar pérdidas debajo de tales niveles.

- ***Diseño de Programas de Seguros***

Una vez realizada la Inspección de Riesgo, ésta sirve de guía para estructurar los programas de seguros de acuerdo a las necesidades del cliente; el cual contiene las pólizas de cada ramo involucrado, esta fase es clave se trata de sincronizar los riesgos del cliente con las coberturas y cláusulas ofrecidas en el mercado, por tanto la experiencia y el equipo humano para realizar este trabajo es muy importante.

Se estructurará de una manera profesional, los productos que más se ajusten a las necesidades individuales de cada cliente, pretendemos contar con áreas especializadas para ramos de personas: vida, asistencia médica, repatriación, accidentes personales, etc, y también para ramos generales como son el de robo y vehículos.

- ***Colocación del Programa de Seguros en Aseguradoras***

Estructurado el Programa de Seguros, se solicita la cotización a la aseguradora con el fin de que se aseguren los riesgos a los que está expuesto al cliente, la premisa es el costo más equilibrado, el cual abarque coberturas y condiciones de acuerdo a las necesidades del cliente.

- ***Administración Técnica del Programa de Seguros***

Una vez contratadas las pólizas, las personas encargadas del manejo de la cuenta son las responsables de hacer el seguimiento de todos los documentos, bajo la supervisión

del jefe del área, evidenciando que en la práctica se plasme lo pactado originalmente con la aseguradora.

- **Liquidación de Siniestros**

El Departamento de Siniestros será el encargado de asesorar, guiar e instruir en los trámites a seguir para los siniestros presentados; haciendo que el cliente reciba su indemnización acorde a los términos contratados y en el menor tiempo posible, el servicio de siniestro comprende lo siguiente:

- **Análisis y recomendaciones sobre el curso a seguir:** Una vez que se ha tomado conocimiento del siniestro, se debe asesorar respecto a los pasos a seguir, la documentación a presentar y las denuncias que fueran necesarias, plazos a cumplirse y obligaciones a cubrir.

- **Seguimiento y negociación con las Aseguradoras de los siniestros:** Se realiza el seguimiento integral de los mismos junto con el liquidador designado y el Ajustador; con el fin de asegurar el correcto pago de las eventuales indemnizaciones en tiempo y forma.

Aceptación de los seguros y emisión de las pólizas

La emisión de las pólizas se realiza mediante los siguientes pasos:

1. Solicitud del seguro.
2. Verificación de todos los datos que constan en la solicitud.
3. Aceptación del seguro.
4. Emisión de la póliza.

La solicitud del seguro es el comprobante mediante el cual el asegurable solicita a la compañía un determinado seguro. Por ello en él figuran los datos necesarios para que el asegurador conozca con exactitud el riesgo que ha de correr al contratar el seguro. Los principales datos son:

- Fecha.
- Datos de identificación del asegurable.
- Objeto y riesgo del seguro.
- Descripción de la cosa que ha de asegurarse.
- Importe del seguro.

La declaración de salud disminuye los gastos de emisión de la póliza, porque es menos costoso verificar esa declaración que hacer la revisión médica integral, y simplifica notablemente la gestión ante el asegurable para inducirlo a que tome un seguro de vida, aceptada la solicitud, se emite la póliza conforme a los datos de aquella y se entrega al interesado.

4.3.2 ANÁLISIS DEL PRECIO DEL PRODUCTO

La prima es el precio del seguro, la contraprestación económica que tiene la persona que quiere contratar el seguro a cambio de recibir cobertura por un riesgo, a diferencia de otros productos y servicios la prima se paga por anticipado con el objeto de constituir un fondo suficiente para el pago de la indemnización en caso de que se produzca un siniestro. Podemos clasificar las primas en función de sus componentes, en función de su forma de pago y de su duración.

En función de sus componentes distinguimos en: ⁽¹⁵⁾

- Prima pura o de riesgo, entendiendo como tal la prima que exclusivamente está destinada a dar cobertura al riesgo, es decir, al pago de las prestaciones o indemnizaciones, dicha cantidad se establece en función de una estricta valoración del riesgo.
- Prima de inventario que se corresponde con la prima de riesgo más los gastos de gestión y administración que se derivan de la operación de seguro y que tiene que soportar la aseguradora.
- Prima comercial que se corresponde con la prima de inventario a la que hay que añadir fundamentalmente las comisiones derivadas de la venta del seguro a través de mediadores.

(15) <http://www.finanzas.com/noticias/finanzas.php?id=3549401>

En función de su forma de pago distinguimos en: ⁽¹⁵⁾

- Únicas, cuando el pago se hace en una sola vez.
- Periódicas, cuando la prima se paga por períodos definidos en la póliza (anuales, mensuales, etc.)

En función de su duración: ⁽¹⁵⁾

Podemos distinguir entre anuales, plurianuales, fraccionarias (en períodos menores de un año).

4.3.2.1 CALCULO DE LA PRIMA ⁽¹⁶⁾

En el cálculo de la prima de cualquier seguro entran en juego, como mínimo, los siguientes elementos:

- Probabilidad de acaecimiento del suceso objeto del seguro y la mayor o menor gravedad del mismo: cuanto mayor sea la probabilidad de que el riesgo se transforme en siniestro, y cuanto más graves sean sus consecuencias, más alto será el importe de la prima, esta evaluación se fundamenta en las estadísticas, que nos dan la probabilidad teórica de la siniestralidad. Por lo tanto, la valoración de este coste se realiza "a priori", partiendo de todos aquellos estudios estadísticos que se consideren necesarios y que permitan cuantificar adecuadamente las probabilidades e intensidades de los riesgos que se desean cubrir.
- Suma asegurada o capital asegurado.
- Duración del seguro.
- Tipo de interés (en los seguros de vida), que se utiliza para actualizar importes a un momento determinado.
- Gastos del seguro: los gastos que intervienen en el seguro son los siguientes:

Gastos de gestión interna: las empresas tienen gastos de administración (salarios, alquileres, ordenadores...) necesarios para mantener su actividad, por lo que no bastará cobrar la prima pura (ésta sólo cubre la parte correspondiente a los siniestros).

(15) <http://www.finanzas.com/noticias/finanzas.php?id=3549401>

(16) **EDUFINET: EDUCACIÓN FINANCIERA EN LA RED:**
http://www.edufinet.com/index.php?option=com_content&task=view&id=431&Itemid=94

Será necesario añadirle una cantidad adicional que permita a la aseguradora mantener su actividad. Es decir, hay que cubrir todos los costes necesarios para poder emitir las pólizas y atender siniestros, más una parte del beneficio esperado por la actividad empresarial que se desarrolla.

Gastos de gestión externa: los seguros requieren de un esfuerzo considerable para conseguir llegar al cliente. Es necesario formar y retribuir a un nutrido grupo de personas, tanto de la entidad como externos, que consigan comercializar el seguro adecuadamente. Este componente de gasto será el necesario para hacer llegar el producto a los potenciales demandantes.

- Recargos complementarios: la prima puede ir aumentada con un conjunto de recargos, tales como impuestos, recargo a favor del Consorcio de Compensación de Seguros o el recargo a favor de la Comisión Liquidadora de Entidades Aseguradoras.

Combinando los elementos anteriores se construye cualquier prima de seguro. Estos elementos afectarán de diferente forma en función de las características particulares de cada uno de ellos.

- CA: Capital Asegurado
- i: tipo de interés
- $V = 1/(1+i)^t$ este es el factor de actualización financiera
- PP: Prima Pura

De esta manera, la fórmula a utilizar para calcular una póliza de seguro será la siguiente:

$$PP = q_x \cdot V^{1/2} \cdot CA = \frac{l_x - l_{x+1}}{l_x} \cdot V^{1/2} \cdot CA$$

El papel del agente de seguros no es el de establecer precios para los seguros en sí, ya que éstos generalmente son establecidos por parte de las Aseguradoras basándose en tasas reales del país, simplemente el bróker suele presentar las diferentes cotizaciones al cliente preocupándose por brindar el mejor asesoramiento para que se escoja la opción que mejor se ajuste a sus necesidades, sin embargo el paquete de seguros creado en

este proyecto, será un producto exclusivo con precios ya establecidos de acuerdo a las coberturas que se han tomado en cuenta y calculado conforme a tasas y promedios de gasto en el Ecuador.

A continuación se presenta una tabla que contiene la media de comisiones por ramo que las Aseguradoras en el Ecuador dan a los corredores, esta información se obtuvo directamente del bróker de seguros Uniseguros C.A. el cual es miembro activo de la Asociación Nacional de Asesores Productores de Seguros en el Ecuador (Anacse) y el mismo que nos proporcionó los porcentajes medios de comisión que recibe por cada seguro de los ramos que se citan:

RAMO DE SEGUROS	MONTO DE COMISIÓN
Seguros de vida y asistencia medica	15%
Seguros de repatriación	15%
Seguros de vehículos	12%
Seguros contra robo	12%

FUENTE: UNISEGUROS C.A.
ELBORADO POR: TATIANA SANDOVAL

4.4. DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO COMO TAL

A continuación se presenta un cuadro en el cual se describe el programa de seguros que se piensa manejar como agente y la prima que se estima cobrar mensual o anualmente, dependiendo de la forma en que el cliente quiera pagar ya que simplemente se le trata de brindar una facilidad de pago que por lo general es anual; existe un plan completo que incluye los cuatro tipos de seguro: repatriación, vida y asistencia médica, vehículo, incendio y robo; y también existen dos combinaciones de este paquete completo que se dividen en un plan de vida y un plan de bienes.

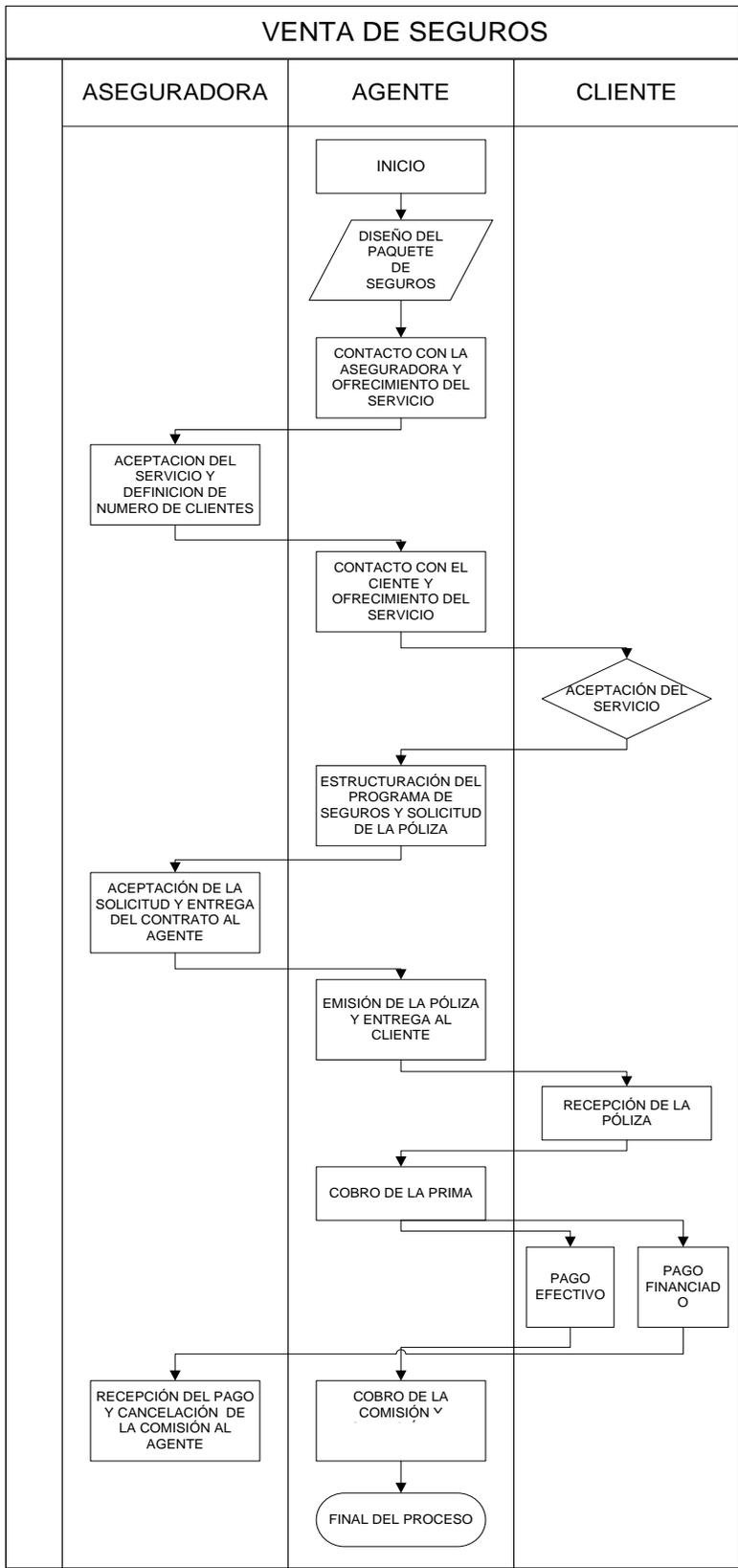
Cabe mencionar que la creación de este paquete de seguros con sus combinaciones de planes incluye coberturas y primas únicas en el mercado, constituyéndose así como el primer producto existente para inmigrantes y sus familiares con estas características. Para respaldar este producto, se presenta en los anexos No. 1,2 y 3, certificaciones de tres

Aseguradoras Ecuatorianas, que indican que este plan de seguros se enmarca dentro de los costos y coberturas que actualmente se comercializan en este segmento de mercado.

Coberturas	Plan Completo USD DOLARES	Plan Vida USD DOLARES	Plan Bienes USD DOLARES
Coberturas para el titular en España			
Repatriación de restos mortales	10.000,00	10.000,00	
Tasa de mortalidad - por mil	5,30	5,30	
Universo Total de Clientes	244.120,00	244.120,00	
No de asegurados estimado	10.000,00	10.000,00	
Mortalidad estimada - número de personas	53	53	
Mortalidad estimada - siniestros por pagar	530.000,00	530.000,00	
Prima mínima a cobrar por persona por año	53,00	53,00	
Prima mínima a cobrar por persona por mes	4,42	4,42	
Cobertura para familiares en Ecuador			
Vida	2.500,00	2.500,00	
Tasa de mortalidad - por mil	4,21	4,21	
Número total de familiares en función del número de asegurados estimado	40.000,00	40.000,00	
Mortalidad estimada - número de personas	168	168	
Mortalidad estimada - siniestros por pagar	421.000,00	421.000,00	
Prima por titular para cobertura de familiares por año	42,10	42,10	
Prima por titular para cobertura de familiares por mes	3,51	3,51	
Asistencia Médica	2.000	2.000	
Gasto promedio de salud por hogar Deducible de la póliza por persona	966,48	966,48	

	100	100	
Total deducibles que se aplican por hogar (4 personas)	400	400	
Monto mínimo que cubriría el Seguro	566,48	566,48	
Gastos potenciales de salud (Enfermedades crónicas y operaciones 25%)	386,59	386,59	
Gasto estimado de salud total por hogar cubierto bajo la póliza	953,07	953,07	
Prima por plan de asist. médica por año por hogar (4 familiares)	953,07	953,07	-
Prima por plan de asist. médica por mes por hogar (4 familiares)	79,42	79,42	-
Vehículos	5.000,00		5.000,00
Tasa promedio del mercado asegurador para vehículos tipo liviano	3,50%		3,50%
Prima neta por vehículo por año	175,00	-	175,00
Prima neta por vehículo por mes	14,58	-	14,58
Incendio	50.000,00		50.000,00
Robo	7.500,00		7.500,00
Tasa promedio del mercado asegurador para la póliza de vivienda	0,29%		0,29%
Prima neta por hogar por año	145,00	-	145,00
Prima neta por hogar por mes	12,08	-	12,08
Prima total por año	\$1.368,17	\$1.048,17	\$320,00
Prima total por mes	\$114,01	\$87,35	\$26,67

4.5 FLUJOGRAMA DEL PROCESO DEL DESARROLLO DEL PRODUCTO



CAPITULO V ESTUDIO ORGANIZACIONAL

El agente o corredor de seguros es la persona legalmente autorizada que representa a una compañía de seguros es el llamado a cumplir con todas las exigencias o necesidades del asegurado, para obtener la máxima y mejor protección de aquellos bienes que representan para el asegurado su bienestar presente y su futuro. El corredor trabaja, obligadamente, en coordinación entre el asegurado y la aseguradora.

En Ecuador existe la ANACSE (Asociación Nacional de Agencias Colocadoras de Seguros del Ecuador) que agrupa a la mayoría de corredores o intermediarios. El 80% de las primas generadas por seguros del sector privado es manejado por afiliados de ANACSE, los requisitos que se deben reunir para ingresar a esta Asociación son un pago inicial de \$500 USD en concepto de inscripción y una cuota que se paga mensualmente y se fija en proporción de los ingresos del bróker.

El agente de Seguros actúa como intermediario entre Clientes y Aseguradoras, puede presentar su propio programa de seguros y manejarlo como si fuese su producto estrella, es responsable de conjuntar a dichas partes y su objetivo es proporcionar al cliente un producto (Programa de Seguros) que se ajuste a sus necesidades.

La principal función de un agente de seguros es el de velar por los intereses de los asegurados / clientes frente a las Aseguradoras, para lo cual desde el inicio de la relación el bróker vela por la correcta evaluación de los niveles de riesgo potenciales, ya que con esta información se establecen coberturas adecuadas en el contrato, cabe mencionar que el bróker es también el responsable de verificar que las liquidaciones de los siniestros sean acorde a las condiciones establecidas en los contratos de seguros a fin de que el cliente este satisfecho con la liquidación recibida.

5.1 ASPECTOS LEGALES ⁽¹⁷⁾

ROL DEL GOBIERNO

NUEVAS DISPOSICIONES EN LA INDUSTRIA DE SEGUROS

República del Ecuador

Superintendencia de Bancos y Seguros

Subdirección de Estudios

(17) http://www.superban.gov.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/articulos_financieros/Estudios%20Tecnicos/AT_tendencias_regulacion_seguros.pdf

La necesidad de contar con una normativa internacional que establezca los lineamientos generales y específicos por los que ha de desenvolverse el sistema bancario y financiero en el mundo, también se acopla necesariamente a la industria de los seguros.

En este sentido, las tendencias mundiales en normativa para el sector asegurador están enfocadas en base a una eficiente administración de los riesgos.

Las últimas tendencias mundiales en cuanto a regulación de la industria de seguros dictaminan que la supervisión debe estar basada en riesgos y es por ello que cada vez más el sector asegurador ha concienciado sobre la importancia de una adecuada gestión de riesgos. Y dado que la actividad de los seguros en el país es relevante, y como el eje fundamental de su gestión de negocio está dado por la “confianza”, se necesita por sobre todo que el sector cuide y proteja su mercado y por ello es indispensable su actualización en términos de regulación y supervisión.

En Ecuador el sector de los seguros fundamenta su accionar con base en la producción de primas, la solvencia que está ligada a las reservas técnicas y las inversiones obligatorias que muestra un panorama de excedentes y deficiencias. No obstante, el enfoque primordial estaría dispuesto sobre el tema de solvencia; y, mientras el IAIS, Asociación Internacional de Supervisores de Seguros, lo enfoca en tres niveles; la Unión Europea distingue tres pilares con un esquema similar. ⁽¹⁷⁾

Como se mencionó al inicio, el nuevo modelo prudencial de supervisión de seguros promueve la gestión de riesgos. Cabe mencionar que la aplicación del enfoque basado en riesgos fue aplicado por la banca (Basilea II) hace aproximadamente una década (1999); como una herramienta que le ha permitido hasta la actualidad trabajar bajo el esquema de una supervisión más profunda basada en el desarrollo de propuestas metodológicas que permitan mitigar el riesgo. ⁽¹⁶⁾

Sin lugar a dudas el proyecto regulador planteado por la Unión Europea, que se ha dado en denominar “Solvencia II”; es una magnífica oportunidad para supervisores y reguladores de todo el orbe para *rediseñar* el esquema normativo actual, posibilitando efectivamente un avance en el desarrollo de la actividad de los seguros en un entorno más actual. ⁽¹⁷⁾

⁽¹⁷⁾http://www.superban.gov.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/articulos_financieros/Estudios%20Técnicos/AT_tendencias_regulacion_seguros.pdf

En el ámbito de los seguros y del mercado de valores el enfoque basado en riesgos y su aplicación son acepciones más bien recientes y están basados en la experiencia del sistema bancario. En efecto, Solvencia II, viene a ser para la Industria Aseguradora, lo que ha sido Basilea II para la banca. Este macro proyecto iniciado en el seno de la Unión Europea en mayo de 2001, ha previsto materializarse entre 2010 y 2012, destacándose ingentes cantidades de recursos que se han movilizado durante todo este tiempo, en pro de cumplir con las directrices de Solvencia II. Los objetivos de este proyecto son:

- Adaptar los requerimientos de capital mínimo al perfil de riesgos de cada Entidad.
- Adoptar la “Teoría Moderna de Manejo del Portafolio”
- Procurar la solidez del Sistema Financiero como tal.
- Encarrilar mediante una normativa adecuada la adopción de las mejoras en la gestión del Riesgo.

Dicha norma (Solvencia II), se basa en tres pilares fundamentales, en donde se enfatizan los controles internos y los procesos de administración de riesgos, cimentados en modelos estadísticos elaborados con la información histórica de las entidades.

Pilar 1: Requerimientos de capital ⁽¹⁷⁾

Cómo se calcula el capital mínimo y qué requisitos deben cumplir las entidades para acogerse a métodos más o menos sofisticados.

Pilar 2: Procesos de supervisión ⁽¹⁷⁾

Se establecen los principios generales para el ejercicio de la labor supervisora.

Pilar 3: Disciplina de mercado ⁽¹⁷⁾

El enfoque del Pilar III, frente a la disciplina de mercado plantea en sí, la necesidad de divulgar o revelar los requerimientos y recomendaciones hechas al mercado asegurador, planteándose crear de este modo transparencia, permitiendo que ciudadanos comunes, agentes operadores de seguros o los propios participantes del mercado de seguros evalúen los niveles de riesgo asumidos por cada aseguradora.

(17)http://www.superban.gov.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/articulos_financieros/Estudios%20Técnicos/AT_tendencias_regulacion_seguros.pdf

Para que esto se cumpla en primera instancia se debe hacer un señalamiento particular sobre la divulgación de riesgos así:

- Establecer los Riesgos,
- Determinar Sensibilidades o falencias claves; y
- Realizar un análisis de escenario de activos y provisiones técnicas.

Según los informes redactados por la Comisión Europea (CE) a través de su estudio, los principales riesgos que deben encarar las compañías de seguros de vida son por: la garantía derivada del seguro de vida, mortalidad y longevidad; riesgo de inversión o de mercado; riesgo de manejo; riesgo de crédito; riesgo de calce y riesgo de provisionamiento.

En las empresas que laboran en los ramos de “No Vida” los contratos de seguros cubren los riesgos por un período corto, típicamente un año. Inclusive en algunas líneas de negocio, la garantía puede tener un límite de pérdidas que las aseguradoras deberían cubrir con una cantidad máxima cubierta por la póliza.

La actividad de seguros en el Ecuador se rige por la Superintendencia de Bancos y Seguros y se fundamenta en: **“La Ley de seguros”**

Principios bajo los cuales se rigen los seguros ⁽¹⁷⁾

Son los fundamentos doctrinarios en que se basa la actividad aseguradora y son las normas que rigen las relaciones entre Asegurador y Asegurado. Son los siguientes:

- 1- Principio de Buena Fe: Llamado la "ubérrima fide" o la máxima buena fe que debe sustentar la validez del contrato de seguro, cuando las partes se rigen por actos de absoluta veracidad, a fin de evitar todo intento de dolo o mala intención. Por ejemplo, si un asegurado hace declaraciones falsas para la apreciación del riesgo, no actúa de buena fe, más bien trata de engañar u ocultar algo para lucrar del seguro, lo cual no es buena regla de fuego.

(17)http://www.superban.gov.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/articulos_financieros/Estudios%20Técnicos/AT_tendencias_regulacion_seguros.pdf

- 2- Principio de Indemnización: trata de evitar un afán de lucro por parte del asegurado, en vez de tener un seguro para garantizarle solamente una protección que le libere de una pérdida o daño.
- 3- Principio de Interés Asegurable: Vinculado con el anterior, hace que el seguro proteja el valor económico de un bien hasta una suma máxima de pérdida, pero sin exceder el valor real total de dicho bien. Sería absurdo, por ejemplo, que un determinado asegurado tuviera un interés asegurable de 100 por un bien que sólo vale 50.
- 4- Principio de Subrogación: Consecuencia del principio de indemnización, que faculta al asegurador (una vez que ha indemnizado una pérdida) a recuperar de terceras personas responsables, en caso de haberlas.
- 5- Principio de Contribución: Según este principio, en caso de que una misma materia asegurada tuviera "otros seguros", la pérdida total debe ser compartida por los otros aseguradores en proporción a los capitales asegurados.

5.2 CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA

5.2.1 REQUISITOS A CUMPLIR

Para constituirse y operar como un Agente de Seguros se debe poseer la respectiva aprobación de la Superintendencia de Bancos y Seguros y el Contrato Mercantil de Agenciamiento, el cual es celebrado entre las partes, para conseguir ésta aprobación y para poder realizar el contrato, es necesario cumplir con los siguientes requisitos:

- 1.- Carta a la Superintendencia de Bancos y Seguros solicitando la licencia para la constitución de un bróker de seguros en el país.
- 2.- Designación de un Directorio y un Representante Legal de la empresa.
- 3.- Papeles del Representante Legal: Récord Policial, Copias de cédula de identidad, papeleta de votación, etc.
- 4.- Toma de exámenes en los debidos ramos en los que se vaya a especializar el bróker.
- 5.- Fondo de garantía de \$40.000 dólares en certificado financiero emitido por cualquier banco comercial o asociación de ahorros y créditos.
- 6.- Expedición de licencia por parte de la Superintendencia de Bancos y Seguros.
- 7.- La licencia ya adquirida deberá ser renovada cada 3 años.

5.2.2 DEFINICIÓN LEGAL

- Por la actividad que se cumple es una empresa de Servicios creada con el fin de atender ciertas necesidades.
- Se pertenece al Sector Privado pues el aporte del capital corresponde a personas naturales o jurídicas del mismo.
- Se constituye como una Sociedad o Compañía ya que el capital (propiedad) se conforma mediante el aporte de varias personas naturales o jurídicas, esto también convierte al agente de seguros en una compañía limitada.

5.2.3 FILOSOFÍA DE LA EMPRESA

Busca constituirse como una organización dedicada al corretaje de seguros, que asesore al cliente en la evaluación y manejo de sus riesgos, en virtud del manejo profesional, serio, eficaz e innovador de las pólizas de los clientes, se pretende consolidar una posición de privilegio en el mercado ecuatoriano de seguros, se busca mantener un liderazgo desde el inicio debido a la creatividad, tecnología y profesionalismo en la atención de nuestros clientes. Una de las claves de nuestro éxito es la de prever las necesidades de nuestros clientes y prepararlos para los cambios del mercado.

A través de los años la filosofía no variará en cuanto a la indeclinable decisión de ofrecer servicios de la más alta calidad; las conexiones internacionales, sumadas a programas de entrenamiento al personal permitirán mantener el liderazgo y el posicionamiento de tal manera que se pueda acceder a los más importantes mercados de seguros en el mundo para el beneficio de los clientes.

SE BUSCA CONTAR CON:



MISIÓN

Ofrecer una asesoría personalizada en los ramos de seguros en los que nos vamos a especializar, presentando productos que se ajusten a las necesidades del cliente y protegiendo sus intereses. Somos expertos en el Diseño de Programas de Seguros, Colocación y Negociación con Aseguradoras en base a las mejores condiciones del mercado, Administración Técnica y Liquidación de Siniestros.

VISIÓN

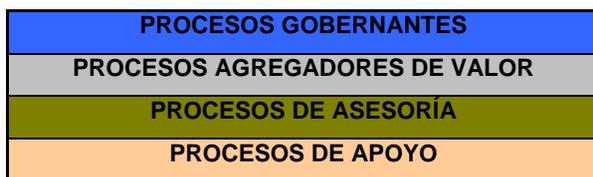
Se pretende para el año 2017 convertirse en una empresa corredora de seguros líder en el mercado de inmigrantes ecuatorianos en España, a través del manejo profesional, serio, eficaz e innovador de las pólizas de los clientes, que nos permita consolidar una posición de privilegio en nuestros consumidores.

5.3 ANÁLISIS FODA

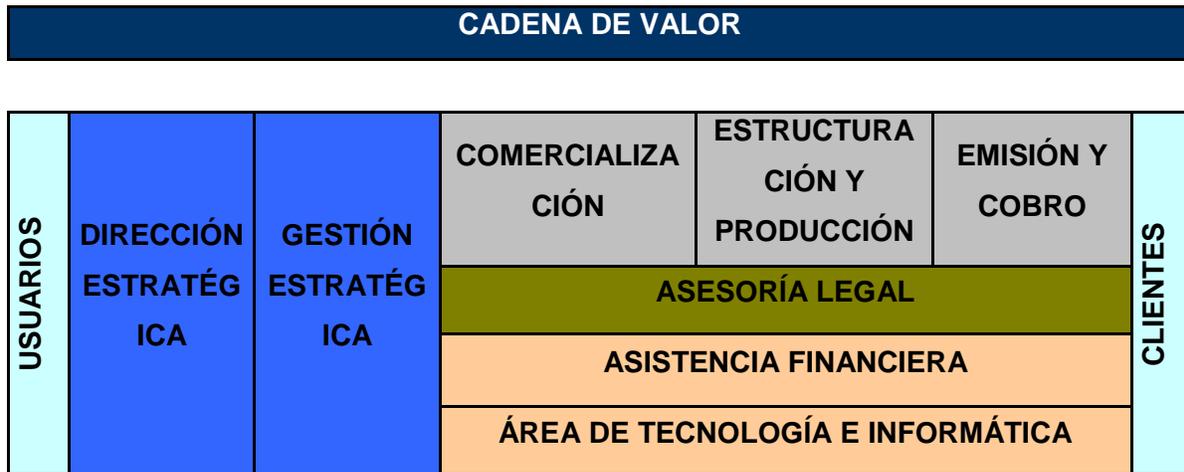


5.4 ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN.

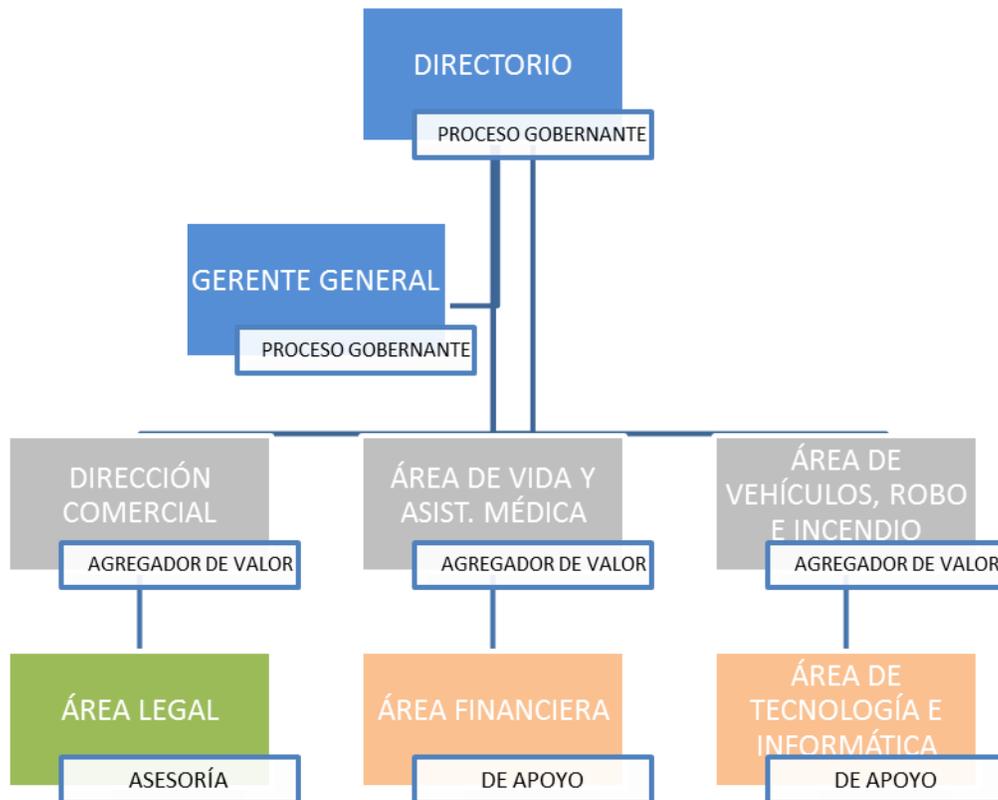
5.4.1 DEFINICIÓN DE PROCESOS



5.4.2 CADENA DE VALOR



5.4.3 ORGANIGRAMA



PROCESOS GOBERNANTES

Tienen la finalidad de orientar la gestión institucional mediante la formulación de políticas; estrategias, acuerdos, reglamentos, normas, inherentes al cumplimiento de la visión, misión, objetivos y funcionamiento del bróker de seguros, serán los encargados de gestionar la parte estratégica de la empresa y de la toma de decisiones de cualquier índole dentro de ella, estos procesos gobernantes serán:

1.- Directorio

El Directorio cumple con la función de controlar la Gerencia de la empresa, los ejecutivos que gestionan la compañía deben rendir cuentas al Directorio, integrado por representantes designados también por los accionistas, quienes para lograr una adecuada supervisión, suelen contratar a personas experimentados en el sector para que brinden sus visiones independientes de la marcha de los negocios a cargo, en el día a día, de la Gerencia.

2.- Gerente General

Entre sus funciones están las siguientes:

- Designar todas las posiciones gerenciales.
- Realizar evaluaciones periódicas acerca del cumplimiento de las funciones de los diferentes departamentos.
- Planear y desarrollar metas a corto y largo plazo junto con objetivos anuales y entregar las proyecciones de dichas metas para la aprobación de los gerentes corporativos.
- Coordinar con las oficinas administrativas para asegurar que los registros y sus análisis se están ejecutando correctamente.
- Crear y mantener buenas relaciones con los clientes, gerentes corporativos y proveedores para mantener el buen funcionamiento de la empresa.

PROCESOS AGREGADORES DE VALOR

Están dirigidos a desarrollar y aplicar la parte productiva de la cadena de valor de la empresa, serán los encargados de comercializar, diseñar y emitir el producto, con lo que

se cumplirán los objetivos y las metas establecidas por el bróker de seguros, estos procesos agregadores de valor serán:

1. Dirección Comercial

El área comercial es la encargada de poner los productos y servicios que genera la empresa en su proceso productivo, por ello es necesario implementar un control eficiente dentro de su estructura, la función comercial es considerada, en términos funcionales, como la primera etapa de la cadena de producción, que comienza con la contratación de recursos materiales y humanos, continua con la transformación de dichos recursos en productos y servicios y finaliza con la colocación de estos en el mercado.

Con base en lo anterior, se podría decir que los resultados obtenidos por la empresa en gran parte están supeditados a los obtenidos en el área comercial, debido a que cuando se completa el ciclo es cuando verdaderamente se miden y concretan los mismos

2.- Áreas encargadas del manejo y gestión de los distintos seguros

Seguros de vida y asistencia médica: En los seguros de este tipo, al fallecimiento del asegurado, el asegurador abona al beneficiario instituido por aquél el importe del seguro.

- Seguros en caso de vida: En estos seguros la entidad aseguradora abona al asegurado el importe del seguro, siempre que viva al vencimiento de un determinado periodo de tiempo. También puede convenirse el pago de una renta periódica mientras viva el asegurado, a partir de una fecha establecida de antemano.
- Seguros mixtos: Constituyen una combinación de los seguros de muerte y de vida. Por lo tanto, el importe del seguro se paga a los beneficiarios si el asegurado muere antes de vencer el contrato, y se le entrega a él si sobrevive a esa fecha.

Seguros de Repatriación: Las pólizas de repatriación cubren los gastos de traslado del fallecido a su lugar de origen y los de un acompañante, además de ofrecer prestaciones económicas de diversa cuantía, es un seguro diseñado especialmente para los inmigrantes, cada día un mayor número de individuos encuentra en las pólizas de

repatriación el complemento perfecto a los seguros de viaje debido, principalmente, al aumento que han experimentado los desplazamientos al extranjero.

Su principal atractivo es que este tipo de seguro agiliza los trámites necesarios ante un posible accidente, enfermedad o el fallecimiento de una persona que se encuentre fuera de su lugar de residencia habitual. Asimismo cubren los gastos del traslado del cuerpo al aeropuerto más cercano y del billete de un acompañante. Por otro lado, la masiva llegada de inmigrantes ha provocado que estos seguros se estén convirtiendo en el producto estrella de las entidades aseguradoras, así como de bancos y cajas de ahorro, que también se han apuntado a promocionarlos conscientes de que la demanda irá en aumento.

Seguro de Automóviles: Cubre los daños o la pérdida como consecuencia del uso de los vehículos automotores. Básicamente protege daño propio del vehículo a consecuencia de choque o volcadura, incendio, robo y rotura de vidrio. Cubre además responsabilidad civil o daños a terceros

Seguro contra Robo y Asalto: Cubre la apropiación ilícita de bienes o valores, ocasionada por persona ajena con perjuicio del Asegurado, mediante la violencia, fractura o amenaza. La Póliza de Cobertura define y establece las diferentes modalidades de este riesgo y las condiciones de los seguros.

PROCESOS HABILITANTES DE ASESORÍA

Son aquellos que con sus conocimientos técnicos especializados, asesoran a los procesos gobernantes, a los agregadores de valor y habilitantes de apoyo, proporcionando la base y fundamentos técnicos - legales para un debido y motivado desenvolvimiento de las actividades de la empresa, de este proceso se encargará:

1. Área Legal

Esta área brinda el apoyo para que las competencias institucionales se realicen dentro del marco de legalidad y con ello las decisiones que se tomen se apeguen a derecho, mediante la investigación y actualización de la doctrina, jurisprudencia y legislación, a fin de plantear soluciones a conflictos dentro del marco de competencia. Además, la atención de los trámites que en materia legal corresponde.

PROCESOS HABILITANTES DE APOYO

Proporcionan y viabilizan los productos y servicios de los procesos gobernantes, habilitantes de Asesoría, los agregadores de valor y para sí mismos, permitiendo la efectiva gestión institucional; dentro de estos procesos encontraremos las siguientes áreas:

1.- Área Financiera

Encargada de manejar la parte contable de la empresa, la elaboración de balances, la emisión de rol de pagos, el pago del personal, la administración de recursos, la correcta distribución de los ingresos, etc, también se encargará de cobrar todas las primas de los clientes, es decir, el costo del seguro, que establece una compañía de seguros calculada sobre la base de cálculos actuariales y estadísticos teniendo en cuenta la frecuencia y severidad en la ocurrencia de eventos similares, la historia misma de eventos ocurridos al cliente, y excluyendo los gastos internos o externos que tenga dicha aseguradora.

2.- Área de Tecnología e Informática

Encargada de dar mantenimiento a las herramientas de tecnología que el negocio utilizará, también se especializará en la adquisición de y el desarrollo de destrezas que permitan tanto la comprensión de los objetos técnicos como la intervención sobre ellos, bien sea modificándolos o creándolos, fomentando las aptitudes innovadoras en la búsqueda de soluciones a los problemas existentes y sensibilizando al resto de los empleados en el aprovechamiento de los recursos, fomentando un conocimiento integrado basado en las tecnologías de la información actuales y la comunicación como herramientas para localizar, crear, analizar, intercambiar y presentar cualquier tipo de información que la empresa utilice y/o solicite.

5.5 PROCESO DE RECURSOS HUMANOS

Perfil profesional del agente

Lo que se busca en la empresa es principalmente ingenieros comerciales especializados en seguros, los agentes de seguros necesitarán ser capaces de responder a las

necesidades de clientes en todo el mundo, Las redes globales de filiales propias y las alianzas de network deben estar a la orden del día, además, los programas de seguro de riesgos grandes o complejos se colocan cada vez con más frecuencia sin discriminación de las fronteras nacionales.

Los agentes de seguros deben reunir los requisitos más estrictos del conjunto de mediadores de seguros en cuanto a formación en materia financiera y de seguros privados establecidos por la Superintendencia de Bancos y Seguros y por la Anacse, por consiguiente deberán acreditar honorabilidad comercial y profesional.

Descripción de perfiles:

Hay ciertos mecanismos que tiene toda Organización, que precisamente son "destrezas de un buen empleado", porque en definitiva las personas tienen que capacitarse para trabajar constantemente en conjunto con otras personas, de igual manera todos los grupos son dirigidos y gerenciados por personas con ciertas cualidades que se encuentren en capacidad de guiar y reconocer los esfuerzos y resultados de los demás en la consecución de los objetivos de la empresa. El director o gerente puede ser muy competente, pero si no le da importancia a la gente que trabaja a su alrededor, no reconoce sus esfuerzos, ni si quiera le comunica que espera que haga un buen trabajo, y que le va a ayudar en ese trabajo, lo que está generando en los demás son expectativas negativas y estos se van a sentir muy incómodos, sentirán que no podrán hacerlo y cada vez que interactúen con el gerente como supervisor se van a sentir muy mal.

Los gerentes, líderes y trabajadores deben ser personas de alto nivel de desempeño, destrezas, habilidades técnicas y emocionales, deben desarrollar capacidades de dar sentimientos que cada vez se hagan más competitivas y necesarias en la familia, la gerencia y la sociedad.

Auto-conciencia.- La habilidad para reconocer y comprender los propios estados emocionales, sentimientos, rasgos, así como su efecto en las demás personas. Las competencias que se miden y desarrollan en esta categoría son la auto-confianza, la capacidad para despertar estados emocionales alegres y llenos de buen humor.

Auto-regulación.- La habilidad para controlar y redireccionar impulsos y estados emocionales negativos, unido a la capacidad para suspender juicios y pensar antes de actuar. Las competencias que se miden y desarrollan en esta categoría son: Auto-control, confiabilidad, conciencia, adaptabilidad, orientación a resultados e iniciativa.

Empatía.- Las habilidades para sentir y palpar las necesidades de otros y de la propia organización, unida a la apertura para servir y cubrir las inquietudes de quienes le rodean. En esta categoría se miden y desarrollan la empatía, la conciencia organizacional y la orientación al servicio.

Socialización.- Engloba el dominio de estrategias y formas de relacionarse afectiva y efectivamente con las demás personas, creando redes de relaciones, construyendo climas agradables, abiertos y efectivos en sus conversaciones. Las competencias en esta categoría son el desarrollo de persona, liderazgo, influencia, comunicación, gerencia del cambio, manejo de conflictos, construcción de redes y la cooperación en equipo.

5.5.1 FORMAS DE VINCULACIÓN LABORAL

Las personas pueden estar vinculadas laboralmente mediante contrato de trabajo, o por medio de una relación legal y reglamentaria, en este último caso porque se vincula a una entidad pública. El contrato de trabajo es un acto jurídico celebrado entre una persona natural: el trabajador, y una persona natural o jurídica: el empleador.

Para que exista contrato de trabajo se requiere:

1. La prestación de un servicio en forma personal por el trabajador.
2. La continuada subordinación y dependencia del trabajador respecto del empleador.
3. Un salario como retribución del servicio.

Una vez reunidos estos tres elementos, existe contrato de trabajo y no deja de serlo por razón del nombre que se le dé, ni de otras condiciones que se le agreguen, o por las modalidades que se utilicen. **(Art. 23 Código del Trabajo)**

5.5.2 PROCESO DE SELECCIÓN

Para realizar el proceso de selección, se seguirá una secuencia de pasos en la cual se determinará el personal idóneo que reúne los requisitos necesarios. ***Pasos a seguir:***

1. Puesto vacante

Independientemente del tipo o giro de empresa siempre cuando se realice el proceso de selección debe iniciar con un puesto vacante, el cual no es ocupado por nadie.

2. Requisición

Una vez que se cuenta con un puesto vacante es necesario dar a conocer la existencia de este, la cual se da por medio de la requisición que es realizada por el jefe inmediato que solicita el puesto y, posteriormente, es enviado al encargado de realizar el proceso de selección.

3. Análisis de puesto

El análisis de puesto constituye uno de los 3 elementos esenciales para lograr el objetivo del proceso de selección. Éste es una herramienta necesaria que se debe de tomar en cuenta ya que con él se obtiene el perfil, habilidades y demás que requiere el puesto para ser desempeñado de manera efectiva.

4. Inventario de Recursos Humanos

En la mayoría de las empresas cuentan con un inventario de Recursos Humanos el cual constituye un lugar donde se va archivando los expedientes de los empleados cuya documentación contiene datos relevantes de su desempeño que van desde la solicitud de empleo, las pruebas que se realizaron en el proceso de selección, las incapacidades que ha tenido, permisos, etc.

Al momento de presentarse un puesto vacante suele acudir a este medio con el fin de verificar si en la empresa existe la persona adecuada dentro de la organización para ocupar el puesto.

5. Reclutamiento

El reclutamiento es un medio o técnica utilizado por las empresas para obtener a candidatos que estén acordes con el perfil que la empresa desea.

- ***El reclutamiento puede ser interno o externo.***

a. Reclutamiento interno

Definimos al reclutamiento interno como el medio en el cual se basan muchas empresas para conseguir a posibles candidatos, pero dentro de la misma, las formas en que se presenta éste son: bolsa de trabajo interna, amigos, parientes, entre otros.

b. Reclutamiento Externo

Esta técnica se utiliza una vez que se realiza el Reclutamiento Interno y no se encontró a la persona indicada. Se pasa a éste para buscar candidatos ajenos a la organización, un medio utilizado es el periódico, sin embargo es en última instancia cuando se recurre a él, a causa de que resulta ser muy costoso y sólo cuando se trata de reclutar a personal de nivel intermedio y administrativo.

6. Solicitud de empleo

La solicitud de empleo permite que el aspirante tenga una mayor cercanía con la empresa, pero sucede lo mismo con la empresa. Este es un formato que en ocasiones es establecido por la empresa, pero básicamente contiene los datos generales del aspirante, el sueldo que aspira, trabajos anteriores, dirección, entre otros más, la solicitud permite que la empresa se forme una impresión muy general del aspirante, consideramos que es muy importante para establecer contacto entre él y la organización.

7. Entrevista

Una vez que se cuenta con un número determinado de solicitudes, se escoge aquellos que estén lo más cercanamente posible a reunir los requisitos indispensables para el puesto. Posteriormente se pasa a la entrevista, la entrevista es un recurso del que se basa la empresa para conocer más datos relevantes sobre el candidato sobre una serie de preguntas que se le hacen a la persona que solicita el puesto.

8. Informe de la entrevista

Ya realizadas las entrevistas correspondientes es necesario proceder a un informe de ello con el objetivo de no emitir información dada por el candidato, generalmente, cada empresa tiene su propio formato del informe pero, por lo general contiene: apariencia personal, condiciones físicas, deseo que presenta y muchos más, también es necesario que en ese mismo reporte dé una autoevaluación del entrevistador, puesto que la actitud que presentó éste será factor que marque el transcurso de la entrevista.

9. Pruebas de idoneidad o psicológicas

Existen diferentes tipos de prueba psicológicas que se pueden aplicar a los solicitantes, pero en definitiva todas ellas se utilizan para medir las habilidades y capacidades con las que cuenta, son en forma de **test**, donde se presenta una pregunta con diversas opciones entre las cuales sólo una puede ser elegida, gran parte de las empresas aplican éstas a los niveles intermedios o administrativos, considerando que los niveles bajos, no es indispensable para el trabajo físico.

10. Pruebas de trabajo

Otra de las pruebas empleados por las empresas son las pruebas de trabajo, las cuales consisten en proporcionarle al aspirante las herramientas o técnicas que sean necesarias para desarrollar las actividades del puesto. Es necesario corroborar los datos que proporcionó el prospecto, pero de una manera más práctica.

14. Contratación

El penúltimo paso del proceso de selección es la contratación, la cual consiste en notificarle a la persona que se eligió para ocupar el puesto vacante. Se puede decir que es aquí donde se establece una relación más formal con el nuevo empleado.

15. Control del proceso de selección

Se puede definir este último paso como la verificación del proceso de selección mediante evaluaciones periódicas que se le hacen al nuevo empleado. El objetivo radica en constatar si el proceso de selección tuvo el éxito deseado por la empresa y si cumplió con

su objetivo, si omitimos uno de estos pasos podemos correr el riesgo que el objetivo del proceso de selección no se cumpla y caer erróneamente en el concepto del proceso de selección.

5.5.3 POLITICA SALARIAL (Ver Anexo 6)

Entendiéndose como política salarial al conjunto de principios que ayudarán a la orientación y filosofía de la organización, en lo que se refiere a la administración de remuneraciones, toda política salarial es dinámica porque tiene que ir cambiando de acuerdo a las diferentes circunstancias que se pueden presentar dentro y fuera de la empresa.

- Existe la clasificación de los cargos y las escalas salariales para cada clase de cargo.
- El salario de admisión para los empleados calificados debe coincidir con el límite inferior de la escala salarial.
- Previsión de reajustes salariales, determinados por los contratos colectivos, o por disposición del ejecutivo, también puede darse por promoción, méritos del empleado.
- Toda política salarial debe tomar en cuenta el sistema de recompensa al personal como: beneficios sociales, estímulos e incentivos de acuerdo al desempeño de los empleados; estabilidad en la empresa, oportunidades de crecimiento.

5.5.4 CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

Es de gran importancia brindar capacitación al personal ya que gracias a la misma se obtendrán beneficios tanto para el desarrollo de la empresa como para el desarrollo del personal, creando así el mejoramiento de las interrelaciones laborales.

Métodos de capacitación y desarrollo

a) Instrucción directa sobre el puesto

Se imparte durante las horas de trabajo. Se emplea, básicamente para enseñar a obreros y empleados a desempeñar su puesto actual. La instrucción es impartida por un capacitador, un supervisor o un compañero de trabajo experimentado.

Se brinda a la persona que va a recibir la capacitación una descripción general del puesto, su objetivo, y los resultados que se esperan de él. A continuación el capacitador proporciona un modelo que se pueda copiar. Las demostraciones y las prácticas se repiten hasta que la persona domine las técnicas.

b) Rotación de puestos

A fin de proporcionar a los empleados experiencia en varios puestos, se alienta la rotación del personal de una a otra función. Cada movimiento de puesto es precedido por una sesión de instrucción directa. Esta técnica ayuda a la organización en el periodo de vacaciones, ausencias, renunciaciones, etc.

c) Conferencia, videos, películas, audiovisuales, on-line, vía Internet

Tienden a depender más de la comunicación masiva y menos de la participación activa, generalmente permite economía de tiempo y recursos.

En muchas empresas se ha popularizado la práctica de exhibir un audiovisual en ocasiones especiales, como el primer contacto de un nuevo empleado con la organización. Otras se inclinan por películas, videos y expositores profesionales. También se utilizan las simulaciones por computadora, este método asume con frecuencia la forma de juegos, donde los jugadores efectúan una decisión y la computadora determina el resultado. Se utiliza mucho para capacitar gerentes en la toma de decisiones, actualmente también se utiliza el tipo de capacitación on line que permite a través de un sistema interactivo el desarrollo de técnicas para especializarse en su puesto.

Estudio de casos

Mediante el estudio de una situación específica real o simulada, la persona en capacitación aprende sobre las acciones que es deseable emprender en circunstancias análogas, contando con sugerencias propias y de otros. La persona desarrolla habilidades en la toma de decisiones semejanando circunstancias diarias o de rutina. Se obtiene una ventaja en la participación en la discusión del caso.

Objetivos de capacitación y desarrollo

Una buena evaluación de las necesidades de capacitación conduce a la determinación de objetivos de capacitación y desarrollo. Los objetivos principales son:

Productividad: la instrucción puede ayudar a los empleados a incrementar el rendimiento en sus puestos actuales.

Calidad: contribuyen a elevar la calidad de la producción de la fuerza de trabajo.

Plantación de los Recursos Humanos: puede ayudar a la organización y a las necesidades futuras del personal.

Prestaciones indirectas: muchos trabajadores, especialmente gerentes consideran que las oportunidades educativas son parte total de remuneraciones del empleado. Esperan que la empresa pague los programas que aumenten los conocimientos y habilidades necesarias.

Salud y seguridad: la salud mental y la seguridad física del empleado suelen estar directamente relacionados con los esfuerzos de capacitación y desarrollo de una organización. Ayudan a prevenir accidentes industriales y crear un ambiente estable.

Prevención de la obsolescencia: la obsolescencia del empleado puede definirse como la discrepancia existente entre la destreza de un trabajador y la exigencia de su trabajo. Esta puede controlarse mediante una atención constante al pronóstico de las necesidades por parte de recursos humanos, el control de cambios tecnológicos y la adaptación de los individuos.

5.5.5 EVALUACIÓN DE RESULTADOS

Permite medir el cumplimiento de los objetivos fijados. La evaluación nos brinda información sobre:

- la calidad del diseño de la organización y del desarrollo del curso

- cumplimiento de las expectativas de los participantes
- grado de conocimientos adquiridos, incremento en el nivel de actividades y/o generación de cambios de conductas y actitudes.

La evaluación y revisión del desempeño es un punto importante en la gerencia de los recursos humanos para evaluar los siguientes factores:

- Mejora el desempeño, mediante la retroalimentación
- Políticas de compensación: puede ayudar a determinar quiénes merecen recibir aumentos
- Decisiones de ubicación: las promociones, transferencias y separaciones se basan en el desempeño anterior o en el previsto
- Necesidades de capacitación y desarrollo: el desempeño insuficiente puede indicar la necesidad de volver a capacitar, o un potencial no aprovechado.
- Imprecisión de la información: el desempeño insuficiente puede indicar errores en la información sobre el análisis de puesto, los planes de recursos humanos o cualquier otro aspecto del sistema de información del departamento de personal.
- Errores en el diseño del puesto: el desempeño insuficiente puede indicar errores en la concepción del puesto.
- Desafíos externos: en ocasiones, el desempeño se ve influido por factores externos como la familia, salud, finanzas, etc., que pueden ser identificados en las evaluaciones

La evaluación y revisión del desempeño determina que tan bien los empleados están realizando sus trabajos en comparación con los estándares establecidos y que tan bien están estos estándares, existen varios métodos para evaluar el desempeño estos incluyen enfoques de características (como las escalas de evaluación gráfica, escalas mixtas, métodos de distribución forzada y formas narrativas) los métodos conductuales (como las evaluaciones de los incidentes críticos listas de revisión escalas de evaluación y observación del comportamiento) y los métodos por resultados (gerencia por objetivos), se desarrollarán las evaluaciones de resultados ya que son mas objetivas y pueden relacionar el desempeño del personal con la organización en su totalidad.

CAPÍTULO VI ESTUDIO FINANCIERO

El análisis financiero de un proyecto constituye la técnica matemática-financiera y analítica, a través de la cual se determinan los beneficios o las pérdidas en los que se puede incurrir al pretender realizar una inversión en dicho proyecto, su objetivo principal es el de obtener indicadores y resultados que apoyen la toma de decisiones referente a actividades de inversión, al realizar un análisis financiero, se pueden determinar los costos de oportunidad de los inversionistas, así como también el tiempo de recuperación de la inversión que se desea hacer, , de igual manera, se podrá determinar las posibilidades de beneficios futuros a través de índices financieros tales como la tasa de rentabilidad, el costo beneficio, etc.

A continuación se analiza detalladamente montos de inversión, de costos y de gastos, en los que va a incurrir el proyecto para llevar a cabo sus operaciones, la estimación de todos estos rubros permite calcular un flujo de caja estimado en donde se obtienen: la tasa de rentabilidad TIR, el valor actual neto VAN, costo beneficio, para determinar la viabilidad del mismo

6.1 ESTIMACIÓN DE LA INVERSIÓN EN USD DOLARES (Ver Anexo 7)

CUADRO RESUMEN DE INVERSIÓN

		RUBROS PRINCIPALES	INICIAL	%
		EFFECTIVO	66000	
CAPITAL DE TRABAJO		INVERSIONES FINANCIERAS TEMPORALES	700	
		GASTOS ANTICIPADOS	3000	
		CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	4000	
		TOTAL	73700	44%

ACTIVOS FIJOS	OFICINA E INSTALACIONES	50000	
	MUEBLES Y ENSERES	5000	
	EQUIPOS DE COMPUTACION	20000	
	VEHICULOS	15000	
	TOTAL	90000	53%
ACTIVOS CORRIENTES	INVERSIONES A LARGO PLAZO	5000	
	TOTAL	5000	3%
TOTAL INVERSION		168700	100%

Los montos de inversión que se necesitarían realizar para el correcto funcionamiento del bróker de seguros, se dividen en 3 cuentas principales como se observa en el cuadro resumen: capital de trabajo, activos fijos y activos corrientes.

El capital de trabajo está constituido por aquellas cuentas en donde se pretende invertir para que el bróker cuente con una liquidez capaz de cubrir la operación del negocio, se le ha determinado que representa un 44% de la inversión.

Los activos fijos están constituidos por aquellas cuentas que permiten contar con instalaciones de trabajo, equipos de cómputo, software y vehículos de visita a los clientes y las aseguradoras, que permitiría realizar una adecuada gestión y constituyen los activos fijos mínimos que necesitaría el bróker de seguros para su funcionamiento según la estructura organizacional propuesta y el mercado que se pretende alcanzar, los mismos que representan el 53% de la inversión.

Por último se encuentra la cuenta de activos no corrientes que se encuentran constituidas por inversiones a largo plazo que un bróker de seguros debe tener para asegurar el apoyo de las instituciones financieras en caso de requerir capital adicional para operar, el mismo que representa el 3% de la inversión total.

6.2 ESTIMACIÓN DE LOS INGRESOS EN USD DOLARES

Planes de Coberturas	Plan Completo	Plan Vida	Plan Bienes
Prima total por año	1.368,17	1.048,17	320
Prima total por mes	114,01	87,35	26,67
Prima Total más Utilidad por año	1.618,17	1.148,17	420
Prima Total más Utilidad por mes	134,85	95,68	35,00
Utilidad por año (estimada para cubrir costos y gastos de op)	250,00	100,00	100
Utilidad por mes	20,83	8,33	8,33
Porcentaje de comisión establecido	15%	15%	12%
Comisión del bróker	3,13	1,25	1,00
Comisión del bróker	37,5	15	12
Numero de paquetes estimados a vender	4.000	2.000	2.000
Ingresos por paquete para el agente	150000,00	30000,00	24000,00

Luego de haber diseñado el paquete de seguros en el capítulo técnico, se obtuvieron primas tanto anuales como mensuales para cobrar por cada paquete, sin embargo, al cobrar este monto de primas calculadas, simplemente se lograría conseguir lo que se necesita para pagar siniestros, coberturas, cubrir costos de operación, administrativos,

etc, y no se obtendría ninguna ganancia, por tal razón, a cada monto de prima por paquete se le suma un monto de utilidad basado en lo mínimo que cobran los brókers de seguros en el país, este porcentaje de comisión se encuentra establecido por la Anacse y la Superban para los brókers de seguros, de este modo se obtienen los montos de comisión para el agente y los montos de ganancia de la aseguradora.

Al estructurar el paquete de seguros, se estableció que el universo de clientes a captar sería de 8.000 personas, tomando en cuenta el universo total que asciende a 200.000 inmigrantes y analizando la media en cartera de clientes de un bróker de seguros en el Ecuador que oscila entre quince y veinte mil personas, de esta manera para obtener los ingresos, se calculó lo que se cobra mensual y anualmente tanto para el bróker, como para la aseguradora y se lo multiplico por el número de paquetes estimados a vender cada año.

6.3 ESTIMACIÓN DE LOS COSTOS DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO (Ver Anexo 8)

CUADRO RESUMEN COSTOS DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Costos Fijos	RUBROS	Totales 1 año	%
Gastos operacionales	Sueldos y salarios	92800	85,85%
	Servicios Básicos	4000	3,70%
	Gastos de viaje	4.500	4,16%
	Suministros y materiales	3000	2,78%
Mantenimiento	Mantenimiento repar.	2500	2,31%
Gasto de ventas	Promoción y publicidad	500	0,46%
Costo de ventas	Comisión en ventas	800	0,74%
	Total Costos de Operación	108.100	100%

El mayor rubro representan los sueldos y salarios con un 85,85% del total de todos los costos de operación y mantenimiento, el segundo rubro más alto son los referentes a

servicios básicos con un 3,70% del total, en lo cual se cuenta el pago de agua, luz, teléfono, fax, telefonía celular e internet.

Posteriormente se pueden observar costos en los que no se incurre mayormente debido a la naturaleza del servicio que se ofrece, entre éstos se encuentran: los gastos de viaje, que representan un 4,16% del total y tienen que ver con gastos de viaje local y viajes de negocios al exterior, el 2,78% del total está representado por el rubro de suministros y materiales que se dividen en material de aseo, limpieza, papelería y útiles de oficina.

Entre los rubros más pequeños tenemos el de comisión en ventas con el 0,74% del total de costos de operación, este rubro se refiere a la comisión a terceros que pueden conseguir clientes directos para el bróker, y por último el rubro más pequeño y en el que menos gasta la empresa es el de promoción y publicidad con el 0,46% del total de costos de operación y mantenimiento, el mismo que comprende los gastos en publicidad, propaganda y avisos en prensa al año. No se gasta mucho en este rubro ya que la publicidad se da en su mayoría por referencia de las aseguradoras o de otros clientes.

6.4 CALCULO DEL PUNTO DE EQUILIBRIO

Para poder determinar el punto de equilibrio del proyecto, se dividieron los costos en fijos y variables, partiendo del concepto básico en el cual los primeros van a ser casi siempre los mismos y se mantendrían constantes, mientras que los segundos dependen del volumen de producción. Para el cálculo de los ingresos se estima obtener un universo de clientes de 8.000 inmigrantes ecuatorianos en España a los cuales se les vendería paquetes de seguro con precios que van de un rango de \$420 a \$1618 dólares anuales.

Realizando un análisis por separado de los costos, se obtienen los costos fijos y variables del proyecto, los cuales como se detallan en el siguiente cuadro suman una cantidad de 108.100 dólares.

PUNTO DE EQUILIBRIO		
DETALLE	INDIV.	MONTO
COSTOS FIJOS		97300
Salarios	92800	
Publicidad	500	
Servicios Básicos	4000	
COSTOS VARIABLES		10800
Comisiones	800	
Gastos de Viajes	4500	
Mantenimiento	2500	
Suministros	3000	
TOTAL		108100

Entonces al realizar el cálculo del punto de equilibrio, es decir el punto en donde los ingresos van a ser iguales a los costos y no se obtienen ni pérdidas ni ganancias, obtenemos que Q (cantidad de clientes) es igual a 4270, y P (precio de los paquetes) fluctúa entre \$420 y \$1618 (precios estimados según las coberturas del paquete a vender); al ingresar este nuevo número de clientes en el cuadro de estimación de ingresos, se obtiene un monto igual al de la sumatoria de costos fijos y variables y de esta manera se tiene como resultado el punto de equilibrio del proyecto al vender 4.270 planes de seguro, como se observa en el siguiente cuadro:

Planes de Coberturas	Plan Completo	Plan Vida	Plan Bienes
Prima total por año	1.368,17	1.048,17	320
Prima total por mes	114,01	87,35	26,67

Prima Total más Utilidad por año	1.618,17	1.148,17	420
Prima Total más Utilidad por mes	134,85	95,68	35
Utilidad por año	250	100	100
Utilidad por mes	20,83	8,33	8,33
Porcentaje de comisión establecido	15%	15%	12%
Comisión mensual del bróker	3,13	1,25	1
Comisión anual del bróker	37,5	15	12
Numero de paquetes estimados a vender	2.100	1.100	1.070
Ingresos por paquete para el agente	78750	16500	12840

6.5 SIMULACIÓN DE ESCENARIOS PARA EL PROYECTO

El presente estudio permite determinar la factibilidad económica de implementación del proyecto, mediante la cuantificación y proyección de ingresos y egresos que generaría el proyecto de acuerdo a la estimación de inversión, costos y gastos. La evaluación se realizará en base a los flujos de caja esperados del proyecto, mediante la utilización de los criterios de Tasa Interna de Retorno, Valor Actual Neto, Relación Costo Beneficio, Periodo de Recuperación y un método basado en probabilidades.

Para el método basado en probabilidades se utilizan tres tipos de escenarios que son: el esperado, el pesimista y el optimista, tomando en cuenta que los ingresos dependen más del número de clientes que se tenga, ésta se constituye como la variable más sensible para la generación de los escenarios.

Utilizando la siguiente formula se obtiene un valor esperado que es un promedio entre ganar y perder.

$$E(VPN) = \sum_{i=1}^n P_i * VPN_i$$

Donde: E = Valor Esperado

P = Probabilidad

VPN = Valor Actual Neto

Con el valor esperado de los tres escenarios se calcula la desviación estándar empleando la siguiente formula:

$$\delta^2 = \sum_{i=1}^n (X_i - E_{(X)})^2 P_{(X_i)}$$

Donde: δ = desviación estándar

X_i = VNP de los escenarios

E = Valor esperado

P = Probabilidad

La desviación estándar se la emplea para obtener Z y poder calcular la probabilidad mediante la utilización de una distribución normal. Z se calcula de la siguiente manera.

$$Z = \frac{X - \mu}{\delta}$$

Donde: Z = Valor de probabilidad o área bajo la curva

X = Variable (X = 0)

μ = Valor Esperado

δ = Desviación estándar

Al utilizar este modelo se obtienen tres escenarios que arrojan distintos valores ya que el número de clientes varía y por ende el monto de ingresos también; en los cuadros que se

observan a continuación, se detalla cómo al cambiar la cantidad de clientes estimada, los ingresos también se modifican.

ESCENARIO ESPERADO			
Planes de Coberturas	Plan Completo	Plan Vida	Plan Bienes
Prima total por año	1.368,17	1.048,17	320
Prima total por mes	114,01	87,35	26,67
Prima Total más Utilidad por año	1.618,17	1.148,17	420
Prima Total más Utilidad por mes	134,85	95,68	35,00
Utilidad por año	250,00	100,00	100
Utilidad por mes	20,83	8,33	8,33
Porcentaje de comisión establecido	15%	15%	12%
Comisión mensual del bróker	3,13	1,25	1,00
Comisión anual del bróker	37,5	15	12
Numero de paquetes estimados a vender	4.000	2.000	2.000
Ingresos por paquete para el agente	150000,00	30000,00	24000,00

ESCENARIO PESIMISTA			
Planes de Coberturas	Plan Completo	Plan Vida	Plan Bienes
Prima total por año	1.368,17	1.048,17	320
Prima total por mes	114,01	87,35	26,67
Prima Total más Utilidad por año	1.618,17	1.148,17	420
Prima Total más Utilidad por mes	134,85	95,68	35,00
Utilidad por año	250,00	100,00	100
Utilidad por mes	20,83	8,33	8,33
Porcentaje de comisión establecido	15%	15%	12%
Comisión mensual del bróker	3,13	1,25	1,00
Comisión anual del bróker	37,5	15	12
Numero de paquetes estimados a vender	3.000	1.100	1.100
Ingresos por paquete para el agente	112500,00	16500,00	13200,00

ESCENARIO OPTIMISTA			
Planes de Coberturas	Plan Completo	Plan Vida	Plan Bienes
Prima total por año	1.368,17	1.048,17	320
Prima total por mes	114,01	87,35	26,67
Prima Total más Utilidad por año	1.618,17	1.148,17	420
Prima Total más Utilidad por mes	134,85	95,68	35,00
Utilidad por año	250,00	100,00	100
Utilidad por mes	20,83	8,33	8,33
Porcentaje de comisión establecido	15%	15%	12%
Comisión mensual del bróker	3,13	1,25	1,00
Comisión anual del bróker	37,5	15	12
Numero de paquetes estimados a vender	5.000	2.500	2.500
Ingresos por paquete para el agente	187500,00	37500,00	30000,00

Los distintos montos de ingresos se modifican en los flujos de caja y esto permite obtener índices financieros en un rango que va desde un escenario pesimista a un optimista del cual se puede calcular la probabilidad de ocurrencia en el proyecto, así, se determina la posibilidad de que el valor actual neto VAN, se encuentre dentro un intervalo más factible de suceder.

FLUJO DE CAJA SIN FINANCIAMIENTO

(Ver Anexo 9)

Valor	Escenario Pesimista	971	
Actal	Escenario Esperado	168.618	
Neto			
(VAN)	Escenario Optimista	332.140	
Desviación Estándar			165.588,7817
Probabilidad de Ocurrencia			99%

FLUJO DE CAJA CON FINANCIAMIENTO

(Ver Anexo 10)

Valor	Escenario Pesimista	39.508	
Actal	Escenario Esperado	247.394	
Neto			
(VAN)	Escenario Optimista	450.501	
Desviación Estándar			205.501,1308
Probabilidad de Ocurrencia			100%

6.6. FACTORES DE EVALUACIÓN DEL PROYECTO SIN FINANCIAMIENTO

Tasa interna de retorno (TIR)

El proyecto cuenta con una tasa de rentabilidad del 41.59% frente al 18% de la tasa de interés del capital propio, por lo cual se considera conveniente realizar la inversión en el proyecto ya que el rendimiento que obtendrá el inversionista realizando la inversión es mayor que el que obtendrá en la mejor inversión alternativa. La inversión inicial se considera alta, sin embargo el proyecto comienza a generar ingresos a partir del cuarto año.

Valor Actual Neto (VPN)

Los flujos de caja se descontaron a una tasa del 18% que se estimó utilizando el costo ponderado de un capital. Se obtuvo un valor actual neto de 168,617; desde este punto de vista el proyecto es viable por tener un VPN alto y mayor a cero.

Período de Recuperación (PAYBACK)

El tiempo que se requiere para recuperar la inversión es de 3 años. (Ver Anexo 7)

Costo Beneficio

Se realizó una valoración financiera actual de los flujos de ingresos y costos proyectados a diez años, de acuerdo a esto se obtuvo un costo beneficio del 1,88%, el mismo que se considera altamente aceptable por ser un valor mayor a uno, es decir, que por cada dólar gastado en el proyecto se obtiene un beneficio del 0,88%.

Probabilidad

La probabilidad de obtener un valor actual neto que vaya desde \$971 hasta \$332.140 es del 99%, esto quiere decir, que de cada 10 veces que se realice el proyecto, nueve serán favorables.

6.7 FACTORES DE EVALUACIÓN DEL PROYECTO CON FINANCIAMIENTO

Tasa interna de retorno (TIR)

El proyecto con financiamiento cuenta con una tasa de rentabilidad del 69,51% frente al 18% de la tasa de interés del capital propio, por lo cual se considera conveniente realizar la inversión en el proyecto ya que el rendimiento que obtendrá el inversionista realizando la inversión es mayor que el que obtendrá en la mejor inversión alternativa. La inversión inicial se considera alta, sin embargo el proyecto comienza a generar ingresos a partir del segundo año.

Valor Actual Neto (VPN)

Los flujos de caja se descontaron a una tasa del 12,64% que se estimó utilizando el costo ponderado de un capital. Se obtuvo un valor actual neto de 247,394; desde este punto de vista el proyecto es viable por tener un VPN alto y mayor a cero.

Período de Recuperación (PAYBACK)

El tiempo que se requiere para recuperar la inversión es de 1 año. (Ver Anexo 9)

Costo Beneficio

Se realizó una valoración financiera actual de los flujos de ingresos y costos proyectados a diez años, de acuerdo a esto se obtuvo un costo beneficio del 1,78%, el mismo que se considera altamente aceptable por ser un valor mayor a uno, es decir, que por cada dólar gastado en el proyecto se obtiene un beneficio del 0,78%.

Probabilidad

La probabilidad de obtener un valor actual neto que vaya desde \$39.508 hasta \$450.501 es del 100%, esto quiere decir, que de cada 10 veces que se realice el proyecto, todas serán favorables.

CAPÍTULO VII CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1 Conclusiones

- La búsqueda y selección de un correcto tema para realizar la tesis de grado requiere de un previo análisis de diversas variables que permitan a la persona elegir entre algunas opciones con resultados óptimos de estudio, es decir, se deben tomar en cuenta contenidos de los que se pueda obtener grandes cantidades de información, con el propósito de poder inferir datos y cifras reales que puedan ser aplicables al entorno. El uso de un parámetro establecido, como el que se presenta en el plan de tesis de este proyecto, puede resultar de mucha ayuda para la selección del tema, ya que contribuye a la investigación de varias opciones, entre las cuales se podrá optar por la más favorable.
- El plan de tesis constituye un instrumento de planificación, un esquema que instruye acerca del proceso de preparar un conjunto de decisiones dirigidas al logro de objetivos, que en este caso se resumen en la ejecución de una investigación científica, por tal razón, conviene que el investigador precise en detalle todo lo que realizará para la consecución de este objetivo, indicando el uso de recursos tanto administrativos como académicos, entre los que se encontrarán principalmente la metodología de estudio a desarrollarse durante la investigación, así como también los procedimientos estadísticos a ser utilizados para la deducción de datos y cifras.
- Para que un proyecto obtenga una ventaja competitiva, debe permanecer vigilante y estar permanentemente rastreando los cambios que se producen en su entorno, para de esta manera alterar sus estrategias y planes en el caso de que surja alguna nueva necesidad o exigencia por parte del consumidor. El análisis del entorno generalmente se divide en dos: el macro y el micro entorno, los mismos que contienen características diferentes a ser tomadas en cuenta al momento de realizar la investigación, un análisis continuo de estos entornos permitirá tomar ventaja de las oportunidades antes que los competidores y así responder a amenazas antes de que se produzcan daños significativos.

- En el macroentorno se tomaron en cuenta datos macroeconómicos del país donde se piensa internacionalizar el producto y/o servicio, incluyó el análisis de aspectos tales como la industria existente, la competencia, el consumidor, las tendencias del mercado, etc. En este proyecto, luego de haber analizado todas las variables del entorno del país de España, se infirieron características y resultados que permitieron obtener amenazas y oportunidades presentes en este mercado, de esta manera se pudo observar en cierta forma, el grado de aceptación que dicho país presenta ante el producto o servicio, y el impacto que estas variables pueden tener en el proyecto.
- El microentorno consistió en el estudio de los distintos factores que generan influencia sobre el proyecto, se tomaron en cuenta características del mercado interno, es decir presentes en el país del Ecuador, tales como la competencia directa, la rivalidad existente en el sector asegurador, la existencia de empresas netamente aseguradoras o de brókers y/o agentes de seguro, etc. Todo esto permitió conocer la posición del mercado local frente al internacional y la posibilidad de competir en entornos extranjeros.
- Un adecuado estudio de mercado le permite al proyecto hacerse una idea sobre la viabilidad comercial que va a tener en el entorno, incluye el análisis de factores tales como: comportamiento del consumidor para detectar sus necesidades de consumo y la forma de satisfacerlas; competencia existente, es decir conjunto de empresas con las que se comparte un mismo o similar producto y/o servicio para determinar ventajas competitivas. Basándose en este estudio de mercado, en los objetivos y en la filosofía del proyecto, se pueden definir estrategias adecuadas para el desarrollo del pan, e incluso de puede crear un valor agregado sobre el servicio para que éste sea percibido en mercado como único.
- En este proyecto se escogió como mercado meta el país de España, el mismo que presenta características favorables para el desarrollo y la aceptación del servicio que se pretende ofrecer: **“seguros para inmigrantes ecuatorianos en ese país”**; se analizaron cifras obtenidas principalmente del Instituto Nacional de Estadísticas

de España que permitieron obtener información sobre el número de inmigrantes ecuatorianos que existen en ese mercado, así como también las tendencias de consumo y compra actuales, de esta manera se pudo definir una cantidad determinada de clientes a los cuales se les quiere vender el servicio.

- Para la inferencia de datos se utilizaron fuentes confiables tanto del país de España como del Ecuador, métodos estadísticos que nos permitieron obtener cifras actuales y proyectarlas al futuro, para poder establecer tanto la demanda ya satisfecha como también la insatisfecha que existe en la actualidad y que existirá en los siguientes siete años. El mercado meta del proyecto, es decir el número de inmigrantes ecuatorianos en España sin seguro y con familia en el Ecuador, se estableció en una cifra de 201.134 personas, de los cuales se estudiaron patrones de consumo para definir estrategias de diferenciación.
- En el capítulo técnico se tomaron en cuenta datos para la adecuación física del proyecto, uno de los principales fue el estudio de los factores de localización, de los cuales se pudo determinar que el lugar de ubicación del proyecto va a ser la ciudad de Quito, se analizaron variables tales como la cercanía a la mayoría de las matrices de las principales aseguradoras, las cuales se encuentran en la misma ciudad; también se investigó la provincia de mayor procedencia de los inmigrantes ecuatorianos en España y de sus familiares, obteniendo así que ésta es la provincia de Pichincha; se estudiaron costos de infraestructura, adaptación de oficinas, etc, concluyendo así esta ciudad realmente es el sitio más favorable para llevar a cabo el proyecto.
- En la parte de ingeniería del producto, se estructuró un paquete de seguros adecuado tanto para el mercado extranjero como para el mercado local en donde se pretende ofrecer el servicio, este paquete cuenta con tres planes principales: el completo, el plan de vida, y el de bienes. Luego de haber realizado el estudio de mercado y de haber analizado índices reales actuales, se pudo determinar el costo que tendrá cada paquete, así como también el universo de clientes que se pretende captar, concluyendo así que de 10.000 clientes, se necesita que la mitad

adquiera el plan completo, y los otros dos cuartos los dos planes que faltan, de esta manera se cubrirán costos y se obtendrán ganancias.

- En el capítulo organizacional se investigó el impacto que los individuos, grupos y estructuras tienen dentro del proyecto, se pensó con detalle en las personas que se necesitarían para manejar correctamente las operaciones del negocio, y de acuerdo a esto se les designó cargos, actividades y tareas específicas a ocupar dentro de la empresa, con la finalidad de describir sistemáticamente su comportamiento frente a distintas condiciones de trabajo. Tomando en cuenta los paquetes de seguros que se van a manejar, se nombraron áreas para la gestión de cada uno de éstos, definiendo niveles de responsabilidad y autoridad, además se procuró detallar la forma de contratación que se llevaría a cabo, junto con la vinculación laboral de las personas que formarían parte de la organización.
- Se definió una cadena de valor empresarial de acuerdo a las funciones y operaciones de la organización, esta cadena permitió describir el desarrollo de las actividades que van a formar parte de todo el proceso desde el principio en donde se encuentran los usuarios hasta el final donde se pretende haber cumplido con las exigencias del cliente, esto contribuyó a la creación de una estructura organizacional por procesos, entre los cuales se encuentran los gobernantes, los de apoyo, los de asesoría y los agregadores de valor, designados según las actividades que desempeñan, las mismas que van desde la comercialización del servicio, pasan por la estructuración y terminan con la emisión del mismo.
- El capítulo financiero constituyó la última etapa de la investigación, en la cual se analizó la viabilidad financiera del proyecto, los objetivos principales se centraron en ordenar y sistematizar toda la información de carácter monetario que proporcionaron las etapas anteriores, así, se elaboraron cuadros analíticos y antecedentes adicionales para la evaluación del proyecto y para determinar su rentabilidad. La sistematización de la información financiera de esta tesis consistió en la identificación de todos los ítems que tenían relación con montos de inversiones, con costos e ingresos y con todos aquellos elementos que de cierta

forma generaban egresos para el proyecto, de esta manera, a través de cálculos estadísticos se pudieron obtener índices de rentabilidad.

- La información financiera analizada en este proyecto, arrojó índices de rentabilidad en rangos completamente aceptables para la viabilidad del negocio, indicadores tales como el TIR, VAN, COSTO BENEFICIO, resultaron positivos y señalaron la posibilidad de éxito del proyecto, todos los componentes de este estudio fueron previamente calculados, los ingresos se dedujeron de la información obtenida en la investigación de mercado y del cálculo de un mercado estimado de clientes y de venta de paquetes de seguros; los costos de operación, mantenimiento y administración, se calcularon prácticamente de los capítulos anteriores y de características en común con otros brókers similares existentes en el mercado, todo esto permitió evaluar el proyecto sobre la estimación de flujos de caja esperados, los criterios de medición utilizados señalaron que la inversión en este plan de tesis, sería una decisión completamente acertada.
- Luego de haber simulado los tres escenarios de posibilidad del proyecto: pesimista, esperado y optimista, se obtuvo una probabilidad de que éste suceda del 95%, esto quiere decir que luego de haber utilizado todas las fórmulas necesarias tales como cálculo de la media, de la desviación estándar, de la probabilidad, se determinó un índice que señala que la posibilidad de que el proyecto se encuentre entre los tres escenarios generados es del 0,9%, demostrando así que de diez veces que se quiera invertir en el proyecto, nueve van a resultar positivas, además se debe citar el hecho de que todos los escenarios poseen índices financieros positivos, incluso el pesimista, es decir que aún si el número de clientes a los cuales se estimó vender el producto baja, el proyecto va a continuar percibiendo utilidades.

7.2 Recomendaciones

- Es muy importante manejar un esquema apropiado para estructurar el proyecto de investigación, el cual debe presentar un diseño eficaz de los pasos a seguir durante la ejecución del proyecto, debe señalar con precisión las etapas de las cuales estará conformado el plan, y por ende las actividades que se realizarán en

cada una de ellas, para de esta manera seguir un patrón previamente establecido que contribuya a la adecuada consecución de los objetivos, dejando espacio para los imprevistos que se puedan presentar en el proceso.

- Es de mucha ayuda elaborar un cronograma de actividades para la ejecución del proyecto, este cronograma se convierte en una herramienta muy útil para la gestión del mismo, que permite seguir paso a paso el progreso de la investigación, por ende, deberá incluir una lista de todos los capítulos y tareas a realizarse, con fechas previstas de comienzo y final, dando prioridad a aquellos que vayan a tener mayor extensión e importancia, de esta manera se contará con un esquema previo a seguir durante todo el desarrollo de la tesis que contribuirá a que el estudiante prevea la cantidad de tiempo y esfuerzo que deberá proporcionar a cada etapa.
- En la ejecución de cualquier proyecto se debe realizar un adecuado análisis tanto del mercado interno como del externo, que incluya el estudio de variables endógenas y exógenas y que permita conocer a fondo las características fundamentales del mercado donde se va a realizar la investigación. Es muy recomendable obtener la mayor cantidad de información posible para ir pasando de un esquema general a uno más específico, de esta manera se tendrá conocimiento de los factores que inciden en la influencia directa e indirecta que existe sobre el proyecto y se podrá formular estrategias de planeación de mercadotecnia de acorde a tendencias reales.
- Es muy importante realizar un estudio de mercado eficaz, utilizando herramientas actuales que permitan obtener información de fuentes de confianza y de esta manera adecuar al proyecto, las técnicas de producción y comercialización existentes en el mercado; en el presente, el proporcionar un valor agregado al producto y/o servicio que se pretende internacionalizar, constituye una estrategia básica para poder establecerse en un mercado con una gran cantidad de competencia. Es muy recomendable analizar detalladamente las tendencias del consumidor, se debe procurar el ofrecer un servicio que sea captado en el

mercado como algo único y diferente, y luego de esto ir adaptando las estrategias del proyecto para la consecución de los objetivos establecidos.

- Tomar en cuenta la mayor cantidad de factores posibles para establecer la ubicación del proyecto, es muy necesario tener presente los diversos criterios y objetivos que persigue la empresa, considerando que las decisiones de localización son muy importantes especialmente en el sector de servicios, que poco a poco se va generalizando y saturando en un mayor porcentaje debido a la existencia de mercados en expansión con una constante introducción de nuevos servicios. Un estudio de localización implica encontrar la ubicación que más favorezca el desarrollo de las operaciones, ya que esto afecta la capacidad competitiva de todo el proyecto.
- En general, ya sea por medio del análisis de métodos cuantitativos o cualitativos, se debe realizar una adecuada búsqueda de alternativas de localización, es decir, obtener un conjunto de lugares candidatos y a continuación evaluarlos detalladamente, comparando costos, fuentes de abastecimiento, medios de comunicación, de transporte, etc, esto permitirá que el usuario de servicios se ubique de la mejor manera posible.
- En la parte de ingeniería del producto, es muy importante diseñar adecuadamente el producto y/o servicio que se desea comercializar, para esto se deben tomar en cuenta todas las especificaciones requeridas por los consumidores, estableciendo precios accesibles y proporcionando características nuevas y únicas al servicio, es necesario comprobar que él mismo cumpla con el objetivo para el cual fue creado, y así poder realizar un apropiado plan de mercadotecnia.
- La creación de una cadena de valor constituye una de las principales herramientas utilizadas en la actualidad para darle valor agregado al producto y/o servicio que se pretende comercializar, y para identificar formas de generar más beneficio para el consumidor, es muy necesario definir correctamente todas las etapas de las cuales se conforma una empresa, que pueden incluir la producción, la elaboración,

la comercialización, etc, el orden dependerá de la actividad que realice la organización, sin embargo, todo este concepto ayudará a la obtención de ventajas competitivas ya que contribuirá a la fluidez de todos los procesos dentro de la empresa, lo cual implica una interrelación funcional basada en la cooperación.

- Es muy importante definir una filosofía empresarial en esta parte del proyecto, ya que esto permitirá conocer más claramente los objetivos y metas que se pretenden alcanzar con la creación de este negocio, de igual manera se establecerán principios y valores empresariales al mismo tiempo que se creará una visión compartida dentro de la organización, todo esto aportará al proceso de estructuración de la cultura empresarial, que se manifiesta en aspectos tales como: formas de actuación frente a problemas inciertos, aprovechamiento de oportunidades de cambio en la propia gestión organizacional, etc, así, la filosofía de la empresa creará un sentido de identidad y pertenencia de los empleados a la misma, propiciando un comportamiento ético y una capacidad de consensuar metas comunes.
- Para realizar una correcta evaluación financiera de un proyecto es necesario calcular de una manera adecuada todos los elementos monetarios que forman parte del mismo, la estimación de costos y montos de inversión debe ser muy cuidadosa y estar orientada a generar beneficios y a facilitar la sistematización de la información. Es muy recomendable generar escenarios de probabilidad en los que los resultados pasen de ser favorables a pesimistas o a simplemente cubrir los costos del proyecto sin generar ingresos ni egresos, esto le permitirá a la persona que está realizando la investigación considerar que la ocurrencia de que los acontecimientos considerados en la preparación del proyecto resulten tal y como están planificados, es nula, y por tal razón es mejor obtener un rango de probabilidades aceptable.
- Es muy recomendable generar escenarios de probabilidad que permiten tener una perspectiva más real de lo que puede suceder con el proyecto, al analizar a fondo los montos de inversión, de ingresos, de costos, etc, se puede determinar que la

probabilidad que se tenía de que el proyecto genere las utilidades esperadas era nula, sin embargo al obtener un rango de posibilidades que va desde una situación pesimista, pasa por una esperada y termina en una optimista, se está determinando un escenario completamente realista en el cual los flujos de caja del proyecto tanto con como sin financiamiento, pueden encontrarse entre cualquiera de estas tres opciones y de esta manera las proyecciones se vuelven más acertadas.

ANEXOS

ANEXO 4

LEY DE SEGUROS EN EL ECUADOR

Art. 1.- La Ley General de Seguros regula la constitución, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las personas naturales y jurídicas que integran el sistema de seguro privado, las cuales están sujetas a la vigilancia y control de la Superintendencia de Bancos. La actividad aseguradora regulada por este reglamento, es de naturaleza privada; no obstante, ésta tiene el carácter de interés público.

Nota: La denominación actual de la Superintendencia de Bancos es Superintendencia de Bancos y Seguros (R.O. 465-S, 30-XI-2001).

Art. 2.- El sistema de seguro privado en el Ecuador está integrado por:

- a) Las empresas que realicen operaciones de seguros;
- b) Las compañías de reaseguros;
- c) Los intermediarios de reaseguros;
- d) Los peritos de seguros y;
- e) Los asesores productores de seguros.

Art. 3.- Las actividades de las personas naturales o jurídicas determinadas en los literales a), b), c), d) y e) del artículo precedente serán aquellas que se encuentren definidas en los artículos 3, 4, 5, 6 y 7 de la Ley General de Seguros.

ANEXO 5

A continuación se presenta un cuadro resumen del paquete de seguros diseñado en este proyecto, los precios están calculados en dólares más impuestos, y el pago de la prima se puede realizar de forma anual o mensual, lo cual simplemente representa una facilidad que los bróker y/o aseguradoras les dan a sus clientes; el precio está establecido con intereses, lo cual representa una decisión financiera de la empresa en donde se pagará mayó comisión a la entidad con la cual se trabaje en el financiamiento.

Coberturas	Plan Completo USD DOLARES	Plan Vida USD DOLARES	Plan Bienes USD DOLARES
Para titular:			
Repatriación de restos mortales	10.000	10.000	
Prima por persona por año	53	53	
Prima por persona por mes	4,41	4,41	
Para familiares:			
Vida	2.500	2.500	
Prima por familiares por año	42,1	42,1	
Prima por familiares por mes	3,5	3,5	
Para familiares:			
Asistencia Médica	2.000	2.000	
Prima por hogar (4 familiares) por año	953,072	953,072	
Prima por hogar (4 familiares) por mes	79,42	79,42	
Para familiares:			
Vehículos	5.000		5.000
Prima neta por vehículo por año	175		175
Prima neta por vehículo por mes	14,58		14,58
Para familiares:			
Incendio	50.000		50.000
Robo	7.500		7.500
Prima neta por hogar por año	145		145
Prima neta por hogar por mes	12,08		12,08
Prima total por año	\$1.368,17	\$1.048,17	\$320
Prima total por mes	\$114,01	\$87,35	\$26,67

ANEXO 6

POLÍTICA SALARIAL

Antigüedad Es un beneficio adicional que tienen derecho todos los empleados que hayan laborado en la empresa como mínimo un año.

Horas Extraordinarias.- Se las calcula sumando los tiempos que excedan a las ocho horas de trabajo de cada jornada diaria. Este excedente se compensará con un recargo al valor de la hora del 100%.

Horas Suplementarias.- Se caracterizan porque el tiempo excedente se debe recompensar con un recargo del 50%, al costo de la hora y corresponde a los días feriados, sábados y domingos.

Comisariato.- Es un beneficio adicional que tienen derecho todos los empleados que laboren en la empresa a partir del primer año de servicio.

Retenciones Judiciales.- Este rubro se refiere a un monto de la remuneración, por juicio de alimentos, este rubro es designado por el Juez correspondiente.

ANEXO 7

DETALLE DE CUENTAS DE INVERSIÓN EN USD DÓLARES

DETERMINACIÓN DEL CAPITAL DE TRABAJO

EFFECTIVO	66000
Caja chica	5000
Bancos	50000
Pagos comerciales	9000
Reembolsos	2000
INVERSIONES FINANCIERAS TEMPORALES	700
Certificados bancos	700
GASTOS ANTICIPADOS	3000
Seguros	3000
CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	4000
Cursos de capacitación	4000
TOTAL CAPITAL DE TRABAJO	73700

DETERMINACIÓN DE LA INVERSIÓN EN ACTIVOS FIJOS

EDIFICIO E INSTALACIONES	50000
Instalación ciudad Quito	50000
MUEBLES Y ENSERES	5000
Muebles de la instalación	5000
EQUIPOS DE COMPUTACION	20000
Computadoras personales	15000
Softwares	5000
VEHICULOS	15000
1 vehículo para visita a clientes	15000
TOTAL CAPITAL FIJO	90000

DEPRECIACIÓN ACUMULADA DE LOS ACTIVOS FIJOS

CALCULO DE LA DEPRECIACION ACUMULADA PARA LOS PRIMEROS 5 AÑOS DE VIDA ÚTIL DE LOS ACTIVOS

	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
EDIFICIO	10000	10000	10000	10000	10000
MUEBLES Y ENSERES	1000	1000	1000	1000	1000
COMPUTADORES	3000	3000	3000		
SOFTWARE	1000	1000	1000		
VEHICULOS	3000	3000	3000	3000	3000

Muchas veces las Aseguradores y Brókers de Seguros invierten mínimas cantidades de dinero en Bancos y Concesionarios, esto con el fin de mantener vigentes relaciones comerciales en donde estas Instituciones exigen la compra del seguro a sus clientes.

DETERMINACIÓN DE LA INVERSIÓN EN ACTIVOS CORRIENTES

ACTIVOS CORRIENTES

INVERSIONES A LARGO PLAZO	5000
Bancos	3000
Concesionarios	2000
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTES	5000

Luego de haber realizado un análisis detallado de cada rubro perteneciente a la estimación de la inversión del proyecto, se procede a generar un cuadro resumen y general de las cuentas para posteriormente incluirlas en el flujo de caja.

ANEXO 8

DETALLE DE COSTOS DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO EN USD DOLARES

DETALLADOS DE SUELDOS Y SALARIOS

	RUBROS	Totales 1	%
		año	
Gastos operacionales	Sueldos y salarios	92800	86%
	Director Comercial	12000	13%
	Director Área Vida	8000	9%
	2 Asistentes Área Vida	12000	13%
	Director Área Bienes	8000	9%
	2 Asistentes Área Vida	12000	13%
	Asesor financiero	12000	13%
	2 Asistentes Área Finan.	14400	16%
	2 Asistentes Área Técnol.	14400	16%

S DETALLADOS DE SERVICIOS BASICOS

	RUBROS	Totales 1	%
		año	
Gastos operacionales	Servicios Básicos	4.000	4%
	Agua y luz	600	15%
	Teléfono y fax	1800	45%
	Telefonía celular	800	20%
	Servicio de internet	800	20%

DETALLADOS DE GASTOS DE VIAJE

Costos	RUBROS	Totales 1	%
		año	
Gastos	Gastos de viaje	4.500	4%

operacionales	Gastos de viaje local	1500	33%
	Gastos de viaje exterior	3000	67%

DETALLADOS DE SUMINISTROS Y MATERIALES

	RUBROS	Totales 1	%
		año	
Gastos operacionales	Suministros y materiales	3.000	3%
	Material aseo/limpieza	1000	33%
	Papelera/utiles oficina	2000	67%

DETALLADOS DE MANTENIMIENTOS Y REPARACIONES

Costos	RUBROS	Totales 1	%
		año	
Mantenimiento	Mantenimiento repar.	2.500	2%
	Oficinas locales	300	12%
	Equipo electrónico	400	16%
	Muebles y enseres	200	8%
	Vehículos	1600	64%

DETALLADOS DE PROMOCION Y PUBLICIDAD

	RUBROS	Totales 1	%
		año	
Gasto de ventas	Promoción y publicidad	500	0%
	Publicidad y propaganda	300	60%
	Avisos en prensa	200	40%

DETALLADOS DE COMISIÓN EN VENTAS

	RUBROS	Totales 1 año	%
Costo de ventas	Comisión en ventas	800	1%
	Comisiones a terceros	800	100%

Luego de haber realizado un análisis detallado de cada rubro perteneciente a la estimación de costos de operación y mantenimiento del proyecto, se procede a generar un cuadro resumen general de las cuentas para posteriormente incluirlas en el flujo de caja.