

**FACULTAD LATINOAMERICANA DE CIENCIAS SOCIALES
SEDE ECUADOR
DEPARTAMENTO DE DESARROLLO, AMBIENTE Y TERRITORIO
CONVOCATORIA 2010-2012**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE MAESTRÍA EN ECONOMÍA Y
GESTIÓN EMPRESARIAL**

**ANÁLISIS DE LOS BENEFICIOS EN LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS
EMPRESAS POR EL USO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DE
ASEGURAMIENTO PATRIMONIAL EN LA CIUDAD DE QUITO**

DIEGO MARCELO FREIRE RODRIGUEZ

AGOSTO 2014

FACULTAD LATINOAMERICANA DE CIENCIAS SOCIALES
SEDE ECUADOR
DEPARTAMENTO DE DESARROLLO, AMBIENTE Y TERRITORIO
CONVOCATORIA 2010-2012

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE MAESTRÍA EN ECONOMÍA Y
GESTIÓN EMPRESARIAL**

**ANÁLISIS DE LOS BENEFICIOS EN LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS
EMPRESAS POR EL USO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DE
ASEGURAMIENTO PATRIMONIAL EN LA CIUDAD DE QUITO**

DIEGO MARCELO FREIRE RODRIGUEZ

ASESOR DE TESIS: FERNANDO MARTIN MAYORAL
LECTORES: JUAN FERNÁNDEZ Y JUAN JOSÉ RUÍZ

AGOSTO 2014

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado con profundo amor a mis padres, quienes con su amor incondicional, fortaleza, constancia y sabiduría me inspiran a ser mejor de lo que puedo ser y me estimulan para dar el primer lugar a lo más importante.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco infinitamente a Dios por ser el motor de mi existencia y quien me ha levantado en mis momentos más complicados, permitiéndome disfrutar de su regalo más grandioso que es la vida. A mi esposa Tami quien es mi compañía, mi soporte, mi verdadero complemento y mi fortaleza, quien con su amor y dedicación me ha acompañado e impulsado desde los inicios de esta maestría. A mis padres y hermanos por su apoyo incondicional pues siempre han sido el soporte de mi vida y la inspiración para la consecución de todas mis metas. A mis amigos quienes me han sabido esperar, comprender y apoyar en todo momento. Al Economista Fernando Martin, por su guía y respaldo que ha sido muy valioso para finalmente poder culminar esta tesis. A las empresas y especialistas de seguros quienes me dieron su apertura, su tiempo y compartieron conmigo su experiencia y criterios relacionados a la investigación realizada. En general, agradezco a todos quienes me apoyaron en la elaboración y aplicación de este estudio por la experiencia adquirida en mi vida profesional.

ÍNDICE

| Contenido | Páginas |
|---|----------------|
| RESUMEN | 7 |
| INTRODUCCIÓN..... | 8 |
| Definición del Problema..... | 8 |
| Pregunta general | 11 |
| Preguntas específicas..... | 12 |
| Objetivos de la investigación..... | 12 |
| Objetivo general..... | 12 |
| Objetivos específicos | 12 |
| Hipótesis | 13 |
| CAPÍTULO I..... | 14 |
| MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL..... | 14 |
| Teoría del Riesgo..... | 14 |
| Teoría del Beneficio | 17 |
| Teoría de Fallas de Mercado en la Información | 19 |
| Conceptualización Teórica y Económica del Seguro..... | 22 |
| Tipos de Seguros | 27 |
| Seguros sociales | 27 |
| Seguros privados | 27 |
| Seguros de vida | 28 |
| Seguros de daños..... | 28 |
| Tipos de Perjuicio para una Pequeña y Mediana Empresa | 28 |

| | |
|---|----|
| Riesgos Amparados por los Seguros Patrimoniales que Podrían Afectar a una Pequeña y Mediana Empresa | 29 |
| Incendio y líneas aliadas | 31 |
| Robo o asalto | 32 |
| Equipo electrónico..... | 33 |
| Rotura de maquinaria..... | 33 |
| Dinero y valores | 33 |
| Fidelidad | 33 |
| Responsabilidad civil general | 34 |
| Responsabilidad civil profesional | 35 |
| Responsabilidad civil productos | 35 |
| Responsabilidad civil para directores y administradores..... | 35 |
| Responsabilidad civil para riesgos cibernéticos | 35 |
| Afectación de los Eventos Siniestrales a las Pequeñas y Medianas Empresas | 36 |
| Siniestralidad por Sectores | 39 |
| CAPÍTULO II..... | 41 |
| MARCO METODOLOGICO | 41 |
| Entrevistas | 41 |
| Estudios de Caso..... | 44 |
| Encuestas | 45 |
| Aplicación de la encuesta..... | 46 |
| Análisis Financiero del Impacto Costo-Beneficio de los Riesgos en las PYME | 48 |
| El Análisis FODA..... | 49 |
| Matriz de Analisis de Caracteristicas de Seguros..... | 50 |

| | |
|---|-----|
| CAPÍTULO III | 51 |
| MARCO EMPIRICO | 51 |
| Definiciones Esenciales en el Ámbito de los Seguros..... | 51 |
| Los Seguros en Ecuador | 54 |
| Marco Legal en el Ecuador..... | 58 |
| Implicaciones Economicas y de Gestión para las Pyme..... | 60 |
| Situacion de las Pymes en Ecuador | 63 |
| Situacion de las Pymes en Quito | 66 |
| Datos del Sector Asegurador..... | 68 |
| Tasas de Siniestralidad por los Seguros más Representativos | 69 |
| CAPÍTULO IV | 71 |
| ANÁLISIS METODOLÓGICO - RESULTADOS OBTENIDOS..... | 71 |
| Entrevista con Expertos | 71 |
| Encuestas | 74 |
| Análisis Financiero Relación Costo-Beneficio | 80 |
| Análisis FODA | 86 |
| Matriz de Análisis de Características de Seguros..... | 88 |
| CAPÍTULO V | 91 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 91 |
| Conclusiones..... | 91 |
| Recomendaciones | 98 |
| BIBLIOGRAFIA..... | 101 |
| ANEXOS..... | 107 |

ÍNDICE DE TABLAS

| Contenido | Páginas |
|--|----------------|
| Tabla N.º 1 Impactos Económicos de los Desastres..... | 37 |
| Tabla N.º 2 Seguros de Vida y de No Vida de América Latina - Primas..... | 57 |
| Tabla N.º 3 Variables que Determinan el Tamaño de las Empresas | 64 |
| Tabla N.º 4 Coeficiente de Concentración | 68 |
| Tabla N.º 5 Índice Herfindahl-Hirschman..... | 69 |
| Tabla N.º 6 Costo de Siniestros y Siniestralidad por Ramo de Seguro | 69 |
| Tabla N.º 7 Beneficios Encontrados a Partir de las Entrevistas con Expertos | 72 |
| Tabla N.º 8 Cuadro Comparativo entre una PYME que cuenta con un Seguro Patrimonial y Otra que No lo tiene..... | 74 |
| Tabla N.º 9 Costo-Beneficio Caso 1 | 83 |
| Tabla N.º 10 Costo-Beneficio Caso 2 | 85 |
| Tabla N.º 11 Fortalezas y Oportunidades al Contratar un Seguro | 86 |
| Tabla N.º 12 Debilidades y Amenazas al No Contar con un Seguro | 87 |
| Tabla N.º 13 Matriz de Características de Seguros | 88 |
| Tabla N.º 14 Riesgos Patrimoniales Aplicables por Tipo de Empresa/Sector | 90 |
| Tabla N.º 15 Balance General y Análisis Financiero Caso 1 | 139 |
| Tabla N.º 16 Estado de Resultados y Análisis Financiero Caso 1 | 139 |
| Tabla N.º 17 Análisis Financiero – Principales Indicadores Caso 1 | 139 |
| Tabla N.º 18 Flujo de Efectivo Caso 1 | 140 |
| Tabla N.º 19 Balance General y Análisis Financiero Caso 2 | 141 |
| Tabla N.º 20 Estado de Resultados y Análisis Financiero Caso 2 | 141 |
| Tabla N.º 21 Análisis Financiero – Principales Indicadores Caso 2 | 141 |

| | |
|---|-----|
| Tabla N.º 22 Flujo de Efectivo Caso 2 | 142 |
|---|-----|

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| Contenido | Páginas |
|---|----------------|
| Gráfico N.º 1. Pérdidas Potenciales que Enfrenta una Empresa | 31 |
| Gráfico N.º 2. Sector Seguros en la Región | 56 |
| Gráfico N.º 3. Tamaño de las Empresas de Seguros en el Mercado Ecuatoriano..... | 65 |
| Gráfico N.º 4. Tamaño de los Intermediarios de Seguros en el Mercado Ecuatoriano..... | 66 |
| Gráfico N.º 5. Siniestralidad Comparativa por Ramo de Seguro..... | 70 |

RESUMEN

El presente estudio se enfocó en la determinación de los aspectos en los que un seguro patrimonial beneficia a una empresa mediana o pequeña de la ciudad de Quito y la importancia en sus operaciones y resultados.

Son múltiples los peligros que amenazan a una empresa pudiendo tener un origen externo al generarse por fuerzas que no son controlables o de la naturaleza, o podrían provenir de la actuación de personas extrañas a la organización. Las amenazas también son de carácter interno con origen en la propia empresa, así es el caso de fallas técnicas en el proceso productivo o actos criminales cometidos por colaboradores como sabotaje o fraude. El panorama de los peligros potenciales que amenazan a una empresa es bastante complejo. Un análisis profundo de la organización permitirá diseñar un sistema apropiado de seguridad empresarial en el marco de una correcta gestión de riesgos. Sin embargo, a pesar de contar con controles, políticas y programas de prevención y seguridad, la exposición a riesgos específicos se reduce pero de ninguna manera se eliminan, por lo que una cobertura de seguro apropiada acorde al tamaño, ubicación y operaciones será un factor diferenciador que generará beneficios sobre todo para las PYMEs.

Ante lo expuesto anteriormente, se vio la necesidad de mostrar que el uso de los productos y servicios de aseguramiento patrimonial beneficia a las pequeñas y medianas empresas de diversas maneras, presentando una visión del papel, significado e importancia de mantener una cobertura como respaldo económico ante riesgos existentes. Entre otros aspectos el seguro evita costosos casos de cierre de operaciones, facilita el otorgamiento de créditos a las pequeñas y medianas empresas lo cual es fundamental por su tamaño de operaciones, brinda confianza, imagen y reputación institucional sólida ante clientes, previene la pérdida de competitividad y mercado, educa de manera efectiva a las empresas en el manejo de sus riesgos y detección de debilidades ayudándoles a mejorar los controles y protecciones, da un respaldo económico, restablece las operaciones más rápida y efectivamente en caso de sufrir pérdidas, mantiene la inversión realizada ante eventos ajenos a la voluntad del asegurado y salvaguarda el patrimonio de una PYME y el de sus dueños o sus accionistas, entre otros beneficios que pueden citarse.

INTRODUCCIÓN

Definición del problema

Sin duda, las pequeñas y medianas empresas son vitales en una economía y de la mano del Sistema Financiero contribuyen a su crecimiento. Dentro del Sistema Financiero, el sector asegurador y los distintos actores que operan en este mercado, tienen un rol fundamental.

La exposición que tenemos las personas a muchas situaciones de la vida diaria pueden tener repercusiones negativas en nuestra vida, en nuestra salud o en nuestras pertenencias. Esto conlleva además, un gasto económico que podría llegar a ser bastante alto. Al igual que en las personas, estos mismos efectos podrían recaer en las empresas al estar expuestas a un sin número de riesgos que pueden afectarlas significativamente. Esto quiere decir que las empresas pueden verse afectadas en su salud financiera, pueden ver afectados sus bienes o inclusive puede afectarse su vida jurídica.

El análisis del mercado de seguros interesa a la sociedad en general porque engloba un componente de ahorro y posible gasto futuro. El componente de ahorro que se origina del mercado de seguros es un generador de riqueza con la que se financian inversiones y se da un mayor volumen en el movimiento de capitales que tiene influencia en la balanza de pagos de los países (Albarrán y Del Pozo et al., 2008: 30).

Si bien para los pequeños y medianos empresarios, la perspectiva de crear una nueva empresa o emprender un nuevo negocio es muy atractiva, también existe una gran responsabilidad para mantenerla en funcionamiento en el mercado. En dicho proceso de creación, inicialmente se da la planificación, posterior a ello la implementación, la producción y maniobras estratégicas para el crecimiento empresarial. Una vez establecida, el mantenimiento y la protección de una empresa lleva consigo un nuevo conjunto de preocupaciones que un empresario debe hacer frente. Los seguros no suelen ser una prioridad para los dueños de las empresas en su plan de creación y funcionamiento, sobre todo para las pequeñas y medianas, es decir no existe una cultura de contratación de seguros en este tipo de empresas. Sin embargo, la decisión de tomar un seguro puede ahorrar tiempo y dinero a los propietarios y directivos en caso de que surja una

circunstancia negativa, o llamada también ‘siniestro’, que pudieran amenazar la vida de una pequeña o mediana empresa.

Una de las razones determinantes a tener en consideración al momento de decidir usar un seguro por parte de un empresario es la posibilidad de blindarse ante pérdidas económicas que podría sufrir un negocio o empresa en la que se ha invertido dinero con mucho esfuerzo para obtener una rentabilidad, lo cual le resultará angustioso a dicho empresario. Por tanto, se convierte en necesario el hecho de contar con un respaldo que garantice la continuidad del negocio y se proteja el patrimonio familiar. Es muy importante recalcar que inclusive los propietarios de las empresas más poderosas y empresas de éxito han sufrido pérdidas en el negocio en un momento determinado de su vida productiva. “Las estrategias de gestión mejores y más prudentes a veces no son suficientes en la prevención de accidentes en el lugar de trabajo” (Made Easy Google Cotent, 2011).

Toda empresa tiene exposición a pérdidas o daños materiales causados por un incendio, rayo, eventos o catástrofes naturales, motín, huelga, vandalismo, inundación, entre otros. Sin embargo estos riesgos no son los únicos a los que podría estar expuesta la continuidad de las operaciones de un negocio. Podrían darse eventos de robo en contra de sus activos u ocurrir una afectación a bienes ajenos durante las operaciones normales de una empresa a más de los perjuicios económicos por los ingresos no percibidos por un parón súbito e imprevisto. Por otro lado, una empresa podría ver mermado su patrimonio también a causa de reclamaciones de terceros por la responsabilidad del asegurado ante ellos. Otros graves eventos que pueden ocurrir de manera aleatoria o que pueden ser provocados, incluso con la intervención de la mala fe, acción defraudadora o intención de causar daño, han tenido consecuencias económicas de importancia, como los casos ocurridos en Enron, Parmalat, entre otros que muestran claramente que los riesgos no provienen únicamente de factores externos a una empresa sino que en muchos casos los riesgos mayores provienen del interior de la misma. Todos los riesgos mencionados afectarían sin duda al patrimonio de la empresa y para hacerlos frente precisamente existen los seguros patrimoniales.

No tener la capacidad de pagar la cobertura podría ser una de las excusas usadas por las empresas que no tienen seguro. Sin embargo, la realidad es que una pequeña empresa no puede permitirse el lujo de no tener un seguro adecuado. Los empresarios y los propietarios persiguen obtener seguridad a largo plazo para su empresa y una de las mejores opciones que tienen para ello es adoptar una cobertura adecuada de seguro que no ponga de forma innecesaria en riesgo su vida y operatividad (Made Easy Google Content, 2011).

Otras de las razones para que muchas empresas o negocios no se encuentren asegurados son la falta de información o la poca información acerca de cómo protegerse y los rumores respecto a los pagos o no de siniestros por parte de las compañías, lo que hace crear la percepción en muchos empresarios de que estarían cargando un gasto en vano (Linder, 2009: 70).

El presente estudio pretende proporcionar un análisis de los aspectos en los que un seguro patrimonial beneficiaría a una empresa mediana o pequeña de la ciudad de Quito y determinar la importancia en sus operaciones y resultados. Sin embargo, al existir una amplia gama de opciones de seguros y diversos puntos de vista de los empresarios que tienen una empresa ya establecida, o de aquellos que piensan plasmar en la realidad una idea de negocio, será necesario y fundamental realizar un análisis de los tipos de seguro patrimoniales que aplican para ciertos sectores económicos en los que una PYME puede operar. La elección de entre los distintos tipos de seguro patrimonial que resulten económicamente viables para la pequeña empresa, por tanto, es una de las tareas más complejas a las que un pequeño empresario se enfrenta. Los diversos tipos de riesgos aplicables a las distintas industrias requieren coberturas específicas que dependen entre otros factores de su ubicación geográfica y sus operaciones. Así puede citarse que las necesidades y requerimientos de aseguramiento de un sector que puede ser el industrial, no serán iguales definitivamente a otro sector como el de servicios. Los riesgos son distintos así como distintas son sus operaciones por lo que deben analizarse los riesgos y la siniestralidad de distintos sectores para orientar a una PYME que opera en ellos a obtener un verdadero beneficio.

El presente estudio incluye conceptos que fortalecerán un programa de seguros existente, orientarán la decisión de contratar uno y proporcionará directrices a partir de entrevistas con profesionales de seguros calificados, lo que servirá sin duda de ayuda para conocer también desde la perspectiva de los proveedores de seguros (compañías de seguros), cuáles son los posibles beneficios que puede obtener una PYME al transferir el riesgo al manejo de una entidad especializada como una compañía de seguros, identificando y minimizando su exposición a los riesgos existentes. Se aborda además las necesidades de los dueños de negocios de encontrar una solución realista a sus preocupaciones en ese aspecto.

Es importante resaltar que no existen estudios de análisis relacionados en el sector que evidencien que los productos y servicios de seguros patrimoniales de manera directa hayan beneficiado o impactado positivamente en los resultados de las PYME. Esta falta de información y de estudios, da viabilidad a la investigación propuesta, con el objetivo de que pueda convertirse en una herramienta práctica y material guía para los pequeños y medianos empresarios en su visión y enfoque de su negocio que entre otras cosas es el de velar por el bienestar de su empresa. Por tanto la importancia de esta tesis radica en estudiar, analizar y determinar las bondades que pueden ofrecer a las Pequeñas y Medianas empresas PYME de la ciudad de Quito el asegurar su negocio y patrimonio. Para ello, el marco empírico se apoya en metodologías de obtención de datos y estudios de caso de PYME que ilustren los reales beneficios del uso de un seguro al presentarse un evento negativo. Un cuerpo legal que coadyuve un desarrollo justo y organizado de la actividad aseguradora brindando respaldo y seguridad jurídica a las empresas es un puntal importante en el presente estudio por lo que será necesaria también la revisión de ciertos aspectos legales del sector.

Pregunta general

Cuáles son los factores que son tomados en cuenta por las pequeñas y medianas empresas en la contratación de seguros patrimoniales para evitar el cierre o la afectación a sus operaciones ante eventos negativos fortuitos?

Preguntas específicas

- ¿Las pequeñas y medianas empresas consideran la necesidad de amparar su patrimonio a través de los seguros?
- ¿Las pequeñas y medianas empresas identifican los riesgos que corren en su operación diaria?
- ¿Cuáles son los aspectos de mayor importancia que las pequeñas y medianas empresas consideran para contratar un seguro?
- ¿Existe conocimiento o una asesoría apropiada que les permita a las pequeñas y medianas empresas considerar la necesidad de amparar su patrimonio de forma apropiada?
- ¿Existen beneficios específicos para las pequeñas y medianas empresas que mantienen cobertura mediante los seguros patrimoniales?

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Lograr mediante un análisis cualitativo que las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Quito conozcan los beneficios que pueden conseguir al contar con un seguro patrimonial y como éste tipo de seguros puede afectar a sus operaciones y resultados.

Objetivos específicos

- Obtener y presentar información que permita a las pequeñas y medianas empresas conocer la necesidad de amparar su patrimonio a través de los seguros ante la afectación que pueden tener por la falta una administración y transferencia correcta de riesgos.
- Obtener y presentar información que permita a las pequeñas y medianas empresas estar conscientes de los riesgos que corren en su operación diaria

- Determinar cuáles son los aspectos de mayor importancia que las pequeñas y medianas empresas consideran para contratar un seguro.
- Determinar cuáles son los tipos de seguro y las características que deberían conocer y adoptar las pequeñas y medianas empresas dependiendo de su giro de negocio para amparar su patrimonio dando herramientas de decisión apoyadas en un estudio analítico, legal y técnico.
- Determinar los efectos positivos o beneficios en los aspectos operativos, financieros, administrativos y comerciales que obtienen las pequeñas y medianas empresas al mantener amparado su patrimonio a través de los seguros.

Hipótesis

- No existe conocimiento o asesoramiento apropiados que les permita a las pequeñas y medianas empresas ser conscientes de administrar de forma eficiente los riesgos que conllevan sus operaciones.
- La contratación de seguros patrimoniales como mecanismo de planificación de riesgos tiene efectos positivos significativos comerciales, financieros y operacionales en las pequeñas y medianas empresas.

CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

Este capítulo recopila los principales lineamientos teóricos y económicos necesarios para abordar el análisis de los seguros desde la perspectiva del riesgo y las distintas conceptualizaciones teóricas que dan el soporte necesario al presente estudio. Este capítulo se conforma por cinco secciones. En primer lugar, se introduce la teoría del riesgo y la necesidad de hacer frente a este aspecto para evitar afectaciones o estar preparado ante ellas. Como segundo aspecto, se explica la teoría del beneficio basada en la recompensa o premio que obtienen los empresarios por enfrentar riesgos inherentes al proceso productivo de su empresa y arriesgar capital. En tercer lugar, se desarrolla la teoría de fallas de la información y su problemática, que requiere el análisis para entender su aplicación y relación con la información de los riesgos hacia un inversionista o empresario. A continuación, se expone la composición teórica y económica del seguro para relacionar los aspectos mencionados anteriormente y entender de mejor manera que los riesgos existen y están latentes en cualquier operación independientemente del giro de negocio y que existen herramientas para hacer frente o transferir dichos riesgos.

Finalmente, se presentan los participantes del sector asegurador y el rol que cada uno desempeña, los tipos de seguros que forman parte del grupo de los seguros patrimoniales, definiciones más importantes, los riesgos que podrían afectar a una PYME, información del sector, la siniestralidad entre otros aspectos importantes.

Teoría del Riesgo

A lo largo del tiempo se ha dado una relación insatisfactoria entre la teoría del riesgo y seguro y la teoría económica; para contrarrestar este aspecto, se requiere una investigación dirigida. La teoría económica tuvo su mayor desarrollo en la época de la primera revolución industrial del siglo XIX, en la cual los teóricos de la economía centraban y priorizaban sus estudios al crecimiento económico originado por factores tecnológicos. La transferencia de actividades económicas hacia el sector servicio como proceso económico fue descuidado en

parte por la teoría económica. Fue este desarrollo unilateral registrado el que ha conducido a una crisis de la teoría económica y es la principal causa de la desatención del riesgo como fenómeno económico debido al enfoque estático del problema, mientras que solo un enfoque dinámico posibilitará la incorporación de problemas de riesgo. El reto en este ámbito está entonces en detectar las grandes posibilidades de la investigación del riesgo y de la economía con la integración de los productos de seguros en un sistema de necesidades de seguridad. Es por tanto un reto y una oportunidad para la economía, el desarrollo e investigación en esta problemática pues los acontecimientos han puesto en evidencia que los riesgos son cada vez más complejos y tienen una fuerte conexión entre sí (Pelloni, 1979:45).

Para entender de mejor manera a los seguros y sus coberturas y para describir una pérdida, se hace necesario entender primeramente el significado de Riesgo e Incertidumbre como elementos esenciales para el mundo dinámico con cambios vertiginosos en el que se encuentran los empresarios actualmente. Mientras el riesgo es la probabilidad de ocurrencia de un acontecimiento que implique peligro, contratiempo o daño que pudiera perjudicar la buena marcha de la organización, la incertidumbre es la duda en torno a cómo se darán los acontecimientos en el tiempo y que puedan tener una afectación al desarrollo de la actividad empresarial positiva o negativamente. La incertidumbre es parte de la vida de todos. Los individuos se enfrentan a un riesgo cada vez que realizan una determinada actividad o realizan una inversión (Varian, 2006: 219). Toda actividad humana lleva de la mano algún tipo de riesgo de sufrir alguna eventualidad que le pueda ser desfavorable a un individuo por lo que toma forma con fuerza la necesidad de prevención y seguridad (Cid, 2000: 29).

También se define al riesgo de una actividad como una condición de pérdida medible o la probabilidad de ocurrencia de eventos futuros que puedan influenciar el comportamiento de una empresa. En la perspectiva del economista Frank H. Knight en su teoría sobre el empresario resalta la diferencia entre riesgo e incertidumbre, siendo el riesgo una aleatoriedad con probabilidades conocidas y la incertidumbre una aleatoriedad

con probabilidades desconocidas, es decir que la incertidumbre es una condición que no puede ser determinada (Knight 1921: 179).

Niklas Möller en su análisis de riesgo y seguridad distingue a tres enfoques principales en la teoría de riesgo orientada empíricamente como son el enfoque científico, el psicológico y el cultural. De igual manera menciona que es importante que se distinga entre los usos fácticos y normativos de la noción de riesgo y se cuestiona si la seguridad es el antónimo del riesgo. Él argumenta que ese no es necesariamente el caso y que ambas palabras pueden tener distintas connotaciones. Adicionalmente discute varios aspectos éticos del riesgo. Su contribución a la ética del riesgo fue argumentar y discutir que el riesgo es un concepto que no solo contiene aspectos descriptivos sujetos a investigaciones científicas sino también contiene aspectos normativos o evaluativos que requiere una reflexión ética. Möller discute y rechaza de forma filosófica a varios reclamos realizados por científicos sociales a la construcción social de la naturaleza del riesgo que supuestamente debe seguir su inherente naturaleza normativa.

Gerber, define al riesgo como el conjunto de ideas para diseñar, dirigir y regular una empresa de riesgos. En la literatura actuarial se pueden encontrar dos tipos de teorías de riesgo, la primera es la Teoría del riesgo individual y la segunda la teoría del riesgo colectivo. Respecto a la teoría del riesgo individual, esta considera a la cartera como una suma de riesgos con lo que la siniestralidad total se calcula como la suma de la siniestralidad de cada una de las pólizas. Esto se utiliza en los seguros de vida principalmente. La teoría de riesgo colectivo por su parte se utiliza para seguros de no vida como los seguros patrimoniales que son los referidos en este estudio y permite realizar un análisis uniperiódico y un análisis a largo plazo. En esta se considera que el volumen de la cartera de riesgos depende del número de los siniestros y de su cuantía. En este punto, la siniestralidad total es el resultado de la suma del importe de todos los siniestros ocurridos (Gerber, 1979: 48).

El riesgo desde otra perspectiva se define como “todo aquello que puede generar un evento no deseado y traer como consecuencias pérdidas y/o daños” (Stonier, 1981:415).

A dicha definición de riesgo, Evaristo Diz la complementa y la hace más clara y específica lo que la identifica aún más con este trabajo pues menciona que “riesgo es todo aquello que puede generar un evento no deseado y traer como consecuencia pérdidas y daños [...] y lo que se busca es la minimización del impacto de la pérdida que es traducible a términos económicos dado el nivel de utilidad y un determinado grado de aversión al riesgo¹ por parte del asegurado” (Diz, 2006:1).

En términos de seguros para complementar la perspectiva anterior, Castelló Matrán y Guardiola Lozano (2008) en su ‘Diccionario de Seguros’ definen al riesgo desde dos ideas diferentes como “objeto asegurado y posible ocurrencia por azar de un acontecimiento que produce una necesidad económica”. Para que un riesgo sea considerado como tal, debe cumplir ciertas condiciones como la de conllevar aleatoriedad, debe ser posible, concreto de forma cualitativa y cuantitativa y debe ser lícito (no debe atender contra la moral, el orden público ni causar perjuicio a terceros). “El riesgo asegurable es aquel que por su naturaleza es susceptible de ser asegurado” y puede dejar de ser un riesgo asegurable si su incertidumbre se reduce (Matrán y Lozano, 2008).

Teoría del Beneficio

El estudio de la relación entre la búsqueda del bienestar para la sociedad y la escasez de recursos ha fomentado que en la actualidad la eficiencia sea uno de los atributos más relevantes para el desarrollo de una empresa o idea de negocio.

Desde la perspectiva de la teoría económica de Marshall, los beneficios son la remuneración del capital, y representan el ingreso que se percibe por el riesgo de colocar el capital en actividades productivas. Esto implica incertidumbre en los resultados de sus acciones que son imprevisibles y que podrían derivar en costos o pérdidas inesperadas. El beneficio se convierte entonces en la recompensa o premio que obtienen los empresarios

¹ El Diccionario La Gran Enciclopedia de Economía define a la aversión al riesgo como la situación en la que un inversionista, que se expone a situaciones con grados de riesgo distintos, optará por la que tiene un grado de riesgo más bajo. El Libro Mercados e Instituciones Financieras asume implícitamente que los inversionistas son adversos al riesgo, buscan minimizar el riesgo para un nivel dado de rendimiento. Según Samuelson en su libro Economía, una persona con aversión por el riesgo es aquella a la cual el disgusto que le causa la pérdida de una determinada cantidad de ingreso es mayor que el placer que le reporta la obtención de esa misma cantidad de ingreso.

por enfrentar riesgos inherentes al proceso productivo de su empresa y arriesgar capital. La tasa de ganancia con respecto al capital (tasa de beneficio) variará según la actividad y condiciones del mercado. Esto hace que los empresarios orienten su inversión hacia actividades que generen más remuneración (Sabino, 1991: 82).

En el enfoque económico, la teoría del beneficio en la actualidad considera que la contribución del empresario al proceso productivo lleva riesgos e incertidumbres no asegurables. Cada empresario debe enfrentar varios riesgos aparte del riesgo más importante para él, que es perder su dinero a consecuencia de generar una perspectiva equivocada de las condiciones del mercado. De ello se deriva la importancia de distinguir entre riesgos asegurables y no asegurables. (Stonier, 1981: 415)

Schumpeter, por su parte acota que la recompensa o premio a la innovación se define como beneficio. Agrega también que la innovación es la esencia de la función empresarial y que el empresario es el protagonista del desarrollo económico capitalista. (Schumpeter, 2004: xxiv)

Frank Knight destaca el papel del empresario en la economía, siendo este muy importante al asumir riesgos de la actividad económica de la empresa en la búsqueda de asegurar las rentas de los factores productivos. En otras palabras, el empresario asume un riesgo buscando la recompensa de asumir dicho riesgo lo cual lo denomina beneficio. Por tanto, para Knight, el beneficio es residual e incierto pues no se conoce con seguridad. Los costos que asumen son ciertos para los empresarios, mientras que los ingresos son inciertos y dependerán del cumplimiento o no de las previsiones de demanda realizadas, por ende de sus objetivos. Por lo tanto, el riesgo para el empresario es no cumplir sus previsiones de demanda y con ello no alcanzar los objetivos planteados (Knight, 1921: 179).

Desde esta perspectiva, cuando existe incertidumbre con resultados completamente desconocidos (probabilidad completamente desconocida) y en la que no se pueda determinar el monto del daño como la ganancia o pérdida por el entorno cambiario de la moneda, el riesgo comercial o alteraciones en el entorno del mercado, modificaciones en las condiciones de producción, riesgo político, entre otros, no son sujetos de ser asegurados.

Teoría de Fallas de Mercado en la Información

Los riesgos que emanan de la actividad económica son producidos por fallas de mercado respecto a la información, un aspecto necesario que debe formar parte del análisis. En ciertos supuestos económicos se trabaja considerando que los inversionistas y los consumidores están perfectamente informados de los riesgos que corren y se asume que los mercados especulativos y de seguros funcionan de manera eficiente. En estos supuestos, se consideraba que moderadas imperfecciones en la información encarnarían de todas maneras un mundo con información perfecta. Esto lo sostiene el supuesto económico de un mercado de competencia perfecta² que sostiene que existe una total transparencia de mercado y que todos los participantes tienen pleno conocimiento de las condiciones en que opera el mercado.

Sin embargo, en la realidad, el ambiente en que se desenvuelven los mercados se encuentra rodeado de riesgos e incertidumbres, está lleno de fallas. Al estar presentes estas fallas, es posible que los mercados transmitan señales equivocadas, que se distorsionen los incentivos y que a veces no exista siquiera un mercado. En estos casos, los Estados pueden decidir intervenir.

Según Joseph Stiglitz³, existen asimetrías de información⁴ y que los participantes en los mercados deben encontrar métodos para limitar dichas asimetrías y mitigar sus consecuencias. Las personas diferentes conocen diferentes cosas. De hecho, hasta las pequeñas imperfecciones en la información podrían conllevar efectos en la economía y su desenvolvimiento. Todas las elecciones realizadas con conocimiento requieren de información. En varios ámbitos clave de la economía, el papel de la información es muy

² El mercado en competencia perfecta es un modelo teórico que se basa en la hipótesis de que existe un número de oferentes y demandantes prácticamente infinito que concurren libremente sin barreras al mercado, ninguna de los competidores tiene la fuerza suficiente para determinar los precios o controlar el mercado, los demandantes tienen información completa sobre los productos homogéneos que consumen (Sabino, 1991: 108).

³ Premio Nobel en Economía en el 2001. Considerado como un economista neo keynesiano, Stiglitz fue el economista más citado en el mundo (*Top 5% Authors as of January 2008*) durante el año 2008. Es crítico de la globalización, de instituciones internacionales de crédito como el Fondo Monetario Internacional y el Banco Mundial y también de los economistas de libre mercado (a quienes llama "fundamentalistas de libre mercado") (Stiglitz, 2001:485).

⁴ Los primeros trabajos realizados sobre información asimétrica se realizaron pasando la mitad del siglo pasado, dentro de los pioneros más difundidos se encuentra el de George A. Akerlof (1970).

importante, tanto que podría afectar la propia naturaleza del mercado. Cuando los consumidores carecen de información adecuada para realizar elecciones con conocimiento, con frecuencia interviene el Estado para exigir que las empresas proporcionen información. “La información, o su ausencia, desempeñan un papel clave a la hora de determinar la forma de los mercados y la capacidad de los mercados privados de asegurar que los recursos escasos de la economía se utilicen de manera eficiente”. Según la visión de Stiglitz, no existe una mano invisible que lleve a resultados eficientes como Adam Smith lo promulgó, sino que en la economía de mercado existen intervenciones del gobierno que podrían mejorar el panorama (Stiglitz, 2001: 485).

Desde la perspectiva de David Bardey⁵, los mercados de seguros están sujetos a un problema potencial de información, que podrían generar disfunciones de relevancia en ciertos casos. En el mercado de seguros está presente la asimetría de la información y probablemente la selección adversa es la más conocida en este contexto. Este fenómeno se origina por cuanto los asegurados poseen ventaja en información sobre los aseguradores pues los primeros cuentan con información relacionada con su riesgo que para el asegurador no es visible. Por tanto la selección adversa se origina de la falta de capacidad por parte de las aseguradoras de reconocer claramente a qué tipos de riesgo pertenecen sus asegurados. Esta falta de capacidad empuja a los aseguradores a la fijación de primas en base al riesgo promedio de toda una población o a nivel de una categoría de riesgos que resulten fácilmente observables (Bardey, 2008: 14).

Esta heterogeneidad en las primas de riesgo establecidas a los asegurados genera la selección adversa. Esto genera por una parte que para riesgos bajos, la prima de riesgo promedio le pueda resultar alta mientras que para riesgos altos, la prima de riesgo promedio le pueda resultar baja. Con esto, se provoca que los riesgos altos sean asegurados en una proporción mayor que los riesgos bajos. Para compensar esos sesgos en la población las empresas de seguros podrían elevar las primas con lo que se puede generar otro problema al desmotivar aún más a los riesgos bajos. Este problema se conoce como ‘espiral de la muerte’ porque en ciertos casos esto puede volverse recurrente y en el peor

⁵ Asesor de la dirección de Estudios Económicos de la Federación de Aseguradores Colombianos FASECOLDA.

de los casos puede repetirse hasta la posible desaparición de algunos aseguradores. Para evitar este fenómeno, los aseguradores deben proponer diferentes contratos con niveles de cobertura también distintos implementando así una auto-selección de los asegurados y que sean los mismos asegurados quienes escojan el contrato orientado a amparar su clase de riesgo (Buchmueller y Di Naro, 2001).

El riesgo moral es otro fenómeno que genera la asimetría de información y se origina por la incapacidad de los aseguradores de observar ciertas acciones de los asegurados que tratan de influir en sus riesgos. Existen por tanto el cambio de riesgos antes de su ocurrencia ‘riesgo moral ex ante’ y los cambios en comportamientos después de ocurrido el riesgo ‘riesgo moral ex post’. En el caso del riesgo moral ex ante, los asegurados se benefician de un seguro completo y no perciben el costo-beneficio de tomar acciones de prevención pues obtienen el mismo nivel de riqueza independientemente de lo que ocurra. Como esta falta de compromiso de prevención de riesgos no pueden ser observados por los aseguradores, entonces las primas no se fijan considerando este comportamiento de los asegurados y no se accederían a reducciones de primas por comportamientos positivos. La ineficiencia del riesgo moral ex ante resulta finalmente en riesgos más frecuentes y primas mayores. Para solventar el tema del riesgo moral ex ante, el asegurador juega con los deducibles para que los asegurados detecten la importancia de sus acciones preventivas adecuadas al riesgo. Por su cuenta, el riesgo moral ex post consiste en la idea del asegurado de aumentar su reembolso posterior a un daño ocurrido, cuando los asegurados se benefician de una cobertura generosa. En este caso la prima de riesgo es la que intenta minimizar este riesgo ex post. Si el riesgo moral genera un incremento en las primas y la selección adversa puede generar fallas de mercado serias y desestabilizar el correcto funcionamiento del mercado de los seguros. Es fundamental en este sentido tener una medición de las asimetrías de información detectando correlaciones positivas entre los niveles de cobertura elegidos y los riesgos asegurados para luego identificar las relaciones de causalidad que conlleva esta correlación (Bardey, 2008: 16).

Es necesario acotar que precisamente por la complejidad en el manejo de este mercado de seguros, se recurre a una intervención del estado para regularlo y normarlo con el fin de canalizar un correcto desenvolvimiento de los actores en dicho mercado.

Conceptualización Teórica y Económica del Seguro

Al seguro se lo puede definir como una actividad o servicio económico-financiero de transformación de los riesgos diversos a los que están sometidos los patrimonios en “un gasto periódico presupuestable, que puede ser soportado fácilmente por cada unidad patrimonial” (Fundación Mapfre, 2008).

El seguro es un tipo de contrato con el cual la compañía de seguros se obliga a compensar un daño o a resarcir la pérdida en caso de ocurrir el evento amparado previsto en dicho contrato, a cambio del pago de la prima de seguro que lo realiza el asegurado (Jouvin y Rodríguez, 2008: 2-1)

Dentro de la relación transaccional entre el asegurador y asegurado los criterios de eficiencia como intercambio económico que se dan están sustentados por un lado por la tranquilidad en las operaciones de la pequeña y mediana empresa y por otro por la seguridad de tener un respaldo en caso de que un evento negativo afecte su continuidad y se materialice el reclamo a través del pago de la indemnización contratada en la cobertura de una póliza, lo cual no implica que con dicho pago las demás pequeñas empresas que sufran un siniestro quedarán sin cobertura, al contrario, se busca aportar en ese momento a todas las empresas que tengan este tipo de eventos obviamente sin perjudicar a otros, ni siquiera a la compañía aseguradora pues para ello el valor total de las primas percibidas por todos sus clientes como contraprestación al negocio de otorgar cobertura y comprometerse al pago de reclamaciones presentadas les brindará la liquidez necesaria para hacer frente este tipo de eventos. Al menos teóricamente, se busca alcanzar una relación de ganar-ganar.

Los mercados hacen frente a los riesgos distribuyéndolos entre un gran número de personas, se reparte los riesgos que para una persona serían grandes, a fin de hacerlos más pequeños. Para ello, el principal instrumento de reparto del riesgo es el seguro. La

compañía de seguros hace la mezcla de distintos riesgos diferentes y reparte los riesgos para de esa forma asegurar millones de vidas, viviendas, autos, empresas y demás.

De su lado, el ser humano (en comunidad) desarrolla actividades aseguradoras con la finalidad de hacer frente a las consecuencias económicas de sucesos eventuales y negativos a los que estaba expuesto, a través de la distribución entre muchos de la cuantía total de los sucesos que unos pocos sufrían, es decir aplicando la conceptualización de la Ley de los Grandes números⁶. La actividad aseguradora crece conforme el mayor desarrollo de las sociedades en el aspecto económico, pues ese desarrollo conlleva también un incremento en los riesgos al crecer las actividades económicas que llevan asociada aleatoriedad en su realización y resultados, haciéndose necesaria la búsqueda de alternativas para tener una protección ante ellos. Adicionalmente, con la estabilidad productiva y la mayor capacidad adquisitiva se puede destinar parte de los recursos a protegerse ante los riesgos mencionados. No obstante, en el ámbito del seguro, no basta simplemente la concepción económica del riesgo. Es necesario que también se den ciertas condiciones de índole técnica, legal e incluso moral para que la actividad aseguradora pueda ponerse en funcionamiento (Delgado, 2000: 12).

Como ya se explicó anteriormente, el empresario está expuesto a un sin número de riesgos e incertidumbres, de los cuales en el ámbito de los seguros no todos se pueden asegurar por lo que es importante distinguir entre riesgos asegurables y no asegurables. Existe siempre la posibilidad de que el fuego, el robo, la muerte y otros accidentes parecidos causen pérdidas al negocio, sin embargo estos riesgos pueden ser asegurados. La economía moderna proporciona una apertura en la industria total hacia el aseguramiento de todos los riesgos de este tipo. Sin embargo, también existen riesgos que no pueden asegurarse, y depende de la probabilidad de su ocurrencia, calculable matemáticamente para unos y no calculable para otros. En los riesgos asegurables, se da una estimación

⁶ Principio matemático que dice que aproximadamente la media de una gran muestra de una población tiende a ser cercana a la media de esa población. La Ley de los Grandes Números de Kant es un principio que postula que se requiere una gran masa de personas o de hechos para cubrir la pérdida de pocos. En el caso de los seguros, esto significa que se utiliza el dinero aportado por muchos, para invertirlo, gastarlo, movilizarlo y finalmente para pagar las pérdidas generadas por pocos. De esta forma, el individuo asegurado, en lugar de asumir el 100% de su riesgo, lo traslada, haciendo que miles de personas participen en él.

cuantitativa del riesgo, pero existen riesgos vagos e inciertos que son incalculables y que ninguna compañía de seguros está dispuesta a asegurar como las condiciones cambiantes de la demanda, condiciones de costos y de producción de un bien determinado (Stonier, 1981: 416).

Como consecuencia de la aversión al riesgo, un individuo decidirá comprar un seguro que tenga un costo que pueda ser acorde al valor esperado de la pérdida a fin de evitar la probabilidad de sufrir una pérdida catastrófica (Samuelson, 2006: 206). Para los involucrados, una manera de equilibrar el riesgo es adoptando una cobertura sobre algunos o todos los componentes de dicho riesgo. Vale resaltar entonces el principio de solidaridad humana del seguro al garantizar una alternativa al afectado por un determinado riesgo, distribuyendo el daño sufrido entre muchas personas o entidades que son amenazadas por el mismo peligro (Fundación Mapfre, 2008).

Los seguros son un instrumento útil para reducir los riesgos pero algunas veces no están disponibles y básicamente se debe a que el mercado de los seguros puede prosperar sólo cuando se dan limitadas circunstancias y es que por un lado deben existir un gran número de sucesos asegurables para que las empresas estén en la capacidad de distribuir el riesgo y por otro lado se debe dar que los eventos sean estadísticamente independientes ya que ninguna compañía de seguros que opere de manera prudente venderá todas sus pólizas de seguros para un riesgo concentrado, es decir que no se venderán todos sus seguros para un área que podría tener pérdidas catastróficas de magnitud únicamente, sino que tratará de repartir su cobertura entre riesgos. Para ello debe haber suficiente experiencia de este tipo de eventos para que las compañías puedan hacer estimaciones confiables respecto a las pérdidas. Otro aspecto fundamental es que el seguro debe estar de cierta forma libre de riesgo moral. Esto es relativo pero necesario. La existencia de riesgo moral se da cuando el seguro aumenta el comportamiento riesgoso y por tanto, altera la probabilidad de sufrir pérdidas. En algunos lugares el riesgo moral es muy alto y es un aspecto que se debe observar. Al cumplirse estas funciones ideales, es decir cuando hay muchos eventos todos ellos más o menos independientes y cuando se pueden calibrar debidamente las

probabilidades y no están contaminadas por el riesgo moral, es ahí cuando los mercados de seguros privados pueden funcionar de manera eficiente (Samuelson, 2006: 207).

Por muchos años se ha discutido la existencia de una relación estrecha entre el sistema financiero y el crecimiento económico sin haber llegado aún a un consenso respecto del tema. Para ciertos autores, existe una estrecha relación entre el crecimiento económico y la profundización del mercado financiero. De esta forma, se acepta la existencia de dos enfoques que abordan el tema. El primero es el de demanda que establece que el desarrollo financiero es consecuencia del incremento de la producción y de la demanda financiera de las empresas. El segundo enfoque en cambio es el de oferta, que menciona que el crecimiento económico depende del desarrollo financiero. Es decir que el incremento en la oferta de servicios financieros genera un mayor flujo de recursos productivos dirigidos al sector real lo que incentiva el ahorro y la inversión de los distintos agentes económicos (Salcedo, 2011).

En el primer enfoque, Robert Lucas (1988: 6) menciona que los economistas dan una ponderación primordial exagerada a los factores financieros dentro en el crecimiento económico mientras que por su parte los economistas del desarrollo en muchas ocasiones no acotan nada acerca del rol del sistema financiero (Levine, 1997: 2).

En cuanto al segundo enfoque, Joseph Schumpeter (2004: xx) sostiene que cuando los bancos funcionan bien, estimulan la innovación tecnológica porque identifican y financian a los empresarios más idóneos que crean de forma exitosa productos innovadores y alternativas productivas. Por su parte, Joan Robinson (1952: 86) indica que “donde rigen las empresas, surgen las finanzas”. Desde esa perspectiva, el desarrollo económico promueve la demanda de determinados tipos de mecanismos financieros ante los cuales el sistema financiero responde de forma automática. El presente análisis se basa en el segundo enfoque en que el más importante generador de la acumulación de capital es el gasto de inversión y por ende el sistema financiero cumple un rol estelar.

Brainard (2008: 1) destaca que dentro del mercado financiero, el seguro cumple funciones económicas distintas a los demás servicios financieros lo que a su vez demanda la existencia de condiciones particulares que permitan un aporte económico real. La

evidencia sugiere que el seguro contribuye materialmente al crecimiento económico en el sentido que mejora el contexto de una inversión y a su vez promueve un desempeño más eficiente de actividades, aquellas que pueden llevarse a cabo con la falta de un instrumento de administración de riesgos. De hecho, muchos estudios empíricos indican que los seguros no-vida contribuyen al crecimiento de los países en distintos niveles de desarrollo. Por su parte, los seguros de vida tienen una contribución importante al crecimiento en los países más ricos mientras que es un aporte pequeño dentro del mercado total asegurador en países con bajos ingresos. En el aspecto social, las personas bajo el umbral de la pobreza, son particularmente vulnerables a impactos catastróficos a los ingresos y el consumo. Hay un creciente interés en los microseguros por parte de organizaciones no gubernamentales y fundaciones filantrópicas, algunas de las cuales se han asociado con los proveedores comerciales para reducir la brecha muy amplia existente entre el valor potencialmente social del seguro y los costos de transacción de la provisión de los mismos.

El seguro incentiva la recopilación y análisis de información respecto a la exposición a riesgos y mientras más preciso se determine el costo del riesgo, permitirá a los empresarios y emprendedores tomar una decisión más planificada de expandirse. Como resultado de esto, los seguros generan señales de precios a la economía lo que permite destinar recursos a usos más productivos. En ese contexto, la extensa variación en las coberturas de los seguros entre países con similar nivel de ingresos, la fuerte tendencia al crecimiento agregado, la estabilidad en un gran número de economías con ingresos medios y bajos y la disminución en la concentración de mercado en muchos países apuntan a un crecimiento potencial significativo de los seguros que generan bondades tanto a la productividad, crecimiento y bienestar (Brainard, 2008: 2,9).

“La existencia de las empresas de seguros o Instituciones Aseguradoras responde a la necesidad de protección frente a los diversos riesgos, fundamentalmente económicos, a que está expuesto el hombre. El negocio asegurador consiste en la venta de un servicio de protección frente a riesgos que puedan sufrir sus clientes o asegurados” (Ruales, 2006: 5).

El seguro como actividad económica ejerce gran influencia en la industria, el comercio, la agricultura, el crédito, el transporte y en la producción general. La necesidad

de previsión para amortiguar o compensar las consecuencias económicas, de acontecimientos dañosos, hace clave la respuesta de mantener un seguro (Ruales, 2006: 5).

Tipos de Seguros

Dependiendo de la función que presta el seguro, los seguros se dividen en seguros sociales si se hallan a cargo del estado (seguro social) y seguros privados si se encuentran a cargo de una aseguradora privada (Jouvin y Rodríguez, 2008: 3-1).

Seguros sociales

Amparan a los trabajadores ante riesgos como accidentes, desmembramiento, invalidez, enfermedad, maternidad o la muerte. Se caracterizan porque son obligatorios y están a cargo de los empleadores y de los trabajadores asegurados. El estado aporta financiando las indemnizaciones. Al ser un tipo de seguro obligatorio, establecido y controlado por leyes, reglamentos y decretos no requieren de la emisión de una póliza. Los beneficiarios son los establecidos por el asegurado y en caso de faltar, se entenderán como beneficiarios los herederos legales.

Seguros privados

Este tipo de seguros son contratados de forma directa y voluntaria por los asegurados, para a cambio de una prima a su cargo, cubrirse ante riesgos específicos. Este tipo de seguros se caracterizan por que se formalizan con la emisión de la póliza que contiene los derechos y obligaciones tanto del asegurado como del asegurador. En la mayor parte de los países, estos seguros se proveen por instituciones privadas, mientras que en otros países el estado participa también a través de instituciones a su cargo con seguros del mismo tipo que ofrecen las aseguradoras privadas.

Desde la perspectiva actuarial, los seguros se dividen en ‘vida’ y ‘no vida’. El presente estudio centra su atención a los seguros no vida a los cuales se los conoce también

como seguros de daños de acuerdo a la Legislación sobre el contrato de seguros – Decreto Supremo 1147 (Decreto Supremo 147, 1963).

Seguros de Vida

Los seguros de vida amparan a la vida e integridad de las personas en caso de algún siniestro que puedan sufrir. Existen varios tipos de seguros de vida los cuales serán mencionados únicamente para fines didácticos pues no forman parte del presente trabajo. Estos seguros son los que amparan en caso de muerte, seguros de vida, de asistencia médica, de accidentes personales, seguros de renta vitalicia y renta temporal, entre otros. Por el número de personas que se cubren en la póliza, se clasifican en seguros individuales y seguros colectivos.

Seguros de Daños

Brindan cobertura a las pertenencias del asegurado siendo pagados o restituidos por unos similares al momento de ocurrir un siniestro. Este tipo de seguros algunos autores lo subdividen diferenciando a los seguros que cubren los riesgos a los que se exponen los activos y los riesgos a los que se exponen directamente el patrimonio de las personas o de las empresas. Sin embargo para un mejor entendimiento, alcance y aplicación del presente estudio, se ha considerado agrupar en un solo tipo a los seguros de daños en los denominados ‘Seguros Patrimoniales’ a los riesgos de a los que están expuestas las pequeñas y medianas empresas y que amparan su patrimonio lo cual incluye sus activos.

Tipos de perjuicio para una pequeña y mediana empresa

Antes de continuar con el desarrollo de la temática, es necesario abordar el aspecto relacionado a las clases de daño indemnizable para entender un poco más el nivel de afectación que una PYME puede tener que según la jurisprudencia podría ser de dos clases: perjuicios patrimoniales y perjuicios extra patrimoniales. De esta manera se procede a definir e indicar qué comprende cada clase de perjuicio (Universidad de los Andes, 2006).

Perjuicios patrimoniales: como su nombre lo indica, son aquellos que tienen afectación directa al patrimonio de la víctima, es decir específicamente los perjuicios materiales. Por tanto, se producen a partir de la ocurrencia de un hecho dañoso.

Perjuicios extra patrimoniales: los perjuicios extra patrimoniales, son aquellos que no tienen afectación de manera directa al patrimonio de la víctima sino en aspectos íntimos de su ser como su estado de ánimo, su autoestima, su manera de disfrutar la vida, etc. Conforme con lo establecido en la doctrina y jurisprudencia, los perjuicios extra patrimoniales se dividen en perjuicios morales y perjuicios fisiológicos o daños a la vida en relación.

Los daños morales son aquellos que afectan los sentimientos y emociones de la víctima por la ocurrencia de un hecho dañoso. Esta clase de perjuicios no se encuentran contemplados en el Código Civil por lo cual durante años la jurisprudencia rechazó su existencia. Hoy en día sin embargo es claro que cuando se generan perjuicios morales a partir de la ocurrencia de un hecho dañoso, hay lugar a una indemnización. Mientras tanto los daños fisiológicos o daños a la vida en relación son aquellos que a diferencia de los perjuicios morales se concretan en la pérdida de la capacidad de la víctima para realizar las actividades normales de la vida y disfrutar de la misma. Este tipo de perjuicio es reconocido en el derecho en varios países como perjuicio de placer (Universidad de los Andes, 2006).

Riesgos amparados por los seguros patrimoniales que podrían afectar a una pequeña y mediana empresa

Bajo la denominación de seguros patrimoniales o de daños se agrupan todos los seguros que buscan restaurar las pérdidas al patrimonio que afecten al tomador del seguro por causa de un evento negativo, más conocido como siniestro. Los seguros de riesgos patrimoniales amparan pues aquellos riesgos que afectan directamente el patrimonio o activos de los individuos o de las empresas. Los seguros privados de riesgos patrimoniales se constituyen

en los principales de la actividad aseguradora en Ecuador. Las cifras del sector así lo avalan, por lo que el estudio de cualquier cuestión referida al mismo merece importante atención (Ruales, 2006: 6).

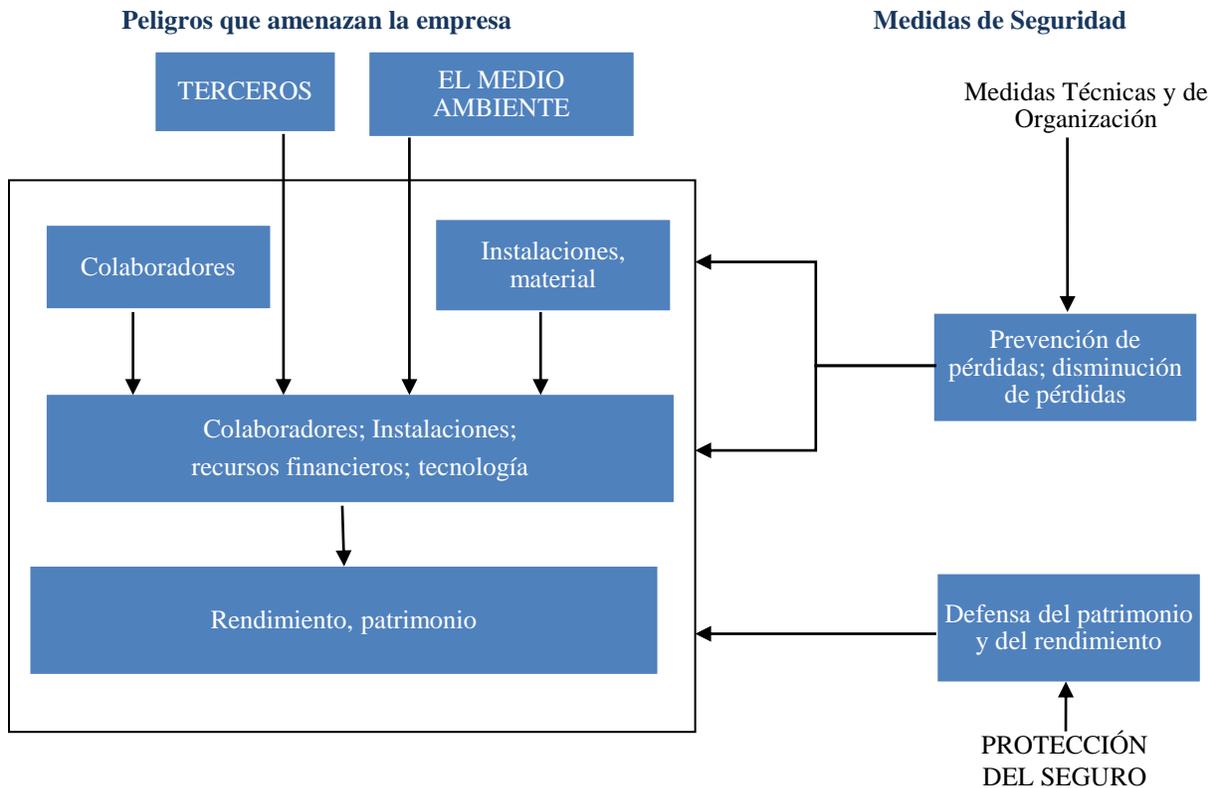
Es un error común de la mayoría de asegurados el creer que su póliza cubre todo, pero no toman en cuenta que todo contrato de seguro o póliza de seguro como comúnmente se lo conoce, cuenta con ‘exclusiones’ específicas las cuales muchas veces son objeto del amparo de los distintos tipos de seguro contenidos en este grupo, por lo que se hace imprescindible leer muy bien la póliza o solicitar asesoramiento para tener un claro alcance de la misma. Cabe destacar que es en este tipo de seguros que se centra el análisis del presente trabajo.

Respecto a los distintos tipos de seguros patrimoniales que un pequeño o mediano empresario debe contratar como básicos para su negocio están los riesgos relacionados a su operación que puedan resultar en pérdidas de sus activos y pérdida de la continuidad del negocio como incendios, riesgos catastróficos, rotura de maquinaria, robo, errores profesionales u omisión y responsabilidad civil (Moreno, 2010).

“Partiendo de la premisa de que cualquier negocio representa una inversión de tiempo y dinero, todas las empresas sin importar su tamaño deberían estar aseguradas, aunque existen algunas que por sus características tienen mayores riesgos”, apunta Sandra Aguirre, directora del ramo de Seguros de Hogar y PYME de la compañía de seguros AXA” (Moreno, 2010).

La ocurrencia de graves eventos, varios de manera aleatoria y otros provocados varios de ellos inclusive con la intervención de la mala fe, de causar daño o con una finalidad defraudadora han tenido consecuencias económicas de importancia para varias empresas, lo que muestra claramente que los riesgos pueden provenir de factores no solo externos sino también de factores internos dentro de una misma empresa.

Gráfico 1. Pérdidas potenciales que enfrenta una empresa



Fuente: Elaboración propia Marzo 2013 a partir de información Administración de Riesgos (Pelloni, 1979:43)

Incendio y Líneas Aliadas

La póliza de Incendio ampara a los activos de la pequeña empresa por pérdidas o daños ante eventos de incendio, sin embargo se llama también de líneas aliadas porque su cobertura incluye eventos de la naturaleza como terremoto, fuego, vientos tempestuosos, lluvia e inundación, daños por agua entre otros. Este seguro es también conocido como seguro de propiedad y ofrecerá una cobertura ante los eventos detallados anteriormente a los predios como las instalaciones.

Moreno también menciona en su trabajo investigativo que además pueden ser asegurados por esta póliza los siguientes objetos:

- **Cobertura para el inmueble contra incendio**, explosión, terremoto y/o erupción volcánica y fenómenos hidrometeorológicos como avalanchas de lodo, granizo, helada, huracán, inundación, inundación por lluvia, golpe de mar, marejada, nevada y vientos tempestuosos dependiendo de las zonas del país y su exposición a estos fenómenos naturales (Moreno, 2010).
- **Cobertura para muebles y equipos de oficina** contra los mismos riesgos antes mencionados.
- **Cobertura para los inventarios**, contra los riesgos ya mencionados y el robo o asalto de ellos.
- **Cobertura para cristales y anuncios luminosos** del inmueble contra todo tipo de riesgo.

El valor asegurado depende entre otros factores de la actividad de la empresa, de los valores asignados y su ubicación. Sin embargo, los riesgos a los que una pequeña y mediana empresa PYME puede estar expuesta no son únicamente los riesgos de desastres naturales.

Robo o Asalto

El seguro de robo otorga cobertura a pérdidas por robo o asalto de los activos de propiedad de una persona o empresa. La frecuencia de estos delitos contra la propiedad está determinada por la delincuencia, las medidas de seguridad física de los locales de la empresa, vigilancia y por la naturaleza de los bienes pues hay bienes más expuestos al robo que otros, lo que depende de múltiples factores como la demanda en el mercado dificultades de importación, entre otros (Pelloni, 1979:54).

Por lo general los bienes se aseguran por un valor a primer riesgo y no al valor total de los activos, es decir considerando la exposición máxima que podrían tener en caso de robo de los bienes tomando en cuenta que es muy improbable que se pierdan todos los bienes en un evento.

Equipo Electrónico

Esta es una póliza ‘todo riesgo’ es decir que cubre todos los riesgos excepto los expresamente excluidos. Esta póliza ampara los daños a equipos eléctricos y electrónicos por algún evento de la naturaleza o sobre voltaje.

Rotura de Maquinaria

Esta póliza ampara a las maquinarias de una empresa que están sujetos a presión contra explosión o daños mecánicos.

Dinero y Valores

El manejo de dinero y documentos de valor dentro de una empresa por su parte tiene su riesgo en cuanto a robo, fraude, hechos dolosos. Este seguro cubre el dinero y valores en permanencia en los predios y la movilización de los mismos a otros lugares (Ruales, 2006: 64).

Fidelidad

Esta póliza ampara la infidelidad de los empleados hacia su empresa, es decir los actos dolosos o fraudulentos cometidos por ellos con el fin de obtener lucro indebido y causar perjuicio a su empresa. Resulta necesaria para un pequeño y mediano empresario la búsqueda de una póliza con cobertura y visión amplia de quienes son considerados empleados pues es importante que se incluya a los trabajadores temporales, voluntarios y pasantes, así como definitivamente debe cubrir también a los directores, administradores y funcionarios. “Con controles y una póliza de seguro para cualquier tipo de fraude que se deslice a través de las grietas, los administradores de riesgos pueden estar seguros de que las acciones penales serán disuadidas, detectadas y reembolsadas” (Karpp, 2011).

La importancia de este seguro se da por la alta inseguridad, por la situación económica de algunos países y por la corrupción imperante en algunas naciones (Ruales, 2006: 69).

Según una encuesta realizada en el 2009 por KPMG, una de las cuatro firmas más importantes del mundo de servicios profesionales junto a Pricewaterhouse Coopers, Deloitte & Touche Tohmatsu y Ernst & Young, “El 65% de los ejecutivos encuestados informaron que el fraude y la mala conducta es un riesgo importante en su industria. Mientras el 74% cree que la apropiación indebida de activos, informes financieros fraudulentos y otras conductas delictivas se incrementarán en los próximos 12 meses.” Este estudio realizado revela también que a pesar de la certeza de que la conducta delictiva se incrementará, las dos terceras partes señalan que la insuficiencia de los controles internos y programas de cumplimiento en sus organizaciones permiten el fraude y la mala conducta los cuales no son controlados debidamente. El fraude va desde robos físicos, sistemas de facturación falsa, vendedores falsos y la falsificación” (Karpp, 2011).

Responsabilidad Civil General

Adicionalmente, existen latentes riesgos de eventualidades que por la naturaleza y operaciones de la empresa podrían ocasionar daños a la propiedad de terceros o a su integridad personal. Este tipo de riesgos se amparan bajo la póliza de Responsabilidad Civil. En otras palabras, el seguro de Responsabilidad Civil General como también se lo conoce cubre daños a otra persona o daños a la propiedad ajena que pueda causar el predio del asegurado por el cual el dueño del negocio tiene la responsabilidad legal.

La cobertura debe ir acorde a las necesidades individuales de una empresa y no podrá faltar en cualquier paquete el seguro de Responsabilidad Civil General o daños a terceros que es aplicable a cualquier operación del negocio para hacer frente a la afectación que pueda tener una persona como resultado de accidentes en la empresa, afectación a otras empresas por falencias en la estructura física del negocio u otra contingencia que afecte a un tercero (Moreno, 2010).

La póliza de Responsabilidad Civil de su parte tiene variantes en cuanto a su cobertura, extendiéndose a cubrir demandas frente a terceros por actos culposos de un director o administrador, demandas por errores u omisiones o por demandas por daños que cause un producto a un tercero.

Responsabilidad Civil Profesional

Las actividades profesionales también tienen su propio riesgo de incurrir en acciones legales y demandas con sus consecuentes pérdidas económicas.

El seguro de Responsabilidad Civil Profesional o de errores u omisiones como también se la conoce por tanto se orienta a cubrir demandas o acciones legales de un tercero por los daños causados en el ejercicio profesional de una persona o empresa.

Responsabilidad Civil Productos

El seguro de Responsabilidad Civil de Productos se orienta a cubrir reclamaciones por daños a un tercero por el uso, ingesta de un producto determinado que lo afecte.

Responsabilidad Civil para Directores y Administradores

Otra variante al seguro de Responsabilidad Civil General es el de Responsabilidad Civil para Directores y Administradores que protege el patrimonio de los directores, administradores y miembros de junta directiva ante demandas por decisiones administrativas que puedan resultar negligentes, errores, omisiones o culpa grave cometidos en el desempeño de sus funciones, lo cual puede ser muy bien aprovechado por empresas relacionadas con el Derecho, la medicina, la construcción y planificación de obras, la contabilidad, la industria alimenticia y demás.

Responsabilidad Civil para Riesgos Cibernéticos

Este seguro se considera una solución diseñada para hacer frente a la responsabilidad de las empresas derivada de la protección de datos, la gestión y manejo de datos personales y las consecuencias de la pérdida de información corporativa. Este seguro cubre a la empresa asegurada y a cualquier persona natural que sea o haya sido o llegue a ser miembro del directorio, gerente general o socio de la empresa ante la pérdida financiera que esta sufra debido al manejo de información sensible que pueda estar sujeta a ataques maliciosos que implican por lo general fines lucrativos. Ayuda a transferir el impacto financiero del riesgo

derivado de la fuga, pérdida y violación de datos personales y corporativos, repercusión e índole tecnológica y potenciales repercusiones reputacionales. Cabe mencionar que este tipo de seguro innovador es nuevo en el Ecuador y únicamente una aseguradora multinacional lo ofrece actualmente en el mercado ecuatoriano de la cual se obtuvo la información mencionada anteriormente.

Afectación de los eventos siniestros a las Pequeñas y Medianas Empresas

La afectación de los desastres catastróficos tiene impacto directo en los agentes económicos de un país. Según un estudio relacionado realizado por el Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo, los eventos catastróficos derivan en destrozos a los activos fijos y capital físico de los individuos y de las empresas, interrumpe la producción y el comercio y provoca debilitamiento de los ahorros e inversiones públicas y privadas al tener que destinar fondos importantes para la atención de estos temas. Este estudio menciona de manera categórica que aun cuando las pérdidas económicas son muy elevadas en los países desarrollados, hablando en niveles absolutos, por su gran concentración, valor de sus inversiones en infraestructuras y niveles de producción; son las naciones menos desarrolladas las que sufren pérdidas relativas más altas si se las compara con el Producto Interno Bruto (PIB)” (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2004: 20). La evidencia de lo mencionado, se encuentra en los eventos naturales o provocados como el huracán Katrina en el 2005 que fue uno de los cinco huracanes más destructivos y mortíferos registrados en el Atlántico y que en Nueva Orleans causó el mayor desastre de Ingeniería Civil en Estados Unidos pero que por la capacidad del país se ha podido ir recuperando de este terrible acontecimiento. Otro evento que marcó un hito en este tipo de catástrofes fue el mega tsunami ocurrido en Japón cuya antesala fue un gran terremoto de 9 grados que es el más potente sufrido en Japón y que originó olas de hasta más de 40 metros de alto que devastaron lo que encontraron a su paso y provocó un retraso en la economía de dicho país por la destrucción de la zona industrial y pesquera afectada además de muchas otras ciudades. Sin embargo, estos eventos ocurridos contrastan con la realidad del que se considera el país más pobre de América que es Haití y que con el terremoto sufrido en el

2010 que devastó el país generó un retraso económico de muchos años más sobre los que ya tenía, pérdidas que representan un porcentaje altísimo de su PIB y que incluso a pesar de todo el apoyo de la comunidad internacional no ha logrado ser suficiente para solventar las más de 200 mil muertes e incluso paliar la situación de alrededor de 1.5 millones de personas que permanecen sin hogar de acuerdo a cifras oficiales.

En adición, estudios realizados en el 2010 por la firma auditora KPMG, demuestran que el mayor activo de una empresa - sus empleados - también puede convertirse en su mayor amenaza y es que la organización típica pierde un 5% de sus ingresos anuales por fraude, A pesar de ello, muchas pérdidas se podrían evitar con el establecimiento de los controles básicos. No importa lo grande de la corporación, la disuasión puede tener un impacto significativo pero desafortunadamente, muy pocos son proactivos.

Las pérdidas económicas no se dan solo por eventos naturales sino también por eventos causados y tienen impactos de diversa índole conforme se detalla a continuación:

Tabla 1. Impactos económicos de los desastres

| | | |
|----------------------------|---|--|
| Costos directos | { | El daño material incluido el daño al capital productivo y las existencias (plantas industriales, cultivos en pie, existencias, etc.), daño a la infraestructura económica (transporte, suministro de energía, etc.) y daño a la infraestructura social (viviendas, escuelas, etc.). |
| Costos | { | Trastornos secundarios que afectan la oferta de bienes y servicios, por ejemplo: un menor rendimiento por destrucción o daño de las instalaciones o infraestructura, y la pérdida de ganancias por las menores oportunidades de generar ingresos. El corte de los servicios básicos puede acarrear serias consecuencias, por ejemplo la interrupción de las telecomunicaciones o la falta de agua potable. En los costos indirectos también se incluyen los gastos de salud y la pérdida de productividad por enfermedades, incapacidad y fallecimiento. |
| Efectos secundarios | { | Son las repercusiones a corto y largo plazo de un riesgo materializado o desastre en toda la economía y en las condiciones socioeconómicas; por ejemplo: el desempeño fiscal y monetario, la cantidad de viviendas y el endeudamiento externo, la distribución de ingresos y la magnitud e incidencia de la pobreza, la reestructuración de ciertos elementos de la economía o la población activa. |

La información acerca del costo de los siniestros hace referencia a los costos directos. Sin embargo, lo más probable es que los datos acerca del costo real de las afectaciones indirectas y secundarias se visualicen luego de algunos años de sucedido dicho siniestro por lo que posteriormente se podría apreciar el nivel de recuperación, y se definiría el tipo de secuelas indirectas y secundarias que dejó el evento.

Investigaciones sugieren que, a largo plazo, las consecuencias secundarias de los siniestros pueden tener importantes repercusiones en el desarrollo humano y económico, sobre todo los eventos catastróficos. Es evidente que los desastres afectan el ritmo y el carácter de la acumulación de capital.

Otro aspecto a tener muy en cuenta en un negocio es que la posibilidad latente de que en el futuro ocurran otros desastres puede disuadir a los inversores.

Fuente: Elaboración propia Marzo 2013 a partir de información (Benson, 2002)

Lo mencionado en los párrafos anteriores nos muestra el grado de exposición que tienen las empresas frente a diversos riesgos y da una pauta del nivel de afectación que podría tener. La ocurrencia de un evento negativo tiene afectación a la productividad de las empresas reduciendo o restringiendo su capacidad operativa en el mercado.

Otro aspecto a considerar son los desastres naturales como eventos de riesgo que van ligados estrechamente a los avances implementados por la humanidad y de igual forma afectan a cualquier actividad y conllevan cierta incertidumbre por la existencia de la probabilidad de que ocurra un evento negativo que pueda afectar a las personas o a un negocio o empresa. “Aproximadamente el 75 % de la población mundial vive en zonas que han sido azotadas, al menos una vez entre 1980 y 2000, por un terremoto, un ciclón tropical, una inundación o una sequía. Se ha comenzado a reconocer la importancia de las consecuencias que tiene para el desarrollo humano una exposición tan alta a las amenazas naturales” (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2004: 1).

El estudio relacionado de Naciones Unidas también menciona lo siguiente: “Los desastres naturales constituyen un serio obstáculo para el desarrollo humano y el cumplimiento de Objetivos de Desarrollo del Milenio tan importantes como la reducción de la pobreza extrema a la mitad antes del año 2015” (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2004: 1). Se menciona adicionalmente que las catástrofes naturales causan anualmente pérdidas económicas que oscilan en alrededor de los US\$ 75,500

millones de dólares estadounidenses en los años 60; US\$ 138,400 millones en los años 70; US\$ 213,900 millones en los 80 y US\$ 659.900 millones en los 90; la mayoría de ellos en los países desarrollados. De todas formas no existen estimaciones económicas adecuadas que capten el impacto que han tenido los mencionados eventos en los países más pobres pero es evidente que en ellos, los costos por pérdidas humanas, por medios de subsistencia y por reconstrucción de las edificaciones destruidas son de largo más elevados. De hecho, el 85% de personas expuestas a desastres naturales como terremotos, ciclones tropicales, inundaciones y sequías, se encuentran establecidos en países que tienen un desarrollo humano medio o bajo. (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2004: i)

Según la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, en sus cifras presentadas en su sitio web, para Septiembre de 2011 ocho ramos superaron el promedio de siniestralidad del período que fue del 45%; de ellos ninguno superó el 100% de siniestralidad. Mientras tanto, robo con 76%, asistencia médica con 65% y rotura de maquinaria con 64% fueron los más elevados. El ramo de vehículos (54%) redujo en 2 puntos su índice mientras que el de vida en grupo (48%) aumentó en 8 puntos, observándose en ambos una siniestralidad mayor al promedio. El ramo de incendio y líneas aliadas mostró un menor registro (26%).

Siniestralidad por sectores

La siniestralidad es distinta para los diferentes sectores económicos en los que una pequeña y mediana empresa puede operar, esto debido a su exposición al riesgo propio de su actividad empresarial, a la exposición de sus activos a pérdidas causadas por terceros o empleados propios y a factores externos que no se los puede controlar como los eventos naturales.

Según estudios de Price Waterhouse Coopers, en 7 de cada 10 casos el costo promedio de los fraudes llega a los 500,000 dólares y prevén que estos ilícitos por la tendencia histórica se incrementen. En el sector que más fraudes se registra es el de servicios financieros, seguido del sector de manufactura e ingeniería en construcción (Notimex, 2011). De acuerdo al mismo estudio, los tipos de fraude más recurrentes son la

malversación de fondos, fraudes contables y corrupción. Estadísticamente está demostrado que organizaciones con más de 1,000 trabajadores son afectadas en el 58% de los casos, y a las empresas que tienen entre 201 a 1,000 empleados, les afectan el 25% de los fraudes cometidos (Notimex, 2011). Estudios realizados por la firma auditora KPMG muestran que el 54% de las empresas en el mundo han sido afectadas por algún tipo de fraude. De acuerdo a los mencionados estudios, en Latinoamérica se observa que los fraudes internos en las organizaciones son del 41% en promedio. Brasil en primer lugar (58%) y Chile el más bajo (29%). Estos eventos son muy delicados y merecen atención especial. No solo preocupa el que estos actos deshonestos o fraudulentos son cometidos por personal propio de la empresa, también preocupa que en el 91% de los casos, el defraudador tenga más de un delito de estos a su haber. Con cerca de un 33% de los fraudes internos el ‘Conflicto de Intereses’ está entre los más comunes (Descailleaux, 2011).

Tanto las pequeñas y medianas empresas de producción y comercialización de bienes y servicios se encuentran sujetas a riesgos por la realización de sus actividades diarias las cuales dependiendo del sector pueden conllevar una probabilidad más alta de ocurrencia y/o de severidad. La industria no está exenta de siniestros como Incendio que pueden afectar su infraestructura, maquinaria y otros bienes que pudieron haber sido provocados inclusive. A pesar de todos los casos presentados a nivel mundial, son pocas las PYME que hacen uso de un seguro. Nadie en absoluto está exento de un evento negativo y toda actividad conlleva un riesgo.

CAPÍTULO II MARCO METODOLÓGICO

En el presente capítulo se recogen algunas experiencias y herramientas metodológicas para la obtención de información que darán soporte al presente estudio. La verificación de la hipótesis planteada se basará en cuatro pilares fundamentales: entrevistas, encuestas, estudios de casos y análisis FODA. Es importante destacar que debido a que no existen estudios específicos en referencia a los beneficios que generan los seguros para las PYMEs, se incluyen en el presente análisis algunos casos que permitirán identificar aspectos relevantes que coadyuven al cumplimiento de los objetivos planteados para el presente estudio.

Con la investigación social se busca representar fenómenos socialmente relevantes, describirlos y explicar la realidad. Para el desarrollo de la investigación es necesario diferenciar al método de la metodología, definiendo al método como el conjunto de pasos que se siguen en una investigación para llegar a una conclusión y a la metodología como la ciencia del método (Coller, 2005: 17).

La investigación será de tipo explicativa, descriptiva y de campo la cual permitirá la realización de un análisis minucioso para dar soporte a la hipótesis planteada. Con esto se pretende describir la realidad desde el enfoque conceptual hasta el empírico, y de los resultados obtenidos se podrá inferir la realidad del estudio realizado, el mismo que tendrá un soporte documental y bibliográfico específico relacionado.

Entrevistas

La entrevista es una de las técnicas preferidas por quienes realizan investigación cualitativa pero es utilizada también por profesionales de varias ramas con el propósito de obtener información específica. La entrevista es una conversación que tiene un propósito bien definido en función del tema que se investiga (Cerdeña, 1993: 258,259).

La entrevista consiste en obtener información de forma oral de parte del entrevistado recabada por el entrevistador de forma directa. Este es un instrumento

utilizado principalmente en las investigaciones sociales y psicológicas pero como técnica de análisis, ha sido utilizada por multitud de ramas del conocimiento. Esta técnica de recopilación se da desde una interrogación estandarizada hasta la conversación libre, sin embargo ambas se generan a través de un formulario o cuestionario como guía de estructura de la conversación. La entrevista dirigida por su parte es aquella en la que el entrevistador mantiene un procedimiento fijado de antemano mediante un cuestionario o una guía de la entrevista utilizando preguntas previamente preparadas por el entrevistador (Gutiérrez, 1993:4,5).

Dentro del presente estudio se utilizará esta técnica de manera estructurada, es decir siguiendo un patrón de preguntas desarrollado previamente por el investigador con el fin de recabar la información específica requerida de los entrevistados que serán de valioso aporte al estudio. Esto no implica sin embargo que el investigador no podrá realizar ciertas modificaciones en el desarrollo de la entrevista para recabar información más precisa de los entrevistados. Esto permitirá el posterior análisis de los resultados obtenidos.

Entrevistas a expertos

Los objetivos de realizar una entrevista con expertos en este estudio son los siguientes:

- Conocer la percepción de los expertos en relación al tema presentado en el presente estudio.
- Generar información cualitativa así como aspectos importantes que serán tomados en cuenta en el análisis empírico.

Las entrevistas permiten recoger información de los participantes del sector asegurador respecto a su punto de vista de los beneficios que las PYME obtienen con la contratación de seguros de riesgos patrimoniales. Se tiene planificado entrevistar a personas expertas en la materia que llevan varios años el mercado asegurador y por tanto, tienen mucha experiencia en el manejo de seguros de los mencionados riesgos en el país. Dichas entrevistas serán aplicadas a cuatro expertos en seguros, Gerentes Técnicos que trabajan en las principales aseguradoras a nivel nacional pero centrando la investigación a la ciudad de Quito con la finalidad de recabar sus experiencias, sus criterios y recopilar importante información que

con su trayectoria y amplia experiencia de seguro contribuirán y enriquecerán el presente estudio. La técnica utilizada para el registro será vía escrita tomando nota de los aspectos más relevantes o la grabación en medio electrónico de cada una de las encuestas a realizar y para complementar el método de entrevista y plasmar los resultados en el presente estudio, se recurrirá a la técnica de informe a través de un resumen estructurado de los puntos tratados. Por otra parte, en cuanto al número de sesiones, las entrevistas serán individuales en todos los casos y serán programadas en una sesión conforme la disponibilidad de tiempo de cada experto.

La información que se pretende extraer de las encuestas es la opinión desde la perspectiva de los expertos en el ámbito de los seguros respecto a los beneficios que una pequeña y mediana empresa puede obtener de la utilización de un seguro patrimonial. Se extraerá información de cuáles son a su criterio, los seguros más apropiados y aquellos especializados aplicables a cualquier giro de negocio de una pequeña y mediana empresa. La importancia en el análisis y gestión de riesgos es otro aspecto que será considerado.

Adicionalmente se pretende considerar su perspectiva de los aspectos comerciales, operacionales y económicos de una PYME a los cuales un seguro directamente les beneficiaría para compararlos o contrastarlos con los resultados de los demás métodos de recopilación de información utilizados. Se pretende identificar en base al criterio de los expertos entrevistados, cuáles son los beneficios que puede obtener una pequeña o media empresa al asegurar su patrimonio en base a ámbitos fundamentales que se considera que los seguros brindarían a las PYME:

Comercial: con el fin de recabar información y determinar los beneficios comerciales que las PYME podrían obtener si contratan un seguro.

Financiero: con el fin de recabar información y determinar los beneficios financieros que las PYME podrían obtener si contratan un seguro.

Operacional: con el fin de recabar información y determinar los beneficios operacionales que las PYME podrían obtener si contratan un seguro.

Estudios de caso

Para Hans Gunderman Kroll⁷ “toda investigación social se podría considerar un estudio de caso, puesto que dirige su atención a un fenómeno provisto de especificidad y límites espacio temporales definidos” (Gundermann, 2001: 254).

Para Goode y Hatt (1969), existen dos enfoques respecto a los estudios de caso, el primero se basa en un caso en particular y que está definido por la especificidad de un objeto de estudio y no se trata de la unión de procedimientos metodológicos. La característica específica de los estudios de caso no radica en una singular manera de recopilación y sistematización de la información, lo que busca es “mantener la unidad del todo”. El esfuerzo en este caso radica en no permitir que se disuelva “el carácter unitario de la entidad que está siendo estudiada” que podría ser una organización, una persona, una cultura, entre otras (citado en Tarrés, 2001: 251).

Según Robert Stake (1999) el estudio de casos busca la interacción con sus contextos pues es el estudio de lo particular y complejo para comprender aspectos importantes por lo que toma dos características distintivas, es holístico y naturalista (Stake, 2001: 11).

El estudio de caso por tanto se desarrolla con la finalidad de lograr una comprensión más profunda de un caso en particular para introducirse en una problemática más general o para generar una teoría. “Bajo la óptica instrumental o intrínseca, los estudios de caso aspiran a ser un medio de descubrimiento y desarrollo de proposiciones empíricas de carácter más general que el caso mismo” (Tarrés, 2001: 251). La diferencia entre la metodología estadística frente a los estudios de caso es en la manera de derivar los resultados al universo del cual se desean inferir ciertas propiedades. Mientras en un estudio de caso, la generalización de los resultados se da a partir de un caso, en la metodología estadística esto se logra a partir de una muestra representativa de la población (Gundermann, 2001: 257). En cierto momento un estudio de caso puede resultar un estudio comparativo cuando la investigación se diseña para captar el análisis de una entidad en dos momentos diferentes.

⁷ Antropólogo, doctor del Centro de Estudios Sociológicos, El Colegio de México, profesor-investigador, Universidad Arturo Prat, Iquique-Chile.

Yin (2003) indica que los estudios de caso se consideran estrategias de investigación destinadas principalmente para obtener respuestas a ciertas interrogantes como (los cómo y los porqué). Por tanto, esta visión recalca el potencial de este método de responder preguntas de carácter descriptivo y explicativo. Menciona además que en un diseño de estudio de caso que implique más de una unidad de análisis es posible, usar encuestas en el interior de cada caso. Existen cuestionamientos en torno a la capacidad de generalización de los hallazgos realizados mediante esta metodología, pero Yin menciona “los estudios de caso, como experimentos, son generalizables a proposiciones teóricas y no para poblaciones o universos” lo que trata de una generalización de forma analítica diferente a una generalización estadística (Yin, 2003: 6).

Lo que se pretende con los estudios de caso es que a partir de ellos se puedan explicar “fenómenos o principios generales” y no de un caso específico (Tarrés, 2001: 268).

Para el análisis de un caso teniendo en cuenta su contexto o valor intrínseco, se pueden utilizar materiales diferentes, desde entrevistas semiestructuradas, hasta análisis de contenidos de varios documentos pasando por encuestas u observación participante. Cualquier objeto de naturaleza social puede construirse como un caso. Este método es apropiado cuando se requiere estudiar un fenómeno, un objeto, o una relación causal, iniciando la investigación con preguntas ¿cómo? y ¿por qué? El estudio de casos tiene un potencial importante como método de investigación social, se aplica a diferentes situaciones pero debe tener criterios de calidad científica (Coller, 2005: 29).

Encuestas

Las encuestas usan un tipo de cuestionario para describir, predecir o ambos, algún fenómeno específico. Esta técnica difiere de los estudios de observación ya que requieren de una interacción con el participante mediante preguntas escritas, entrevistas personales, etc. Las encuestas son quizá el tipo de diseño más utilizado en una investigación en administración de empresas porque permiten a los investigadores estudiar y describir grandes poblaciones con cierta rapidez a un costo relativamente bajo. Esta es una herramienta muy flexible y muy útil ya que tienen la capacidad de ser adaptables a casi

cualquier entorno de investigación. La mayoría tiene como principal objetivo la búsqueda de relaciones entre variables. Son una herramienta de apoyo para probar hipótesis, evaluar programas, describir poblaciones, construir modelos de comportamiento humano, desarrollar escalas de medición útiles y realizar otras mejoras metodológicas en la investigación. Las encuestas usan un cuestionario bien estructurado y estandarizado para recolectar datos de la unidad de análisis en estudio (Duane, 2000:140).

Se trata de una metodología de tipo cualitativa cuya finalidad es describir la realidad experimentada por los encuestados en cuanto a su experiencia con el uso o no de los seguros. Las encuestas son la herramienta elegida dentro de los estudios de caso de la presente investigación pues permiten la obtención de información a menor costo, en un corto plazo y está orientado a casos específicos que permitan generalizar los resultados.

Aplicación de la encuesta

Aun corriendo el riesgo de que la muestra seleccionada resulte a simple vista no significativa e incluso dejando abierta la posibilidad de que pueda argumentarse sesgo en la información obtenida, se decidió que estas encuestas sean dirigidas a dos Pequeñas y Medianas empresas de la ciudad de Quito debido al tipo de información buscada. De hecho, el estudio de caso por muchos es percibido como un método que no garantiza la objetividad requerida por toda ciencia porque el investigador está en contacto permanente con el objeto de estudio y podría introducir sesgos. Sin embargo, desde otra perspectiva, la especificidad del método es lo que le da la importancia necesaria pues el estudio se centra no en una población sino en la parte de ella objeto de estudio que es lo que requieren los objetivos planteados en la presente tesis. Las empresas serán seleccionadas de forma aleatoria a partir de la información y base de datos de la revista Ekos, en sus ediciones especiales de PYMES del 2010, 2011 y 2012. Se realizará la elección de forma aleatoria hasta obtener una empresa que ya cuente con un seguro patrimonial y otra que no lo tenga, lo cual tomará un poco de tiempo hasta llegar a los dos resultados requeridos. Esto permitirá realizar un análisis comparativo de un caso de éxito (que tenga seguro) y uno de no éxito (que no tenga seguro). Para este tipo de investigación, se utilizará un cuestionario,

a manera de una entrevista muy corta, estrictamente estructurada y específica. Con la aplicación de las encuestas realizadas se desea obtener la percepción desde la perspectiva de los clientes, sobre varios aspectos importantes acerca de los seguros patrimoniales. Como se puede apreciar, la finalidad de este análisis no es de ninguna manera cuantitativo pues los objetivos planteados no se estructuraron en ese sentido, sino que se busca un análisis de dos casos específicos de estudio para complementarlo con el resto de herramientas metodológicas aplicadas y contar con una perspectiva completa desde un punto de vista técnico, desde el punto de vista de las compañías de seguros y desde el de los propios clientes.

Todas las preguntas que constarán en la encuesta estarán claramente formuladas, lo que permite reducir las molestias a los encuestados; esto será de más utilidad para la investigación y reflejará datos más reales que permitan cumplir con los objetivos planteados para la investigación. La estructura metodológica de las encuestas se basará en el estudio de las siguientes variables al momento de elegir las preguntas del cuestionario:

- Actividad.- mediante esta variable se identificarán las actividades a las que se dedica la empresa, su giro del negocio.
- Adquisición de un seguro.- mediante esta variable se identificará si la empresa encuestada posee o no algún tipo de seguro y adicionalmente se identificará si el seguro que poseen es un seguro patrimonial o no.
- Ingresos.- mediante esta variable se identificará si la empresa se encaja dentro del rango de ingresos que tiene una pequeña y mediana empresa.
- Empleados.- mediante esta variable se identificará si la empresa se encaja dentro del número de empleados que tiene una pequeña y mediana empresa.
- Riesgos.- mediante esta variable se pretende identificar en base al criterio de las empresas encuestadas, cuáles son los riesgos que ellos identifican en su giro de negocio y que creen merecen estar amparados por un seguro.
- Razones.- mediante esta variable se pretende identificar las razones más comunes por las que una PYME tiene para contratar o no un seguro.

- Tipo.- mediante esta variable se pretende identificar el tipo de seguro que tiene contratado una PYME para identificar cuáles son los básicos y más conocidos.
- Pérdidas.- mediante esta variable se pretende identificar si la PYME encuestada ha sufrido alguna pérdida lo cual podría relacionarse con el hecho de contratar un seguro a partir de ello.
- Riesgos.- esta variable se pretende identificar si las PYME encuestadas conocen e identifican sus riesgos del negocio y permitirá relacionar si a pesar de ello tienen contratado o no un seguro y por otra parte si han sufrido o no pérdidas.
- Beneficios.- mediante esta variable se pretende identificar en base al criterio de las empresas encuestadas, si existen, y cuáles son los beneficios que ha obtenido la empresa al asegurar su patrimonio. Los tres pilares fundamentales de beneficios que se considera que los seguros brindarían a las PYME son en los aspectos comerciales, económicos/financieros y operacionales.
- Atributos.- mediante esta variable se pretende identificar cuáles son las características que influyen en la decisión de adquirir o no un seguro patrimonial por parte de una PYME.

Análisis Financiero del Impacto Costo-Beneficio de los riesgos en las PYME

Esta metodología será muy importante en los estudios de caso porque se tomarán los estados financieros reales de dos PYMEs de diferentes sectores, que no tengan un seguro patrimonial y se realizará una simulación financiera de las posibles pérdidas que podría tener y cómo afectaría a sus resultados, analizándolos financieramente, para determinar el costo-beneficio que obtiene con el uso de un seguro que blinde su patrimonio ante las posibles pérdidas. El análisis está orientado a dos casos de la ciudad de Quito, de dos sectores económicos distintos, seleccionadas de forma aleatoria para realizar un análisis más práctico y determinante. Se utilizará la misma información y base de datos disponible para las encuestas pero seleccionando aleatoriamente a dos empresas distintas. Sin embargo, al ser información real interna de la empresa, hemos sido requeridos a mantener

el nombre de las empresas en reserva, lo que se detallará es la actividad o giro de negocio al que se orientan sus actividades.

Al analizar la relación costo-beneficio derivado de la contratación de un seguro patrimonial, se parte del análisis financiero para pasar por el flujo de efectivo de la empresa. Este análisis mide la afectación financiera en términos cuantitativos que podría llegar a tener la pequeña y mediana empresa analizada en cuanto a equivalentes de efectivo, y activos fijos tanto a costo histórico como incluyendo la depreciación de dichos activos. Posteriormente, se calculará la indemnización que recibiría la empresa en caso de un siniestro, aplicando el deducible correspondiente y calculando el valor real de costo-beneficio por la recuperación de activos al tener un seguro y sufrir una pérdida.

El Análisis FODA⁸

El análisis FODA es un instrumento que permite “determinar los factores que pueden favorecer (Fortalezas y Oportunidades) u obstaculizar (Debilidades y Amenazas) el logro de los objetivos establecidos por la empresa” (Marketing Publishing, 2007:157). En consecuencia, “el análisis FODA permite explotar más eficientemente los factores positivos y neutralizar o eliminar el efecto de los factores negativos” (Marketing Publishing, 2007:158). Este instrumento está desarrollado como instrumento para analizar el entorno.

Para el análisis, se considerarán como fortalezas a las características que coadyuvan al logro de los objetivos; adecuados controles de riesgos, medidas preventivas o programas y políticas internas de seguridad. De la misma forma, se considerarán como oportunidades a las situaciones del entorno que pudieran favorecer la contratación de una póliza de seguros por parte de una pequeña y mediana empresa y la manera que puede beneficiarse la empresa de ello gracias a las recomendaciones de mejora de riesgos y respaldo financiero ante eventos negativos posibles. Como debilidades se entenderá a las características particulares de una PYME que se presentan como barreras internas que podrían ser entre otros la falta de controles de riesgos, riesgos inherentes de la actividad de la empresa, entre

⁸ También llamado análisis SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) por sus siglas en inglés.

otros aspectos; y finalmente, las amenazas son aquellas situaciones de origen exógeno que podría afectar de forma negativa el desenvolvimiento y/o crecimiento de la empresa o que inclusive podrían paralizar las operaciones de la misma y que están fuera del control.

Visto de esta forma, si se genera una reagrupación de los conceptos tenemos que las fortalezas y debilidades se enmarcan dentro del ámbito interno de la industria, mientras que las oportunidades y amenazas responden a factores exógenos (Marketing Publishing, 2007:159).

La matriz FODA será utilizada como instrumento metodológico complementario para el estudio. El análisis situacional FODA permitirá saber cuáles son los puntos fuertes que puede poseer la estructura operativa de la empresa en cuanto a prevención de riesgos, así como también cuáles son los puntos débiles que por lo general faltan en las empresas para mitigar ciertos riesgos y determinar los que necesariamente requieren respaldo de una póliza de seguros. Mientras que, por el lado del entorno permitirá identificar las situaciones y condiciones exógenas que podrían jugar en contra de la empresa que son riesgos que no se los puede controlar y están latentes para una PYME.

Matriz de análisis de características de seguros

Se realizará una revisión de bibliografía especializada en lo que respecta a las coberturas de los diferentes tipos de seguros, haciendo especial énfasis en las alternativas para riesgos patrimoniales de las pequeñas y medianas empresas que les generen más beneficios por su giro de negocio. En esta matriz se presentarán las características y coberturas de los seguros que amparan riesgos patrimoniales. Adicionalmente se complementará los resultados FODA obtenidos anteriormente. El análisis de las características de seguro se realizará considerando cinco sectores distintos de la economía en la que se desempeñan ciertas PYMEs como son restaurantes, locales comerciales, empresas industriales, empresas de prestación de servicios profesionales y empresas de desarrollo de software. Esto permitirá identificar en varios giros de negocio los tipos de seguro que son aplicables a sus operaciones, que les brinden beneficios y que no sean un gasto vano al tener un tipo de seguro que no se ajuste al riesgo operacional de la empresa.

CAPÍTULO III MARCO EMPÍRICO

Definiciones esenciales en el ámbito de los seguros

El entendimiento de los principales términos utilizados en la actividad aseguradora es muy importante para la contratación de seguros. Entre las conceptualizaciones esenciales involucradas diariamente en el ámbito de seguros se encuentran las siguientes (Ruales, 2006: 7):

La póliza es el contrato escrito del seguro y representa el documento que otorga legalidad a los derechos y obligaciones entre las partes.

El riesgo es un hecho negativo indeseable y fortuito de eventualmente sufrir pérdidas. En otras palabras el riesgo es la posibilidad de que ocurra o se dé un hecho determinado que lesione el interés económico. En seguros la palabra riesgo puede tener otros contextos como:

- a. El conjunto de bienes protegidos por una póliza de seguro como por ejemplo el riesgo de edificios, de maquinarias, riesgo comercial, riesgo industrial, entre otros.
- b. El peligro contra cuyos daños se otorga una póliza de seguro, por ejemplo Incendio, Robo, Responsabilidad Civil, entre otros.

Los siniestros son la materialización u ocurrencia de un riesgo cubierto en un contrato de seguros. La ocurrencia de un siniestro es lo que da origen a la indemnización.

La obligación en cambio está a cargo del asegurador y consiste en indemnizar al asegurado o beneficiario los perjuicios que le ocasione el riesgo o evento contratado en caso de que se produzca un siniestro.

El deducible es la cantidad o porcentaje que en toda pérdida asume el asegurado. Dicha cantidad o porcentaje se establece en una póliza pues es el importe que debe superarse para que se pague una reclamación. Es también sinónimo de franquicia.

El interés asegurable representa el interés económico y responsabilidad del asegurado en que no se produzca un siniestro. Este es el verdadero objeto del seguro. En otras palabras, el interés asegurable corresponde a la relación económica que existe entre un bien o cosa y el sujeto que la posee. “Tiene interés asegurable toda persona cuyo patrimonio pueda resultar afectado directa o indirectamente, por la posibilidad de que ocurra un evento cubierto en la póliza” (Ruales, 2006: 7).

La indemnización en cambio se refiere al importe que genera la obligación a pagar contractualmente un siniestro cubierto por la póliza de seguros. La finalidad de la indemnización es la de reponer económicamente el patrimonio del asegurado afectado por un siniestro. Al ser de carácter compensatorio o indemnizatorio, el asegurado no puede recibir más allá de su pérdida real pues el seguro no es un medio de obtener ganancia o lucro.

La suma asegurada o límite asegurado es uno de los puntos neurálgicos que deben considerarse en la contratación de un seguro. También se la denomina como valor asegurado y es indispensable para que en caso de un siniestro, el asegurado reciba la reparación, reposición o indemnización de acuerdo a la pérdida real sufrida. Es tan importante porque al momento de ocurrir un siniestro, si los bienes no se encuentran debidamente asegurados en base a su valor real, se puede incurrir en los dos casos descritos a continuación:

- a. **El sobre seguro** se da en el caso en que el valor asegurado sea superior al valor real de los bienes, en cuyo caso la aseguradora indemnizará únicamente hasta el valor real de los bienes afectados ya que la intención de los seguros no es la de cubrir ganancias sino la pérdida real acaecida.

- b. **El infra seguro** por el contrario se da cuando el valor asegurado es inferior al valor real de los bienes y en cuyo caso la aseguradora indemnizará solo en un siniestro únicamente de forma proporcional el valor asegurado establecido frente al valor real del bien afectado.

La prima por su parte es el precio de la cobertura contratada que el asegurado paga al asegurador por el riesgo que está asumiendo. Se puede mencionar como información complementaria que las primas de seguro que pagan los asegurados o solicitantes como precio de una póliza o contrato de seguros, pertenecen a las compañías de seguros y con ellas el negocio asegurador sostiene su existencia. Ese dinero, sin embargo proviene de la sociedad en general. Las compañías de seguros no reciben las primas en calidad de depósitos a la vista o a plazo, pues no se obligan a devolver esos valores en el vencimiento del periodo de la póliza de seguros pues son más bien una contraprestación económica que paga el asegurado por la protección que reciben y que se materializa cuando ocurre un siniestro. Por tanto, “la prima es una contraprestación económica que paga el asegurado, como precio de un contrato, que le garantiza una indemnización en caso de ocurrir el riesgo previsto en la póliza de seguro” (Ruales, 2006: 7).

Efectivamente, con el pago que realiza el asegurado, se genera el compromiso de la compañía de seguros de pagar la indemnización en caso de que ocurriere el siniestro amparado. De su lado, el asegurador acumula dichas primas y capta los recursos necesarios para poder pagar los siniestros. Esta porción utilizada en la atención de los reclamos se denomina prima de riesgo. Es necesario acotar que la prima permite al asegurador cubrir sus gastos de administración y también los gastos de adquisición del negocio (gastos de ventas) entre los cuales están las comisiones que se paga a los agentes o intermediarios de seguros por conseguir el negocio.

Simonds cataloga al seguro como una acción solidaria entre los distintos asegurados que aportan su dinero a una aseguradora con el objetivo de dar la oportunidad a quien es tocado por la desgracia para que pueda recuperar los bienes perdidos o resarcir las pérdidas.

Con la entrega de la prima, se produce la transición de su propiedad: del asegurado al asegurador (Larrea Simonds, 2005:18).

La buena fe. La apertura de los clientes de aprender a mantener sus riesgos controlados con la guía de las compañías de seguros con el deseo cierto de no sufrirlas, contribuye a que el cliente adquiera cierta especialización en la identificación de un riesgo. Esa relación cliente-aseguradora que en seguros se denomina ‘buena fe’ es el principio que prima el contexto asegurador. El diccionario Mapfre de Seguros desarrollado por la Fundación Mapfre⁹, define a la buena fe o *good faith* como un principio básico y característico de todos los contratos de seguro (pólizas) que genera una obligación para las partes de actuar entre sí con la máxima honestidad, sin interpretar de forma arbitraria el sentido preciso de los términos acordados, sin limitar o exagerar los efectos que resultarán de la manera en que los contratantes expresaron su voluntad y contrajeron sus obligaciones. Este término entendido por las partes tiene una especial importancia en el contrato del seguro y es el principio universal primordial en este ámbito (Fundación Mapfre, 2008).

Los Seguros en Ecuador

Los inicios de los seguros en Ecuador surgen de manera rudimentaria en la época republicana y se remontan al siglo XIX en que se ofertaban localmente los seguros de transporte e incendio únicamente por compañías extranjeras (Espinel, 2012: 4).

Los primeros pasos a nivel jurídico referentes al contrato de seguro se dieron en el Código de Comercio de Eloy Alfaro. La regulación jurídica de la actividad aseguradora data de 1909 cuando el estado ve la necesidad de regular la actividad de las empresas de seguros en el país; hasta esa fecha no existía un control estatal en tales operaciones y había un monopolio de las compañías extranjeras que trajo consigo inconvenientes como el abuso

⁹ FUNDACIÓN MAPFRE es una prestigiosa empresa española desarrolla actividades de interés general para la sociedad en distintos ámbitos profesionales y culturales. En el marco de la Fundación, el Instituto de Ciencias del Seguro promueve actividades docentes y de investigación en el campo del Seguro y la Gerencia de Riesgos tanto en España como en Iberoamérica. El Instituto promueve la edición impresa y en formato electrónico de libros, informes y estudios de investigación y además, edita una revista especializada en Gerencia de Riesgos y Seguros.

en perjuicio de los asegurados nacionales que veían en los seguros la forma idónea de enfrentar sus riesgos. La normativa generada en el decreto legislativo No.1105 del 18 de noviembre de 1909 contempló aspectos elementales pero que sirvieron para el surgimiento de un orden jurídico. En 1911 se realizaron reformas a las disposiciones del decreto 1105 y en 1917 se expidió un nuevo decreto legislativo en el que se derogaba la Ley de 1909 y el decreto modificatorio de 1911 en lo que se refería a las compañías de seguros estableciendo que se las facultaba a que puedan celebrar contratos de seguros contra incendios en el Ecuador, con el único requisito de constituir representantes legales o apoderados domiciliados en el país que tengan la facultad suficiente para contestar demandas y cumplir las obligaciones contraídas en las pólizas (Alvear, 1995: 32).

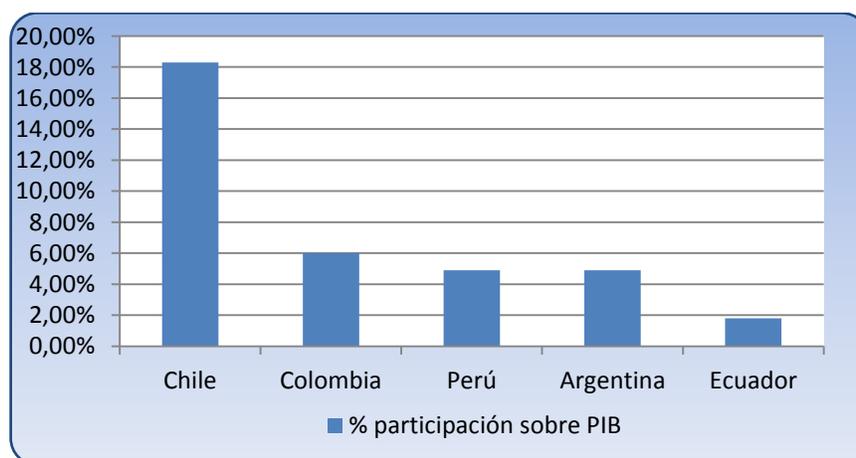
En 1933 se faculta a la Superintendencia de Bancos para que se desempeñe como el órgano de control que regule el sector de los seguros. Durante este periodo se desarrolla la actividad aseguradora a través de compañías nacionales creadas para entonces. También se generó una proliferación y tecnificación de nuevos ramos y se dio una estructuración jurídica en el mercado de seguros (Espinel, 2012: 4).

En 1936 se dicta la Ley de Inspección y Control de las Compañías de Seguros. En 1937 se expidió la nueva Ley sobre Inspección y Control de Seguros que eliminó la palabra compañías e incorporó nuevas reformas. Esta ley entró en vigor en enero de 1938 y se mantuvo hasta 1965. Sin embargo, las leyes anteriores no mencionaban nada sobre el contrato de seguros y simplemente establecían un sistema de vigilancia y control de las aseguradoras con lo que nace la necesidad de emitir mediante el Decreto Supremo No. 1147 del 7 de diciembre de 1963 la ‘Legislación sobre el Contrato de Seguro’ cuya normativa fue incorporada en el Código de Comercio. Posteriormente, en 1966 se dictaron los decretos supremos No.1320 y 1346 los mismos que fueron normados por la Superintendencia de Bancos configurando la Ley General de Compañías de Seguros la cual se mantuvo vigente por tres décadas hasta ser sustituida en 1988 por la nueva Ley General de Seguros la misma que se mantiene vigente hasta nuestros días con reformas realizadas por la promulgación de leyes como la Ley de Transformación Económica del Ecuador, la reformatoria a dicha ley y la Ley de Seguridad Social (Alvear, 1995: 33).

A pesar de que actualmente la demanda de seguros por parte de las empresas ha tenido un crecimiento con respecto a años pasados¹⁰, son las grandes empresas las que buscan nuevas coberturas para posibles riesgos en su negocio. Por el contrario, entre las pequeñas y medianas empresas aún no existe una cultura de contratación de seguros. En países más desarrollados que tienen mayor conciencia de prevención de riesgos la demanda de seguros por parte de las PYMES es baja y a pesar de no existir cifras al respecto, sin duda en el Ecuador las mismas deben ser muy inferiores porque la resistencia a destinar recursos económicos a la prevención es mucho mayor.

En la actualidad, el conocimiento de seguros y sus beneficios en el Ecuador es aún muy limitado lo cual se traduce en una penetración del sector muy baja a comparación con las de sus países vecinos. La participación de los activos del sistema asegurador en el PIB ecuatoriano es baja, del 1.8%. En otras economías como Chile se registra el 18%, Colombia por su parte presenta el 6%, Perú el 4.9% y Argentina el 4.9% (Ekos, 2014: 42).

Gráfico 2. Sector Seguros en la región



Fuente: Elaboración propia a partir de información presentada por Revista Ekos de Marzo 2014.

¹⁰ Según la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador (SBS) durante los últimos años el mercado asegurador ha atravesado por varios procesos de fusión y de liquidación de compañías, 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.

Las primas de seguros en los países de América Latina que se analizan en este informe, crecieron en aproximadamente un 19.3% en el año 2012, llegando a alcanzar los US\$ 145,000 millones. La mayoría de los países registró un crecimiento de primas, siendo Brasil, Uruguay y Venezuela los países que presentaron incrementos mayores al 20% en las áreas de negocios primarios.

**Tabla 2. Seguros de vida y de no vida de América Latina
- Primas Directas año 2012 (en millones de US\$)**

| | No vida | vida | Total | Crecimiento Interanual |
|--------------|---------------------|--------------------|---------------------|------------------------|
| Argentina | US\$ 11,987 | US\$ 3,038 | US\$ 15,025 | 17.7% |
| Bolivia | 235 | 81 | 317 | 19.7 |
| Brasil | 26,733 | 36,389 | 63,122 | 23.2 |
| Chile | 3,849 | 7,440 | 11,289 | 16.7 |
| Colombia | 5,562 | 3,479 | 9,041 | 13.3 |
| Costa Rica | 741 | 187 | 928 | 16.7 |
| Ecuador | 1,066 | 419 | 1,485 | 11.1 |
| El Salvador | 202 | 219 | 421 | 2.7 |
| Guatemala | 343 | 245 | 588 | -2.6 |
| Honduras | 181 | 164 | 345 | 10.7 |
| México | 9,624 | 13,042 | 22,666 | 11.6 |
| Nicaragua | 101 | 34 | 135 | 12.5 |
| Panamá | 666 | 452 | 1,118 | 6.3 |
| Paraguay | 273 | 41 | 315 | 18.8 |
| Perú | 1,508 | 1,592 | 3,100 | 15.9 |
| Uruguay | 819 | 293 | 1,112 | 25.4 |
| Venezuela | 6,766 | 7,396 | 14,162 | 28.9 |
| Total | US\$ 70, 656 | US\$ 74,512 | US\$ 145,168 | 19.3% |

Fuente: Elaboración propia a partir de información presentada por Best`s Special Report América Latina.

Según la información de la Superintendencia de Bancos y Seguros, los participantes del sistema asegurador ecuatoriano son 38 instituciones de seguros de las cuales 30 dirigen sus actividades principalmente a los seguros generales y patrimoniales y 8 dirigen sus operaciones principalmente a los seguros de vida.

El sector asegurador en Ecuador está formado por los asegurados o clientes, las compañías de seguro o aseguradoras, los asesores productores de seguros y otros agentes como reaseguradores y peritos de seguros que no forman parte del presente estudio al estar

más relacionados con al manejo de los riesgos por parte de las compañías de seguros. El papel de cada uno de estos participantes del sector se encuentra regulado y normado por la Superintendencia de Bancos y Seguros como entidad reguladora que supervisa la aplicación y cumplimiento de lo que dicta la Ley General de Seguros, el Decreto Supremo 1147 y demás normas y reglamentos relacionados.

Marco Legal en el Ecuador

La normativa relevante dentro del aspecto legal que rige el sector asegurador es la ‘Ley General de Seguros’ y se establece que dicha Ley regula la constitución, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las personas jurídicas y las operaciones y actividades de todos los que integran el sistema de seguro privado. Además están regidas por las leyes de la República y a la vigilancia y control de la Superintendencia de Bancos y Seguros¹¹ (Ley General de Seguros, 2004).

La misma ley establece también como participantes del sistema de seguro privado a todas las empresas aseguradoras, reaseguradoras, los intermediarios de reaseguros, los peritos de seguros, y los asesores productores de seguros¹² (Ley General de Seguros, 2004).

Por otra parte se establecen medidas requeridas a las empresas aseguradoras para preservar los intereses de los asegurados o clientes controlando reservas inherentes a la actividad como son la reserva de riesgos en curso, reservas matemáticas, reservas para obligaciones pendientes y las reservas para desviación de siniestralidad y eventos catastróficos como requisitos obligatorios prioritarios establecidos por la Superintendencia de Bancos y Seguros para que todas las empresas aseguradoras y compañías de reaseguro figuren en su contabilidad y sean deducibles para efecto del impuesto a la renta conforme lo que dispone la Ley de Régimen Tributario Interno que otorga a la Superintendencia de

¹¹ Art. 1 del Título Uno “Del ámbito de la Ley” de la Ley General de Seguros

¹² Art. 2 del Título Uno “Del ámbito de la Ley”

Bancos y Seguros la potestad de contemplar otros método para constituir dichas reservas¹³ (Ley General de Seguros, 2004).

Además la Ley General de Seguros es muy clara al citar las normas establecidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros que deben respaldar las operaciones de una empresa aseguradora y brindar seguridad a sus clientes, entre ellas que las primas netas (antes de impuestos) recibidas durante el último año no podrán exceder de seis veces su patrimonio y que el patrimonio no deberá ser inferior a una sexta parte del total de sus activos menos los cargos diferidos. Se contempla además que todas las compañías de seguro y compañías de reaseguro que se contemplan en dicha Ley, que pierdan más del treinta por ciento de su patrimonio total deberán de forma obligatoria incrementar sus patrimonios en el mismo nivel que la pérdida obtenida, en un plazo no mayor a doce meses de la fecha de la pérdida, pudiendo llegar a vender públicamente acciones e inclusive contemplar su liquidación forzosa¹⁴ en caso de no capitalizar la empresa o reducir su cartera de negocios (Ley General de Seguros, 2004).

Para complementar los requerimientos técnicos se establece una estructura de financiamiento que deben registrar las compañías aseguradoras y reaseguradoras. Se exige que inviertan sus reservas técnicas, capital pagado y reserva legal buscando la más alta rentabilidad, seguridad y liquidez con lo que se requiere tener un capital muy formado y operaciones en gran nivel que garanticen poder cumplir con lo establecido. Esto obviamente representa un requerimiento legal que promueve abiertamente la concentración de mercado por parte de las grandes empresas del sector y dejando una brecha muy grande para el acceso de las PYME al mercado participativo¹⁵ (Ley General de Seguros, 2004).

¹³ Incisos a, b, c, d y e del Art. 21 Sección I - De las reservas técnicas correspondiente al Capítulo Segundo 'De las normas de prudencia técnica financiera'

¹⁴ Sección II – De la Solvencia, contemplada en el Capítulo Segundo 'De las normas de prudencia técnica financiera' menciona en el Art. 22

¹⁵ El Art. 23 Sección II de la 'Ley General de Seguros' en sus incisos exige a las compañías de seguros y reaseguros estructura de financiamiento de sus operaciones a) hasta un 50% en valores del Estado y Banco Central, b) hasta un 40% en títulos y valores de captaciones del sistema financiero, c) hasta un 40% en cédulas hipotecarias, d) hasta un 30% en obligaciones emitidas por entidades privadas registradas en mercado de valores, e) hasta un 50% en entidades reguladas por la misma Superintendencia de Bancos y Seguros, f) hasta un 10% en cuotas de Fondos de Inversión conforme Ley de Mercado de Valores, g) hasta un 10% en valores emitidos y garantizados por estados y bancos centrales extranjeros de primer orden, h) hasta un 30% en bienes raíces previa autorización del ente regulador, i) hasta un 20% en valores emitidos

Otro marco legal que es importante revisar y citar es el Decreto Supremo 1147 que se refiere a la Legislación del seguro en la cual se definen todos los elementos de un contrato de seguro. Al respecto, se menciona que sin uno de los elementos básicos como el asegurador, el solicitante, el interés asegurable, el riesgo asegurable, el monto o límite de responsabilidad, la prima y la obligación o pago, un contrato de seguros es absolutamente nulo. De igual forma, este marco legal indica los aspectos de la póliza, el objeto del seguro, el derecho y obligación de las partes y de igual manera define a los distintos ramos de seguro existentes, lo que representa un marco de referencia para entender el funcionamiento de este servicio y las obligaciones de las partes que intervienen en el contrato o póliza de seguros.

Implicaciones Económicas y de Gestión para las PYME

“...el encuentro de las voluntades del cliente (proponente) y del asegurador ha de estar precedido de la caída de innumerables barreras psicológicas que aquél tiene, de las que la principal es la de elegir, entre las necesidades que tiene que satisfacer, las de previsión y seguridad, que no son inmediatas. La motivación hacia el seguro resulta de la toma de conciencia de las necesidades futuras, y en este caso el cliente es quien busca el contacto con la aseguradora, o del convencimiento generado por los argumentos de personas interesadas.” (Soares, 1978: 11)

El seguro facilita las relaciones comerciales y dinamiza las transacciones y la concesión de créditos debido a que con el uso de ellos, aparte de mitigar el efecto de una pérdida, los riesgos de sufrir una se reducen debido al control que ejercen las compañías de seguro a su cartera de clientes y al compromiso adquirido de parte los clientes de tomar medidas las preventivas necesarias.

En cuanto al ámbito empresarial, toda empresa busca constantemente ampliar su portafolio de clientes y mercados. Este caso no excluye a las pequeñas y medianas

por entidades públicas registradas en el mercado de valores que tengan calificación de riesgo, y j) hasta los respectivos valores de rescate en préstamos a los asegurados con garantía de sus pólizas de vida.

empresas del país y del mundo, consideradas actualmente por expertos como el sector más dinámico de las economías, que buscan poder llegar a las grandes y convertirse en sus proveedores. Para el efecto deben mantener un nivel continuo de productividad que les permita cumplir con las obligaciones adquiridas para suplir con sus productos y servicios a las grandes. De hecho, muchas grandes empresas actualmente mantienen entre las exigencias a sus proveedores la contratación de una póliza de seguros. Esto se da en la actualidad especialmente en la industria petrolera y de la construcción. Sin embargo, al hablar de prevención de riesgos es necesario considerar la definición de administración del riesgo a través del concepto de la ‘Gerencia del Riesgo’. “La gerencia de riesgos es el conjunto de métodos que permiten identificar, analizar y evaluar los riesgos, minimizarlos, controlarlos y darlos un tratamiento financiero; no es un lujo sino necesidad para la supervivencia de empresas grandes, pequeñas y medianas” (Casares San Jose-Martí, 2005: 44).

De forma general, el objetivo financiero básico de la Administración de Riesgos radica en mantener la continuidad económica de los productos y servicios de una organización, lo que implica aspectos de costo y de protección. El éxito de la administración de riesgos se mide por tanto utilizando el concepto de ‘Costo de Riesgo’¹⁶ (Pelloni, 1979: 108).

Un empresario debe saber que el riesgo existente en las actividades que realiza su empresa puede ser asumido o transferido. Puede ser asumido por la empresa de dos maneras, la primera es reteniendo el riesgo, consciente que tiene un riesgo y en caso de darse un siniestro, este será enfrentado con fondos propios. La segunda forma de asumir el riesgo es que la empresa está en la capacidad de entender que un evento negativo podría detener sus operaciones por lo que desarrollan políticas que le dan la posibilidad de formar un fondo e incrementarlo anualmente con el fin de hacer frente a esta situación de riesgo. La segunda opción a pesar de que es planificada y muestra el nivel de desarrollo de una

¹⁶ Según Pelloni, se la define como la suma de los costos del control de riesgos, más las pérdidas retenidas por la empresa, más las primas de seguros y más los costos administrativos. Esta suma si la comparamos con las ventas anuales u otro parámetro, sirve para formarse un juicio sobre la eficiencia de la empresa en el manejo de sus riesgos de pérdidas accidentales.

empresa, estaría reservada exclusivamente para las grandes empresas no para una PYME que por su naturaleza tiene necesidad de fondos para su operatividad. Sin embargo, como se mencionó anteriormente, existe la posibilidad de transferir el riesgo y se da cuando una empresa es consciente de que existe un riesgo y decide contratar una póliza de seguro para que a cambio del pago anual de un monto llamado prima de seguro, una compañía aseguradora tendrá la responsabilidad de cubrir dicha eventualidad para dejar a la empresa afectada como se encontraba antes de la pérdida. Si se toma desde el punto de vista de previsión y economía por tanto cabe plantear la siguiente pregunta: ‘¿Cuál es entonces la decisión más responsable y beneficiosa?’ Analizando todo lo anteriormente mencionado se aclara un poco más el panorama, sin embargo es necesario indagar más profundamente para determinar las necesidades de cobertura que una PYME por su naturaleza. Aun cuando se dispone de coberturas independientes para necesidades particulares de cada negocio, lo óptimo será contratar un paquete completo de seguros diseñado para proteger completamente a las empresas (Moreno, 2010).

Actualmente el sector asegurador se ha esforzado por atraer la vista de los empresarios y hoy en día ofrece muchos productos y servicios como soluciones de aseguramiento empresarial. Sin embargo, sin una guía, puede resultar difícil a un micro y pequeño empresario determinar los tipos de cobertura serían los más necesarios para su negocio entre la diversidad de seguros que actualmente existen para que no tengan que incurrir en gastos excesivos por riesgos que por la naturaleza de su negocio de pronto no tendrían cabida en la misma. Es por ello que se pretende presentar este material como una guía al respecto. Uno de los aspectos más interesantes y, a la vez, menos analizados en este sector se refiere al estudio de la forma en que la contratación de una póliza de seguro puede beneficiar a una PYME.

La eficiencia es la meta que busca alcanzar toda economía y una herramienta básica para ello es el sistema financiero. Con la aseveración de Pareto, revisada en las conceptualizaciones, de que la eficiencia se logra beneficiando a una parte sin perjudicar a otra, se aclarará con lo expuesto posteriormente que la contratación de seguros está dirigido a la preservación de las empresas y constituye un blindaje para las PYME y a su vez

dinamiza la economía al generar también beneficios plasmados en ingresos para las empresas aseguradoras.

Lo más importante es que tener un seguro influye en compensar o retribuir la aversión al riesgo de emprendedores y empresarios. Esto por tanto promueve un mayor crecimiento y productividad. El manejo o administración de riesgos es un aspecto fundamental dentro del emprendimiento. Los emprendedores administran y gestionan el riesgo haciendo un balance de costo beneficio de cada alternativa en un proceso estructurado de gestión que implica la identificación de los riesgos frente a una pérdida accidental, la evaluación de técnicas para el tratamiento de exposiciones a pérdidas, la elección de la mejor alternativa y el monitoreo de resultados para redefinir opciones. Quienes no aplican un proceso estructurado de gestión, pueden tomar decisiones acerca de un riesgo por defecto en lugar de por diseño de una estrategia. El alcance del seguro en una economía de mercado afecta a la gama de alternativas disponibles y lo que es más importante, a la calidad de información que da soporte a las decisiones (Brainard, 2008: 2).

Un claro ejemplo de lo mencionado es el de una empresa manufacturera que opera solo localmente y que deja de lado buenas oportunidades de negocio muy lucrativas en otros mercados por evitar el riesgo de sufrir pérdidas en sus bienes transportados o mantenidos en esos mercados. El seguro por tanto se convierte en una poderosa herramienta de expansión para esa empresa que desea aventurarse en otros mercados mitigando los riesgos de exposición a pérdidas respaldado con un seguro de Incendio, robo, fidelidad, responsabilidad civil, transporte entre otros.

Situación de las PYME en Ecuador

Según cifras contempladas en la base de datos de los resultados del Censo Nacional Económico 2010 del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, en la actualidad existen en el país 500,217 empresas, de ellas, 474,844 son microempresas, 18,684 son pequeñas empresas y 3,180 son medianas empresas. Esto da un total de 21,864 PYMEs registradas en el país por lo que el 94.93% del total de empresas registradas son micro empresas y el 4.37% del total de empresas registradas son Pequeñas y Medianas. El 74.95% de las

mismas se concentra en las ciudades de Quito y Guayaquil. En adición, el sector productivo más representativo en el país es el comercio que abarca el 39.18% de las medianas empresas y 27.99% de las pequeñas empresas. La manufactura es el segundo sector de mayor importancia con el 10.06% para las medianas empresas y 11% para las pequeñas empresas. El tercer sector en importancia es el de servicios que tiene como participantes el 9.24% de las pequeñas y el 10.19% de las medianas empresas (Censo Nacional Económico INEC, 2010).

La mayoría de Pequeñas empresas, el 72%, factura anualmente entre US\$ 100,000 y US\$ 500,000. En cuanto a las medianas empresas el 78% factura entre US\$ 3 a US\$ 5 millones anuales. En definitiva, el 50% de las Pequeñas y Medianas empresas del país facturan entre US\$ 1 millón y US\$ 2 millones anuales y emplean en promedio a 28 empleados permanentes y a 4 trabajadores ocasionales. Con ello, el 65% de las plazas de trabajo en Ecuador, provienen de una PYME. Otro aspecto que es importante mencionar es que el 66% de las PYME del país son empresas familiares. Adicionalmente se indica que el 65% de las plazas de trabajo en Ecuador proviene de las Pequeñas y Medianas empresas. Por su parte, la provincia de Pichincha concentra el 41% de las PYME (Ekos, 2010:135).

La Superintendencia de Bancos clasifica a las distintas clases de empresas de acuerdo a los siguientes parámetros basados en la normatividad de la Comunidad Andina con los valores consistentes con la realidad nacional.

Tabla 3. Variables que determinan el tamaño de las empresas

| VARIABLES | MICROS | PEQUEÑAS | MEDIANAS | GRANDES |
|--|----------|----------------|-----------------|-----------|
| Número de empleados efectivos | 1 - 9 | 10 - 49 | 50 - 199 | > 200 |
| Valor bruto de las ventas anuales (US\$) | ≤ 100000 | 100001-1000000 | 1000001-5000000 | > 5000001 |
| Valor de activos totales (US\$) | ≤ 100000 | 100001-750000 | 750001-4000000 | > 4000000 |

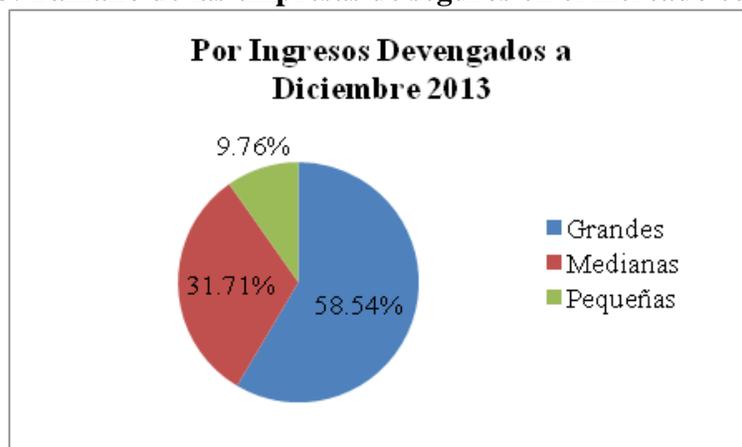
Fuente: Elaboración propia Marzo 2013 a partir de información de Superintendencias de Compañías y Bancos y Seguros.

Por la actividad económica principal que desarrollan, se reconocen a las siguientes: comercio, industrias, manufactureras, actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler, transporte, almacenamiento y comunicaciones, explotación de minas y canteras, construcción, agricultura, intermediación financiera, suministros de electricidad, gas, agua, pesca, hoteles y restaurantes y otras actividades (Ekos, 2010: 25).

Por otra parte, según el diario El Telégrafo, el mercado de seguros en el Ecuador mueve US\$ 1,300 millones al año, mientras que hace 10 años llegaba únicamente a los US\$ 400 millones (El Telégrafo, 2012). Los activos de todo el sistema de seguros en el país representó el 1.9% del PIB de la economía en 2012. Adicionalmente, de las 42 empresas de seguros que existen actualmente, las diez aseguradoras más grandes tienen el 55.4% del mercado por lo que existe una baja concentración (Ekos, 2013: 36).

En otro aspecto, analizando el tamaño de las empresas de seguros que funcionan en el mercado, por las variables que determinan su tamaño de acuerdo a la información citada en la Tabla 3, se determina que existen 24 empresas grandes, 13 empresas medianas y 4 empresas pequeñas. Esto da como resultado que el conjunto de empresas de seguros PYMES en el mercado ecuatoriano representan el 41.46% y el resto son grandes empresas de seguros.

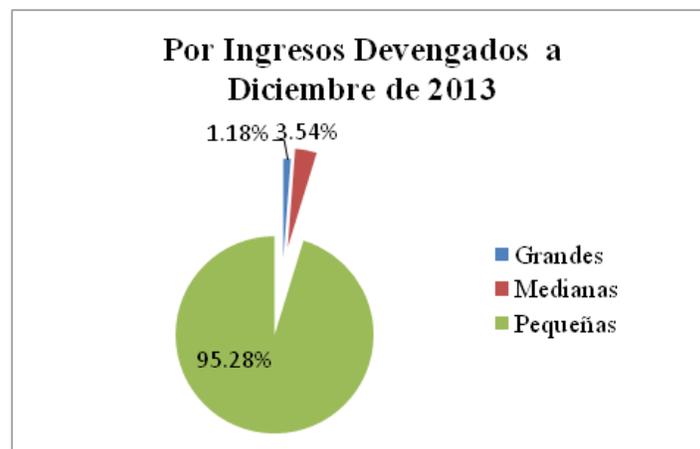
Gráfico 3. Tamaño de las empresas de seguros en el mercado ecuatoriano



Fuente: Elaboración propia Mayo 2014 a partir de información de Superintendencia de Bancos y Seguros.

Adicionalmente, respecto al tamaño de los intermediarios (brokers) de seguros que funcionan en el mercado ecuatoriano, por las variables que determinan su tamaño de acuerdo a la información citada en la Tabla 3, se determina que existen 6 empresas grandes, 18 empresas medianas y 484 empresas pequeñas. Esto da como resultado que el conjunto de intermediarios de seguros considerados como PYMES en el mercado ecuatoriano representan el 98.82% y solo el resto son grandes intermediarios de seguros.

Gráfico 4. Tamaño de los intermediarios de seguros en el mercado ecuatoriano



Fuente: Elaboración propia Mayo 2014 a partir de información de Superintendencia de Bancos y Seguros.

Situación de las PYME en Quito

En el presente estudio y en base a la información contenida en el Censo Económico 2010, contempla que el tamaño del Universo de las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Quito es compuesto de 5,869 Pequeñas y Medianas empresas en Quito (Censo Nacional Económico INEC, 2010). Del total de las empresas que existen en el país, entre el 30 y 40% de estas se concentran en Quito y generan el 30% de empleo en relación a todo el Ecuador. En la capital ecuatoriana el 82% de las ventas las realizan las empresas grandes y el 90% de las pequeñas empresas venden el 2%. En Quito en la última década se crearon el 80% de las empresas existentes (Secretaría de Comunicación del Distrito Metropolitano de Quito, 2011).

Al no ser posible abarcar por completo a todo el universo pues resulta demasiado extenso y considerando los objetivos e hipótesis planteadas con el presente estudio, la base metodológica elegida para poder contrastar las hipótesis planteadas, son estudios de caso que permitirán generalizar los resultados obtenidos. El estudio está enfocado de forma específica en las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Quito. Cabe mencionar que para esta información se tomaron dos empresas de la ciudad de Quito que tenían un nivel de ocupación de 10 a 200 empleados que es el segmento objetivo de las PYME conforme definición de pequeñas y medianas empresas dado mediante resolución sobre las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) PYME emitida por la Superintendencia de Compañías el 12 de Enero de 2011.

Según la información tomada del Censo Nacional Económico CENEC que dispone el Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos INEC y se aplicó los criterios de clasificación de las Pequeñas y Medianas empresas explicados en los puntos anteriores de este capítulo respecto al número de empleados de las empresas como único criterio posible de aplicar para clasificar a las pequeñas y medianas empresas de la ciudad por sector económico con la finalidad de conocer su composición.

La Cámara de la pequeña industria de Pichincha CAPEIPI que es una de las principales agremiaciones de pequeñas y medianas empresas de la provincia y tiene su sede en Quito, ha tomado conciencia de la importancia de los seguros en la actividad empresarial y recientemente a través de una alianza estratégica se unió a Tecniseguros que es la segunda en el ranking de asesores productores de seguros a nivel nacional para a través del respaldo de AIG compañía de seguros y reaseguros S.A., que es la primera compañía de seguros a nivel mundial y una de las empresas de seguros más grande en el país, ofrecer a sus afiliados productos de seguro hechos a la medida de acuerdo a la actividad que realizan. Con esta alianza la CAPEIPI como agremiación ha logrado para sus afiliados contar con coberturas de seguro para sus afiliados a precios preferenciales. Para la comodidad de sus afiliados la CAPEIPI ha establecido una oficina dentro de sus instalaciones para atender la demanda de este servicio.

Datos del Sector Asegurador

El mercado Asegurador es un mercado competitivo de acuerdo a lo verificado mediante los métodos usados para medir la concentración del mercado: coeficiente de concentración de empresas por una parte y el Índice Herfindahl-Hirschman¹⁷ por otra (ver Tabla 4 y Tabla 5). Actualmente como cualquier otro mercado competitivo, el mercado asegurador ha exigido mejoramientos, innovaciones y creaciones de productos con la finalidad de ofrecer a las pequeñas y medianas empresas soluciones integrales de aseguramiento para su negocio.

Tabla 4. Coeficiente de Concentración

| Al 31 de Diciembre del 2011 | | |
|-------------------------------------|---------------------|---|
| En miles de dólares norteamericanos | | |
| | Ingresos Devengados | Coeficiente concentración de las empresas |
| 1 Colonial | 50,884.00 | 10.23 |
| 2 Seguros del Pichincha | 35,082.00 | 7.05 |
| 3 AIG Metropolitana | 34,061.00 | 6.85 |
| 4 Equivida | 33,867.00 | 6.81 |
| Total empresas más grandes | 153,894.00 | 30.94 |
| Otras 10 empresas | 206,174.00 | 41.45 |
| Industria | 497,394.00 | 100 |
| 5 Equinoccial | 31,853.00 | 6.40 |
| 6 Rio Guayas | 26,736.00 | 5.38 |
| 7 Seguros Sucre | 26,610.00 | 5.35 |
| 8 Latina Seguros | 23,541.00 | 4.73 |
| 9 Panamericana del Ecuador | 23,040.00 | 4.63 |
| 10 Aseguradora del Sur | 16,329.00 | 3.28 |
| 11 Coopseguros | 15,931.00 | 3.20 |

¹⁷ Según el Libro Fundamentos de Teoría Económica de Michael Parkin, Un coeficiente de concentración bajo indica un alto grado de competencia, por otra parte, un coeficiente de concentración alto indica una baja o incluso ausencia de competencia. Un coeficiente menor que 60 por ciento muestra señales de la existencia de un mercado competitivo. En cuanto al índice Herfindahl-Hirschman, un mercado en donde el IHH es menor que 1000 se considera competitivo, si el índice se encuentra entre 1000 y 1800, el mercado se considera moderadamente competitivo y un mercado con un IHH superior a 1800 es un mercado no competitivo.

| | | | |
|----|-----------------------|------------|-------|
| 12 | Mapfre Atlas | 15,648.00 | 3.15 |
| 13 | Generalli del Ecuador | 14,699.00 | 2.96 |
| 14 | Seguros Unidos | 11,787.00 | 2.37 |
| | Total otras empresas | 206,174.00 | 41.45 |

Fuente: Elaboración propia Enero 2014 a partir de información de Superintendencia de Bancos y Seguros.

Tabla 5. Índice Herfindahl-Hirschman

| Al 31 de Diciembre del 2011 | |
|--|--|
| En miles de dólares norteamericanos | |
| Índice Herfindahl-Hirschman | |
| 43 compañías de seguros | |
| ** Igual a la suma del cuadrado de las participaciones porcentuales de mercado | |
| $IHH = 5+47+1+0+11+0+0+1+4+0+2+0+105+3+1+0+10+2+41+46+0+9+1+2+0+1+10+0+2+4+21+3+0+29+4+50+6+29+0+22+1+0+2$ | |
| IHH = 474 | |

Fuente: Elaboración propia Enero 2014 a partir de información de Superintendencia Bancos y Seguros.

Tasas de siniestralidad por los seguros más representativos

Según datos de la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, la ‘tasa de siniestralidad’¹⁸ por los ramos de seguro más representativos en base al promedio de participación porcentual de la prima neta pagada es la siguiente:

Tabla 6. Costo de siniestros y siniestralidad por ramo de seguro

| Ramo | Costo de Siniestros Al 31 de Diciembre de 2013 | Siniestralidad Dic. 2012 | Siniestralidad Dic. 2013 |
|----------------------------|--|--------------------------|--------------------------|
| Lucro Cesante por Incendio | 25,179 | 9.87% | 4.54% |
| Robo | 3,520,896 | 64.56% | 47.65% |

¹⁸ El cálculo de la tasa de siniestralidad o más conocida simplemente como siniestralidad, considera las siguientes variables para su cálculo:

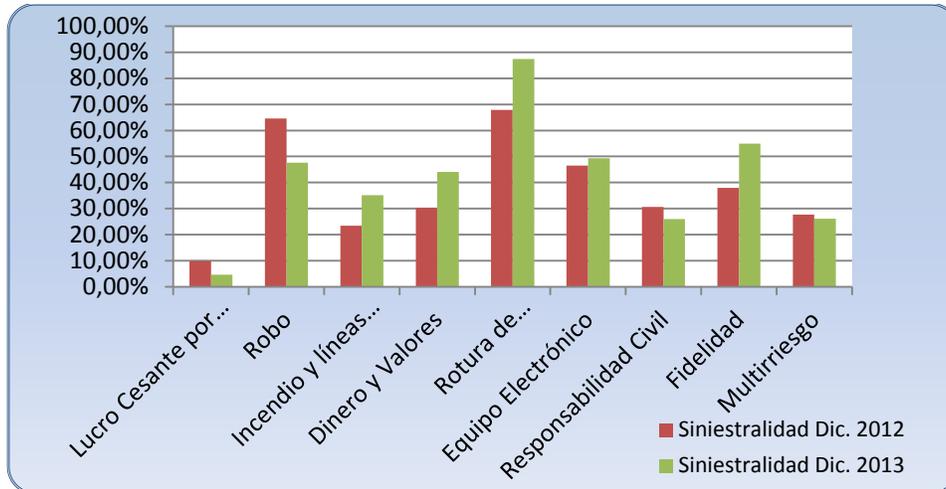
* Numerador: Costos de siniestros

* Denominador: Prima Retenida Neta Devengada

| | | | |
|---------------------------|-----------|--------|--------|
| Incendio y líneas aliadas | 9,995,071 | 23.44% | 35.09% |
| Dinero y Valores | 328,366 | 30.27% | 44.08% |
| Rotura de Maquinaria | 3,265,353 | 67.86% | 87.40% |
| Equipo Electrónico | 3,722,949 | 46.50% | 49.33% |
| Responsabilidad Civil | 2,189,691 | 30.59% | 25.92% |
| Fidelidad | 3,373,156 | 37.95% | 54.99% |
| Multirriesgo | 1,512,595 | 27.68% | 26.15% |

Fuente: Elaboración propia Marzo 2013 a partir de información de Superintendencia de Bancos y Seguros.

Gráfico 5. Siniestralidad comparativa por ramo de seguro



Fuente: Elaboración propia Marzo 2013 a partir de información de Superintendencia de Bancos y Seguros.

De la Tabla 6 y Gráfico 5 en los que se muestra la siniestralidad y costo de los siniestros registrados en los dos últimos años de los seguros patrimoniales, podemos analizar que el ramo de rotura de maquinaria fue el de mayor siniestralidad en el 2012 y en el 2013 en el que inclusive creció aún más. El ramo de robo que registró una disminución en el último año pero fue el segundo ramo de mayor siniestralidad registrada tanto en el 2012 como en el 2013. Los ramos de equipo electrónico y fidelidad crecieron también y se encuentran a continuación. Por otra parte, el ramo de incendio y multirriesgo que están relacionados entre sí por su naturaleza, al sumarse, sería de los ramos más afectados por la siniestralidad.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS METODOLÓGICO - RESULTADOS OBTENIDOS

Entrevistas con expertos

Todos los expertos entrevistados coinciden que los aspectos fundamentales a ser considerados en la contratación de un seguro son primeramente la experiencia y reputación de la compañía de seguros pues de ello depende grandemente que pueda enfrentar un reclamo y que lo puedan pagar o no. Se debe buscar una relación a largo plazo entre aseguradora y asegurado. En adición, las empresas deben buscar facilidad en la contratación y en la comprensión de la póliza y verificar que las coberturas contratadas estén acorde a su realidad empresarial. Los montos asegurados y los deducibles a aplicar en caso de un reclamo son básicos al momento de tomar una póliza de seguro. Otro aspecto importante que mencionan es que una pequeña y mediana empresa debe indagar cómo es el servicio de una aseguradora determinada en el pago de reclamos pues eso generará confianza y evitará molestias futuras al asegurado.

Un aspecto fundamental que debió aclararse es la percepción de que los seguros no pagan, por lo que se indagó sobre las razones por las que las aseguradoras no paguen un reclamo de sus clientes y esto radicaría básicamente cuando el reclamo recae en las exclusiones detalladas expresamente en la póliza, es decir cuando el evento no tenga cobertura, podría también relacionarse a un riesgo mal suscrito o mal asesorado por parte del intermediario de seguros o por la misma aseguradora que no cumpla con los requerimientos del cliente lo cual deje un margen para el no reconocimiento de un reclamo. Sin embargo, en este punto todos concuerdan que este tipo de problemas tienen origen principalmente en que los asegurados no acostumbran a leer las condiciones generales y particulares de la póliza de forma oportuna y apropiada y por ello se genera un desconocimiento y falsas expectativas por parte de los asegurados que se traduce en un malestar por ello recomiendan leer detenidamente las condiciones de la póliza suscrita pues incluso esto dará un sustento legal en caso de no estar de acuerdo con la negación de un reclamo pues existen instancias legales incluso la Superintendencia de Bancos y Seguros

que es el organismo rector del sector asegurador que está en la obligación de solventar este tipo de casos en última instancia.

Se menciona en su mayoría que los seguros son indispensables para la actividad empresarial en especial para las pequeñas y medianas empresas que no cuentan con la misma capacidad ni los recursos que puede tener una empresa grande para poder absorber pérdidas. Se destaca que el seguro cuida la continuidad de las operaciones en el mercado, adicionalmente salvaguarda el patrimonio de los asegurados pues siempre existen riesgos particulares en cualquier operación. El mantener un seguro patrimonial implica mantener la inversión realizada ante eventos ajenos a la voluntad del asegurado.

Adicionalmente, los expertos sostienen que las empresas que cuentan con un seguro podrán recuperar sus operaciones más rápido que aquellas que no cuentan con un seguro porque no deberán asumir y enfrentar un desembolso grande de dinero que le pueda significar entre otras cosas la pérdida de competitividad y de mercado o incluso el cierre definitivo de sus operaciones. Otro aspecto en que varios coinciden es que el seguro se vuelve un instrumento importante para incentivar la generación de créditos para la empresa por parte de las distintas entidades financieras al implicar una contragarantía y al asegurar el flujo constante de recursos para cumplir la obligación contraída.

Los seguros implican planificación y tranquilidad para los empresarios pero adicionalmente educan de manera efectiva a las empresas en el manejo de sus riesgos, detección de debilidades y ayuda a mejorar los controles y protecciones. Con ello se da especial énfasis a estar conscientes de los riesgos particulares y saber manejarlos, es decir mantener un control y gestión de riesgos apropiado. Los beneficios del seguro, sin embargo al ser un intangible, podrán apreciarse una vez que se materializa el riesgo, es decir cuando se genera una pérdida.

Tabla 7. Beneficios encontrados a partir de las entrevistas con expertos

| Beneficios | Nivel de importancia |
|--|----------------------|
| capacidad de recuperación ante un evento negativo | nivel 1 |
| salvaguarda el patrimonio de una PYME y el de sus dueños o sus accionistas | nivel 1 |
| cuida y restablece la continuidad de las operaciones en el mercado | nivel 1 |
| ampara riesgos particulares de cualquier operación o giro de negocio | nivel 2 |

| | |
|---|---------|
| mantiene la inversión realizada ante eventos ajenos a la voluntad del asegurado que le afecten | nivel 1 |
| restablecimiento de operaciones más rápida y efectiva en caso de sufrir pérdidas que una empresa que no tiene seguro | nivel 1 |
| no hay una afectación financiera directa para la pequeña y mediana empresa que no asume un desembolso grande de dinero | nivel 1 |
| previene una pérdida de competitividad y de mercado al actuar de forma más rápida con los recursos necesarios | nivel 1 |
| forma efectiva de garantizar que no se cierre definitivamente las operaciones por un siniestro que le afecte a una PYME | nivel 1 |
| incentiva y respalda la generación de créditos ante entidades financieras al implicar una contragarantía y asegurar el flujo de recursos | nivel 3 |
| es un método de planificación y da tranquilidad a los empresarios | nivel 2 |
| educan de manera efectiva a las empresas en el manejo de sus riesgos | nivel 2 |
| gestiona la detección de debilidades y ayuda a mejorar los controles y protecciones con las inspecciones de riesgo | nivel 2 |
| trabaja de forma conjunta con la empresa creando y manteniendo una conciencia de control y gestión apropiada de sus riesgos | nivel 2 |
| los beneficios reales se materializarán una vez que surge una pérdida, sin embargo apoya el trabajo de prevención y reacción | nivel 2 |
| se amparan riesgos de factores internos de sus operaciones, personal, procesos y de factores externos a la empresa de desastres naturales, inseguridad, paralización de operaciones, entre otros | nivel 2 |
| brinda confianza a clientes y proveedores | nivel 3 |
| mantiene el capital de trabajo y liquidez de la empresa sin afectaciones significativas | nivel 1 |
| Nivel de afectación 1 – beneficios a nivel reactivo de alto impacto y acción inmediata Nivel de afectación 2 – beneficios a nivel proactivo de alto impacto y preventivo Nivel de afectación 3 – beneficios a nivel de mercado y externos | |

Fuente: Elaboración propia Octubre 2013 a partir de la aplicación de entrevista a expertos del sector.

Los anexos No. 4, 5, 6 y 7 presentan los cuestionarios y los resultados de las entrevistas realizadas. En dichos resultados se aprecia desde la perspectiva del asegurador (compañía de seguros) las razones por las cuales es fundamental, en especial para las pequeñas y medianas empresas, desarrollar sus operaciones de la mano de un seguro que ampare su patrimonio. Todos los expertos coinciden que el mercado de seguros ecuatoriano es un mercado en pleno crecimiento e incluso ha atraído a empresas de seguro multinacionales a seguir entrando en el mercado. La mayor parte menciona que actualmente no existe una cultura de seguros y análisis de riesgos y que predominan los seguros personales sobre los patrimoniales. Se menciona que anteriormente no se daba mucha importancia a este segmento de mercado por las bajas primas que generaban, sin embargo actualmente las compañías de seguro han visto la importancia que tiene el segmento de las pequeñas y

medianas empresas en cuanto a volumen para su portafolio de riesgos y han ido desarrollando productos de seguro específicos hechos a medida de los distintos giros de negocio de las PYME.

Encuestas

A continuación se presentan los resultados obtenidos de manera comparativa con las encuestas aplicadas a una pequeña y mediana empresa que no cuenta con un seguro, y a otra que si lo tiene. Esto permite captar los puntos de vista de las empresas referentes a varios aspectos de los seguros.

Tabla 8. Cuadro comparativo entre una PYME que cuenta con un seguro patrimonial y otra que no lo tiene

| | PYME que cuenta con un seguro patrimonial | PYME que no cuenta con un seguro patrimonial |
|---|--|---|
| Actividad / giro de negocio | Administración de inmuebles en propiedad horizontal | Mantenimiento de vehículos livianos – servicios de lavadora, pintura, mecánica, cambio de aceite. |
| Nivel de Ingresos | US\$ 1,000,001 a US\$ 5,000,000 | US\$ 50,001 a US\$ 100,000 |
| Número de empleados | 84 | 14 |
| Orden las razones para contratar / no contratar un seguro | <ol style="list-style-type: none"> 1. Conoce y está consciente de los riesgos existentes por las operaciones en su negocio y la importancia de que estén asegurados. 2. Por políticas internas de la compañía. 3. Como medida de prevención, simplemente para evitar posibles pérdidas al patrimonio de su empresa que puedan afectarle. 4. Por antecedentes de pérdidas de otras empresas que conocía o haya escuchado como competidores o cualquier tercero que pudo haberlas sufrido. 5. Por exigencia en contratos con proveedores, entes reguladores u otros. 6. Para cubrirse ante eventos | <ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de conocimiento 2. Costo 3. Otras razones 4. No le parece necesario o no lo considera beneficioso |

| | | |
|--|--|---|
| | pasados que pudieron afectarle y no quiere que vuelvan a ocurrir. | |
| Tipo de seguro que tiene contratado | a. Incendio y riesgos naturales b. Robo c. Equipo Electrónico d. Rotura de Maquinaria e. Infidelidad de empleados f. Responsabilidad Civil g. Dinero y valores | N/A |
| Pérdidas que fueron o pudieron ser cubiertas por una póliza de seguro | Si, ruptura de vidrios | No |
| Conoce o no los riesgos del negocio | Si | Si |
| Riesgos que puede identificarse en el negocio | a. Robo y/o asalto a bienes b. Robo de dinero c. Daños en aparatos mecánicos d. Daños en aparatos eléctricos e. Fraude y actos deshonestos de empleados f. Incendio g. Riesgos de eventos naturales h. Afectación o daños a la propiedad ajena por las operaciones propias i. Afectación a terceras personas | a. Robo y/o asalto a bienes b. Daños en aparatos mecánicos c. Incendio d. Riesgos de eventos naturales e. Afectación o daños a la propiedad ajena por las operaciones propias |
| Ha considerado en algún momento tomar un seguro patrimonial | Ya cuenta con un seguro patrimonial | No |
| Existen o no beneficios para las PYMES al contratar un seguro patrimonial | Si | No está seguro |
| Estaría dispuesto a tomar un seguro patrimonial si tendría conocimiento de que estos seguros brindarían ventajas o beneficios a su empresa | Ya cuenta con un programa de seguros | Talvez |
| Sabe cómo hacer frente a cualquiera de las pérdidas que afecten el patrimonio u operaciones de una PYME y pueda continuar funcionando | Si | No |
| Beneficios Comerciales | - Imagen institucional sólida frente a los proveedores, accionistas y clientes. - Da una mejor reputación a la empresa en el mercado. - Genera un mayor respaldo de empresas asociadas. | No conoce |
| Beneficios Operacionales | - Administración eficaz y eficiente | No conoce |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>de riesgos inherentes de las operaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capitalización con fondos urgentes para continuar con la operatividad de la empresa. - Continuidad del negocio en el mercado que le permita cumplir con sus actividades. - Restauración inmediata de operaciones normales de la empresa dependiendo de la severidad del hecho. - Gestión y administración de riesgos de manera correcta y consciente | |
| Beneficios económicos / financieros | <ul style="list-style-type: none"> - Respaldo económico para financiar las pérdidas - Restauración del capital de trabajo que tuvo afectación. - Genera mayor acceso al crédito porque la póliza sirve como contragarantía - Amparan el patrimonio personal salvaguardando la integridad de bienes fruto del trabajo y esfuerzo | Arreglo económico para solventar lo sucedido a través de un reconocimiento técnico legal de los daños ocurridos. |
| Aspectos que influyen en decisión de adquirir o no un seguro patrimonial | <ul style="list-style-type: none"> - Tipo de riesgo cubierto - Valor o monto asegurado - Experiencia de la compañía aseguradora | <ul style="list-style-type: none"> a. Coberturas específicas ajustadas a su negocio b. Costos/primas accesibles acorde a su tamaño c. Valor o monto asegurado d. Compañía que proveería el seguro (aseguradora) - experiencia e. Planes empaquetados en el que puedan decidir solo los montos de cobertura y costo f. Asesoramiento y guía g. Deducible a aplicar |
| Recomendaría a otras PYMES contratar un seguro patrimonial | Si | - |

Fuente: Elaboración propia Febrero 2014 a partir de la aplicación de encuesta a PYMES.

Los resultados obtenidos comparativamente de los casos de las dos pequeñas y medianas empresas a las cuales se enfocó el presente estudio permiten visualizar aspectos

fundamentales relacionados con los riesgos y el manejo de los mismos de acuerdo a la realidad y posición de cada una que permitirá generalizar los resultados obtenidos.

Las empresas en referencia desempeñan sus operaciones en el sector servicios, de acuerdo a su cantidad de empleados e ingresos anuales percibidos se engloban en la definición de pequeñas y medianas empresas. Se puede determinar que las empresas que cuentan con un seguro patrimonial están conscientes de los riesgos inherentes de sus operaciones y buscan blindarse ante ellos en caso de que pudieran materializarse y afectarles en proporciones desconocidas. Muchas de ellas contratan seguros como medida preventiva para disminuir el impacto que podrían llegar a tener en su patrimonio y que pudieran afectarles o porque conocen de antecedentes de otros casos previos y prefieren no correr con la misma suerte. Otras pequeñas y medianas empresas por su parte mantienen políticas internas que les exigen la contratación de este tipo de seguros o que por el contrario son sus clientes quienes les exigen tener un determinado seguro. Sin embargo, es muy común que se contraten seguros debido a afectaciones previas la empresa que pudo tener, lo cual les hace reaccionar y ven la necesidad de contratar un seguro patrimonial. De otro lado, factores como la falta de conocimiento, el costo, porque no ven a los seguros como una necesidad u otras razones son las que prevalecen en la decisión de no tener un seguro y esta creencia se ve reforzada mucho cuando la empresa no ha sufrido pérdida alguna. Con ello prefieren mantenerse como lo han venido haciendo hasta la fecha porque consideran que no tienen nada que corregir en sus procedimientos.

Respecto a los seguros más comunes y que son tradicionales entre las empresas que tienen seguros patrimoniales están el de Incendio y riesgos naturales, el de robo, el de equipo electrónico, el de rotura de maquinaria, el de infidelidad de empleados, responsabilidad civil y dinero y valores. Estos son considerados como básicos en los programas de seguros ofrecidos por las compañías proveedoras de estos. La empresa que contaba con un seguro sufrió una pérdida cubierta por la póliza, la cual sin embargo no implicó una afectación grande para ella. Muchas veces las empresas que no contratan seguros patrimoniales, no lo hacen porque no han sufrido pérdida alguna y prefieren mantenerse de la misma manera pues consideran que todo lo que han realizado es correcto

y no contemplan la posibilidad de que eso pudiera cambiar. Esto hace que no hayan contemplado en ningún momento la posibilidad de tomar un seguro para amparar su patrimonio. Lo grave de este aspecto es que las empresas anteriormente mencionadas no saben de qué manera hacer frente a cualquiera de las pérdidas que afecten su patrimonio u operaciones para poder seguir funcionando.

Las empresas que mantienen un seguro patrimonial conocen sus riesgos y están conscientes de ellos y de la importancia de transferirlos a una empresa especialista en el manejo de riesgos como es una aseguradora. Mientras tanto, las empresas que no cuentan con un seguro, no conocen los riesgos a los que están expuestos o los conocen y a pesar de ello no tienen un seguro porque no lo ven como algo necesario porque no han sufrido ninguna pérdida y a no tener un asesoramiento adecuado en ese sentido ni la experiencia para el manejo de sus riesgos, no están preparados para prevenir o actuar frente a un evento negativo.

Muchas veces tanto las empresas que cuentan con un seguro patrimonial como aquellas que no lo tienen, identifican riesgos en su negocio relacionados con aquellos que son los más tradicionales. Sin embargo lo importante es que puedan determinar si todos los riesgos que de forma inherente tienen en sus operaciones, se encuentran bien amparados o si existe la opción de un seguro que pueda ampararlos de mejor manera o complementar aquellos que ya poseen para no dejar brechas en la cobertura que puedan afectarles. Aquellas empresas que no cuentan con un seguro, a pesar de que en muchos casos son conscientes que existen riesgos en sus operaciones y hagan mucho para prevenirlos, no será suficiente pues no se puede eliminar un riesgo totalmente y al no tener un asesoramiento o un acompañamiento adecuado se deja una brecha de vulnerabilidad mucho mayor.

Las pequeñas y medianas empresas que cuentan con un seguro son conscientes que existen beneficios ellas al contratar un seguro patrimonial, sobre todo si han sufrido algún tipo de pérdida anteriormente o conocen de casos previos. Obviamente las pequeñas y medianas empresas que no cuentan con un seguro, no conocen de los beneficios que les podría representar tener asegurado su patrimonio. Sin embargo, si tuvieran conocimiento de

que los seguros patrimoniales brindan ventajas o beneficios para su empresa podrían estar dispuestos a contratar sus coberturas.

Con la finalidad de complementar los resultados obtenidos en las entrevistas con expertos del sector asegurados, en la metodología de estudio de caso se incluyeron las opciones de beneficios identificados para validarlas desde la perspectiva del cliente que para este caso son las pequeñas y medianas empresas. Por tanto, se ha logrado identificar lo que a criterio de las pequeñas y medianas empresas es percibido como bondades por parte de los seguros hacia ellas:

- Beneficios comerciales: imagen institucional sólida frente a los proveedores, accionistas y clientes; da una mejor reputación a la empresa en el mercado y genera un mayor respaldo de empresas asociadas.
- Beneficios operacionales: administración eficaz y eficiente de riesgos inherentes de las operaciones; capitalización con fondos urgentes para continuar con la operatividad de la empresa, continuidad del negocio en el mercado que le permita cumplir con sus actividades; restauración inmediata de operaciones normales de la empresa dependiendo de la severidad del hecho; gestión y administración de riesgos de manera correcta y consciente.
- Beneficios económicos/financieros: respaldo económico para financiar las pérdidas; restauración del capital de trabajo que tuvo afectación; genera mayor acceso al crédito porque la póliza sirve como contragarantía; amparan el patrimonio personal salvaguardando la integridad de bienes fruto del trabajo y esfuerzo; arreglo económico para solventar lo sucedido a través de un reconocimiento técnico legal de los daños ocurridos.

Finalmente, se identificaron varios aspectos que influyen en la decisión de adquirir un seguro patrimonial las cuales serían para la perspectiva de las pequeñas y medianas empresas, en orden de importancia, las siguientes: la cobertura específica acorde a su negocio, el costo del seguro llamado prima que sea acorde a su tamaño, el monto o valor asegurado, en un punto intermedio de importancia se encuentra la experiencia de la

aseguradora a la cual confiarían su seguro, la oferta de planes empaquetados que les de la facilidad de elegir los montos asegurados y el costo, el asesoramiento y guía y el deducible a aplicar.

Análisis Financiero relación costo-beneficio

CASO 1. – Análisis aplicado a los estados financieros de una empresa de auditoría externa, asesoría tributaria y outsourcing.

Se realizó un análisis financiero tanto horizontal como vertical de cada uno de los rubros, adicionalmente muestra los indicadores financieros más importantes de acuerdo al giro del negocio. La empresa es una PYME dedicada a actividades de auditoría externa, asesoría tributaria y outsourcing que opera en la ciudad de Quito y que es miembro de una red global de firmas de auditoría, consultoría y contabilidad.

Cabe mencionar que la empresa cuenta con un plan de seguros patrimoniales de incendio, robo, equipo electrónico, rotura de maquinaria, responsabilidad civil general, responsabilidad civil para directores y administradores y responsabilidad civil profesional. Sin embargo, no ha presentado reclamos a la fecha por ninguna de las coberturas contratadas.

Los estados financieros de la empresa se presentan razonablemente y reflejan una buena salud financiera. El rubro de activos corrientes se incrementó en un 29% frente al año anterior y constituye el rubro más relevante de los activos totales de la empresa. En cuanto a propiedad, planta y equipo, su costo histórico representa un 56.8% del total de activos, seguido de las cuentas por cobrar comerciales con un 29.9%. Por su parte, los activos no corrientes disminuyeron en un 21.5% frente al año anterior debido al incremento de la depreciación y amortización acumulada. Respecto al nivel de endeudamiento de la empresa, sus deudas son en su totalidad corrientes, es decir a corto plazo, las cuales crecieron en un 40.8% frente al año anterior y son 4.48 veces mayor al patrimonio de la empresa. De acuerdo al análisis realizado, el rubro de pasivos presentaron un crecimiento por un mayor endeudamiento con proveedores por compras a crédito en un 184.1%, las

obligaciones fiscales por impuestos en un 77.7%, las obligaciones laborales en un 47%, los beneficios sociales en un 38.5%. Se registra una reducción de las cuentas por pagar corrientes en un 50.2%; mientras que el patrimonio sufrió una contracción del 37.4% frente al año anterior.

Los ingresos operacionales obtenidos por la empresa se redujeron en un 5.7% frente al año anterior, mientras que, los costos y gastos totales disminuyeron en una proporción apenas menor equivalente al 4.6% frente al año pasado, lo cual significó que los resultados de la empresa al final del año sean aproximadamente 23% menores a los del año pasado lo cual se refleja en sus utilidades.

Respecto a los indicadores financieros principales que merecen ser analizados, se aprecia que la liquidez de la empresa está prácticamente en el mismo nivel que sus obligaciones a corto plazo y por su giro de negocio al no tener inventarios, la liquidez a muy corto plazo es la misma. Esto indica que la empresa tiene la capacidad de cumplir con sus obligaciones a muy corto plazo. La razón de endeudamiento de la empresa refleja que sus activos están siendo financiados en un 82% de forma saludable en su totalidad a corto plazo. El margen bruto que refleja el resultado operacional con respecto a los ingresos operacionales representa el 31.3%, lo que implica que la empresa está generando valor con el desarrollo de sus actividades de operación. Por otra parte, se debe recalcar que la empresa genera flujos de caja positivos al final del año.

A continuación se presenta el análisis de la relación costo - beneficio que se deriva de la contratación de un seguro patrimonial:

- A partir del flujo de efectivo del año 2011 de la empresa, se verificó que cuenta con un disponible de \$ 40,536.04 para realizar inversiones de cualquier índole. En el presente caso, se analizará la contratación de una póliza de seguro para PYMES, la cual incluye en sus coberturas ramos de fidelidad, robo e incendio para asegurar la totalidad de sus principales activos por una prima anual de \$8,504.18. Con este antecedente si la empresa realiza la contratación mantendrá un disponible final para el periodo de \$32,031.45.

- En el siguiente resumen se detalla los rubros considerados dentro de la cobertura del Seguro:

| | |
|---------------------------------------|------------------------|
| (1) Equivalentes de Efectivo | \$ 40,536.04 |
| (2) Propiedades y equipo | \$ 155,891.28 |
| (2) Depreciación Acumulada | <u>\$ (106,229.27)</u> |
| Total propiedad, planta y equipo neto | <u>\$ 49,662.01</u> |

En relación a la prima anual que cancelará la empresa, se puede concluir que representa un costo - beneficio del 91% sobre el total de activos incluidos en la cobertura de la póliza, equivalente a \$90,198.05 (suma de (1) y (2)), bajo las condiciones particulares que se refieran al valor neto del rubro de propiedad, planta y equipo (incluye depreciaciones y amortizaciones). En el caso de que las condiciones se establezcan para una cobertura sobre el costo histórico de propiedad, planta y equipo más los equivalentes de efectivo, es decir un valor de \$196,427.32, se genera una relación costo – beneficio de aproximadamente del 96%.

- De acuerdo a la indemnización que recibirá la empresa en caso de un siniestro, el deducible aplicable corresponde al 1% para activos fijos y el 10% para valores, según se muestra en el siguiente cálculo:

| | | |
|---|-----|--------------------|
| Activos fijos | 1% | \$ 1,558.91 |
| Dinero y Valores | 10% | <u>\$ 4,053.60</u> |
| Deducible total a cancelar por la empresa | | <u>\$ 5,612.52</u> |

El costo - beneficio real por recuperación de activos a favor de la empresa al presentarse un siniestro y la compañía de seguros proceda a la indemnización se evidencia en el análisis de escenarios siguiente:

Tabla 9. Costo-Beneficio Caso 1

| | Escenario No.1 | Escenario No.2 |
|---|-----------------------|-----------------------|
| Activos de la empresa | \$ 90,198.05 | \$ 196,427.32 |
| Deducible a cancelar | \$ 5,612.52 | \$ 5,612.52 |
| Total a recibir por indemnización | \$ 84,585.53 | \$ 190,814.80 |
| Costo beneficio real por Recuperación de Activos | 94% | 97% |

Fuente: Elaboración propia junio 2013.

CASO 2. – Análisis aplicado a los estados financieros de una empresa de desarrollo de software.

Se realizó un análisis financiero tanto horizontal como vertical de cada uno de los rubros, adicionalmente muestra los indicadores financieros más importantes de acuerdo al giro del negocio. La empresa es una PYME dedicada a actividades de desarrollo de software que opera en la ciudad de Quito. Cabe indicar que la empresa cuenta con seguros patrimoniales de incendio, robo, equipo electrónico, rotura de maquinaria, responsabilidad civil general, responsabilidad civil para directores y administradores y responsabilidad civil profesional. Sin embargo, esta empresa tampoco ha presentado reclamos a la fecha por ninguna de las coberturas contratadas.

Los estados financieros de la empresa se presentan razonablemente y reflejan una buena salud financiera. El rubro de activos corrientes se incrementó en un 68.33% frente al año anterior y constituye el rubro más relevante de los activos totales de la empresa. En cuanto al disponible en efectivo y equivalentes de efectivo, es el rubro más importante de los activos de la empresa pues su valor representa el 89.10%. Por su parte, el valor neto de propiedad, planta y equipo representa un 42.33% del total de activos, seguido de las cuentas por cobrar comerciales con apenas el 0.85% de los activos totales. Por su parte, los activos no corrientes disminuyeron en un 8.07% frente al año anterior debido al incremento de la depreciación y amortización acumulada. Respecto al nivel de endeudamiento de la empresa, sus deudas son en su totalidad corrientes, es decir a corto plazo, las cuales

crecieron 3 veces más en relación al año anterior. De acuerdo al análisis realizado, los rubros de pasivos presentaron un crecimiento por el incremento de las obligaciones fiscales y obligaciones laborales en un 100%. El patrimonio se incrementó en un 16% frente al año anterior, debido a la reserva legal y aportes para futuras capitalizaciones recibidas.

Los ingresos brutos obtenidos por la empresa presentan un crecimiento del 16.54% frente al año anterior, el cual se refleja en un incremento proporcional de los gastos operacionales, sin embargo, los resultados de la empresa al final del año son 15.32% más altos en comparación a los del año pasado.

Respecto a los indicadores financieros principales que merecen ser analizados, se aprecia que la empresa cuenta con una liquidez suficiente para cumplir con sus obligaciones a corto plazo en una relación de 2 a 1, las cuales en su totalidad son a corto plazo. La razón de endeudamiento de la empresa refleja su capacidad para financiar sus activos a corto plazo en un 35.87%. El margen bruto que refleja el resultado operacional de la empresa respecto a los ingresos operacionales de ella representa el 3.70% lo que implica que la empresa se mantiene en la estrategia de generación de ingresos sin incursionar en el desarrollo de nuevos servicios. Por otra parte, se debe recalcar que la empresa genera flujos de caja positivos al final del año.

A continuación se presenta el análisis de la relación costo - beneficio que se deriva de la contratación de un seguro patrimonial:

- A partir del flujo de efectivo del año 2011 de la empresa, se verificó que cuenta con un disponible de \$480,414.36 para realizar inversiones de cualquier índole. En el presente caso, se analizará el valor que la empresa paga anualmente (prima anual) por la contratación de su póliza de seguro para PYMES de \$9,413.66, la cual incluye en sus coberturas a los ramos ya descritos anteriormente para asegurar la totalidad de sus principales activos. Con este antecedente si la empresa realiza la renovación de su póliza de seguros mantendrá un disponible final para el periodo de \$471,000.70.
- En el siguiente resumen se detalla los rubros considerados dentro de la cobertura del Seguro:

| | |
|---------------------------------------|------------------------|
| (1) Equivalentes de Efectivo | \$ 480,414.36 |
| (2) Propiedades y equipo | \$ 228,244.39 |
| (2) Depreciación Acumulada | <u>\$ (174,004.86)</u> |
| Total propiedad, planta y equipo neto | <u>\$ 54,239.53</u> |

En relación a la prima anual que cancelará la empresa, se puede concluir que representa un costo - beneficio del 98% sobre el total de activos incluidos en la cobertura de la póliza, equivalente a \$534,635.89, bajo las condiciones particulares que se refieran al valor neto del rubro de propiedad, planta y equipo (incluye depreciaciones y amortizaciones) y equivalentes de efectivo. En el caso de que las condiciones se establezcan para una cobertura sobre el costo histórico de propiedad, planta y equipo, es decir un valor de \$708,658.75, se genera una relación costo – beneficio de aproximadamente del 99%.

- De acuerdo a la indemnización que recibirá la empresa en caso de un siniestro, el deducible aplicable corresponde al 1% para activos fijos y el 10% para valores, según se muestra en el siguiente cálculo:

| | | |
|---|-----|---------------------|
| Activos fijos | 1% | \$ 2,282.44 |
| Dinero y Valores | 10% | <u>\$ 48,041.44</u> |
| Deducible total a cancelar por la empresa | | <u>\$ 50,323.88</u> |

El costo - beneficio real por recuperación de activos a favor de la empresa al presentarse un siniestro y la compañía de seguros proceda a la indemnización se evidencia en el análisis de escenarios siguiente:

Tabla 10. Costo-Beneficio Caso 2

| | Escenario No.1 | Escenario No.2 |
|------------------------------|----------------|----------------|
| Activos de la empresa | \$ 534,653.89 | \$ 708,658.75 |
| Deducible a cancelar | \$ 50,323.88 | \$ 50,323.88 |

| | | | | |
|---|----|-------------------|----|-------------------|
| Total a recibir por indemnización | \$ | 484,330.01 | \$ | 658,334.87 |
| Costo beneficio real por Recuperación de Activos | | 91% | | 93% |

Fuente: Elaboración propia junio 2013.

Análisis FODA

Al adquirir un seguro, una empresa que por sus características forma parte del segmento de las pequeñas y medianas empresas de la ciudad puede consolidar factores internos plasmados en fortalezas y adicionalmente pueden generarse oportunidades en su entorno. Para el efecto se han considerado las opiniones obtenidas de los expertos, las de las PYME encuestadas y el análisis financiero previamente realizado, entre las cuales se pueden resaltar las mencionadas a continuación:

Tabla 11. Fortalezas y Oportunidades al contratar un seguro

| <u>FORTALEZAS</u> | <u>OPORTUNIDADES</u> |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Identificación de los riesgos internos del negocio y posibles falencias en controles y seguridades. - Gestión y administración adecuada de los riesgos operativos latentes. - Capacidad para generar planes y políticas internas para prevención de desastres operacionales. - Coordinación estructurada y oportuna entre las diferentes áreas para enfrentar eventos negativos. - Personal preparado con capacidad de prevención y reacción. - Salvaguarda la solvencia, solidez, capital de trabajo y rentabilidad de la empresa. - Capacidad y confianza para crear planes de inversión a futuro respaldados en una buena planificación. - Capacidad de adaptación a nuevos desafíos, productos y servicios. - Recuperación de los activos de la empresa. - Capacidad de recuperación la operatividad de la empresa con fondos necesarios urgentes. - Salvaguardan la integridad del patrimonio | <ul style="list-style-type: none"> - Identificación de los riesgos externos al negocio. - Planes de preparación y prevención ante riesgos externos. - Buena imagen corporativa frente a proveedores, accionistas y clientes. - Respaldo financiero ante eventos negativos que le afecten. - Capacidad de cumplir con las obligaciones con clientes y proveedores con planificación en casos que puedan afectar a sus operaciones. - Genera una mejor reputación y confianza hacia la empresa en el mercado. - Genera fidelidad por parte de los clientes más importantes con lo que se evita la pérdida del mercado. - Genera mayor acceso al crédito porque la póliza sirve como contragarantía. - Da un acompañamiento importante a la empresa que potencia el apoyo del gobierno a la pequeña y mediana empresa mediante el |

| | |
|--|------------------------------|
| personal fruto del trabajo y esfuerzo. | cambio en matriz productiva. |
|--|------------------------------|

Fuente: Elaboración propia Enero 2014 a partir de entrevistas con expertos, encuestas y análisis financiero.

Sin embargo, al no contratar un seguro, se pueden generar factores traducidos en debilidades internas de la empresa que traerán implícitos a factores externos o amenazas del entorno. De igual manera, conforme las opiniones obtenidas se ha detectado que a una pequeña y mediana empresa que no cuenta con un seguro podría afectarle factores como los siguientes:

Tabla 12. Debilidades y Amenazas al no contratar con un seguro

| <u>DEBILIDADES</u> | <u>AMENAZAS</u> |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Desconocimiento de los riesgos internos del negocio. • Pobre gestión y administración de riesgos. • Riesgos operativos latentes sin ser descifrados. • Falta de planificación y políticas internas para prevención de desastres operacionales. • Pobre imagen corporativa • Falta de coordinación entre las diferentes áreas de la empresa en casos de eventualidades. • Falta de capacidad de prevención y reacción. • Posibles problemas de iliquidez e insolvencia en caso de la ocurrencia de un evento que afecte a la empresa. • Falta de capacidad para adaptarse a nuevos desafíos, productos y servicios. • Afectación financiera directa ante eventos negativos en contra de la empresa. | <ul style="list-style-type: none"> • Los seguros se materializan una vez que ocurren los eventos que ocasionan pérdidas por lo que las empresas que no tienen seguros y no han sido afectadas por este tipo de eventos no los consideran necesarios hasta que no les ocurre un evento. • Posibilidad muy alta de cierre de operaciones en caso de ser afectada por un evento de consideración. • Desconocimiento de los riesgos externos al negocio. • Falta de preparación ante riesgos externos. • Improvisación y falta de planificación para eventos negativos que pueden afectar a la empresa. • Incumplimientos con clientes y proveedores ante la ocurrencia de un siniestro. • Falta de respaldo económico para reiniciar operaciones pues entidades financieras no financian a operaciones paralizadas. • Pérdida de imagen ante clientes y proveedores por incumplimientos. |

Fuente: Elaboración propia Enero 2014 a partir de entrevistas con expertos, encuestas y análisis financiero.

Matriz de análisis de características de seguros

Luego de haber realizado la revisión de las condiciones generales de varias pólizas de seguros aprobadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, se presenta un detalle de las particularidades de los diferentes seguros patrimoniales poniendo a disposición de las pequeñas y medianas empresas dicha información importante de apoyo para sus opciones de aseguramiento.

Tabla 13. Matriz de características de seguros

| | Incendio, Aliadas y Catastróf. y Robo | Lucro Cesante | Respons. Civil General | Respons. Civil Profesional | Respons. Civil Directores y Administ. | Fidelidad Dinero y Valores | Equipo Electrón. | Rotura de Maquin. |
|--------------------------------------|--|--|---|--|--|---|---|---|
| Quién es el Asegurado | Empresa | Empresa | Empresa | Empresa | Directores y miembros de junta directiva de la empresa | Empresa | Empresa | Empresa |
| Qué se asegura? | Empresa y sus bienes | Ingresos y utilidad operacion al de la empresa. | Bienes de terceros y lesiones de terceros | Patrimonio de la empresa. | Patrimonio de directores, gerentes, ejecutivos y miembros de junta directiva de una empresa y el de su familia. | Patrimonio de la empresa. | Equipos eléctricos y electrónicos de propiedad de la empresa. | Maquinaria y equipo de propiedad de la empresa. |
| Qué tipos de riesgo se cubre? | Incendio, terremoto, temblor, erupción volcánica, lluvia e inundación, daños de la naturaleza, vientos tempestuosos, huelga, motín, conmoción civil, | Pérdida en los ingresos y utilidad bruta de la empresa por la paralización de sus operaciones debida a algún evento de Incendio y Líneas Aliadas o por daños | Daños a bienes de terceros y a la propiedad ajena por las operaciones de la empresa | Gastos Legales e indemnización. Demandas en contra de la empresa por errores u omisiones en el desempeño de servicios/actividades profesionales de la empresa. | Gastos Legales e indemnización. Demandas en contra de Directores y administradores por decisiones administrativas. | Infidelidad, actos deshonestos y fraudulentos de empleados en contra de la empresa y robo, asalto y desaparición misteriosa de dinero | Daños por corto circuito, daños eléctricos y electrónicos en aparatos eléctricos y electrónicos | Daños mecánicos a maquinaria y equipo |

| | | | | | | | | |
|--|--|---|---|---|---|---|--|---|
| Exclusiones básicas | entre otros. Robo, asalto y hurto de bienes asegurados. | eléctricos y electrónicos o daños en maquinaria. | | | | y valores en predios y transportados. | | |
| | Cualquier riesgo amparado bajo otro ramo de seguro. Daños consecuenciales. | Cualquier riesgo amparado bajo otro ramo de seguro. Daños a los bienes afectados. | Cualquier riesgo amparado bajo otro ramo de seguro. Actos malintencionados del asegurado. | Cualquier riesgo amparado bajo otro ramo de seguro. Actos dolosos. | Cualquier riesgo amparado bajo otro ramo de seguro. Actos dolosos. | Cualquier riesgo amparado bajo otro ramo de seguro. Actos culposos. Pérdidas de intereses o ganancias en inversiones. | Cualquier riesgo amparado bajo otro ramo de seguro. Daños dentro de garantía normal del equipo o desgaste normal por el uso. Falta de plan de mantenimiento. | Cualquier riesgo amparado bajo otro ramo de seguro. Daños dentro de garantía normal de la maquinaria o equipo o desgaste normal por el uso. Falta de plan de mantenimiento. |
| Deducible | 1% a 2% del valor asegurado. Depende de compañía de seguros. | 7 días. Depende de compañía de seguros. | 10% del valor asegurado. Depende de compañía de seguros. | 10% del valor asegurado. Depende de compañía de seguros. | 10% del valor asegurado. Depende de compañía de seguros. | 10% del valor asegurado. Depende de compañía de seguros. | 5% del valor asegurado. Depende de compañía de seguros. | 5% del valor asegurado. Depende de compañía de seguros. |
| Plazo en notificación de siniestros | De 5 a 8 días laborables para reportar. Depende de compañía de seguros. | De 5 a 8 días laborables para reportar. Depende de compañía de seguros. | De 5 a 8 días laborables para reportar. Depende de compañía de seguros. | De 5 a 8 días laborables para reportar. Depende de compañía de seguros. | De 5 a 8 días laborables para reportar. Depende de compañía de seguros. | De 5 a 8 días laborables para reportar. Depende de compañía de seguros. | De 5 a 8 días laborables para reportar. Depende de compañía de seguros. | De 5 a 8 días laborables para reportar. Depende de compañía de seguros. |

Fuente: Elaboración propia Enero 2014 a partir de entrevistas con expertos, revisión de información seguros.

Tabla 14. Riesgos patrimoniales aplicables por tipo de empresa/sector.

| Tipo de Seguro o cobertura aplicable | Tipo de Empresa | | | | |
|---|---|---|---|---|------------------------------------|
| | Restaurantes y locales de venta de comida | Locales comerciales (ventas al por mayor y menor) | Empresas Industriales (sector productivo) | Empresas de prestación de servicios profesionales | Empresas de desarrollo de Software |
| Incendio, terremoto, temblor, erupción volcánica, inundación, vientos tempestuosos y otros eventos de la naturaleza que afecten los predios | X | X | X | X | X |
| Robo o Asalto a las instalaciones o bienes de la empresa | X | X | X | X | X |
| Robo de Dinero en caja fuerte o caja registradora | X | X | X | X | X |
| Responsabilidad Civil General, daños a terceros y lesiones corporales | X | X | X | X | X |
| Responsabilidad Civil Productos elaborados que causen daño a la integridad de terceros | X | - | X | - | - |
| Infidelidad de empleados, actos fraudulentos, dolosos, deshonestos o malintencionados de empleados | X | X | X | X | X |
| Daños mecánicos en maquinaria productiva, calderos, hornos o generadores | X | - | X | - | - |
| Daños eléctricos en equipos y aparatos electrónicos | X (*) | X (*) | X | X | X |
| Responsabilidad Civil de Directores y Administradores (por decisiones administrativas) | X (*) | X | X | X (*) | X (*) |
| Responsabilidad Civil Profesional (por Errores u omisiones profesionales) | - | - | - | X | X |
| Lucro Cesante (Pérdida de Ingresos) | X | X (*) | X | - | - |
| Riesgos Cibernéticos | - | X (*) | X (*) | X | X |

(*) Los tipos de cobertura o seguros indicados aplican para el sector en mención pero no son los que más afectación podría llegar a tener en la empresa. Pueden ser considerados como opcionales.

Fuente: Elaboración propia Marzo 2014 a partir de entrevistas con expertos, revisión de información seguros.

CAPÍTULO IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

A nivel mundial, los seguros patrimoniales tienen una importancia significativa en el desarrollo de la actividad empresarial. Es así que los mercados extranjeros de seguros con mayor peso a nivel mundial como el de Estados Unidos y el de Reino Unido especialmente el de Londres han ido innovando y buscando mejores soluciones de cobertura para todos los ramos de seguro y sobre todo para los seguros patrimoniales. La utilización de los instrumentos de seguros es cada vez más común sobre todo en los grupos empresariales más grandes y cada vez este tipo de seguros va tomando mayor relevancia a nivel de las pequeñas y medianas empresas a nivel mundial.

En el Ecuador, la operación en el mercado de seguros aún se encuentra muy por debajo del nivel de desarrollo en comparación con los grandes mercados incluso a nivel de Latinoamérica y Centroamérica en países como México, Brasil y Colombia los cuales están a la vanguardia. Los grupos económicos grandes y multinacionales son los que mayor acceso y conocimiento tienen respecto de la utilización de los seguros patrimoniales. Por otra parte, aún no existe un crecimiento importante en el mercado de seguros ecuatoriano lo cual se debe principalmente a que la mayoría de pequeñas y medianas empresas no tienen un conocimiento apropiado de los seguros existentes y por tanto sus coberturas no son aprovechadas de forma correcta.

Estos hechos, han motivado el presente estudio, teniendo como objetivo primordial analizar y lograr mediante un análisis cualitativo que las pequeñas y medianas empresas conozcan acerca de los seguros y los efectos positivos o beneficios que pueden conseguir al contar con un seguro patrimonial, para establecer los tipos de seguros patrimoniales que son los más apropiados para las distintas operaciones y giros de negocio, determinar la afectación que pueden tener por la falta de administración y transferencia correcta de riesgos y finalmente analizar los tipos de seguro más conocidos y actualmente más utilizados por las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Quito. Adicionalmente, se

pudo analizar las características de los diferentes tipos de seguro patrimoniales para empresas que se encuentran disponibles en el mercado ecuatoriano.

Sin embargo, no existen estudios que relacionen las operaciones de una pequeña y mediana empresa con las bondades que le pueda generar el mantener un seguro patrimonial. Tampoco existe información real de cuántas empresas cuentan con un seguro de este tipo. Son las diferentes agremiaciones las que por su parte están preocupándose del tema de aseguramiento patrimonial de sus afiliados y están ofreciendo las coberturas de dichos seguros mediante convenios a precios preferenciales como es el caso de la Cámara de la Pequeña Industria de Pichincha CAPEIPI, que promueve coberturas diseñadas a la medida y con el respaldo de una compañía de seguros multinacional a través del asesoramiento de uno de los brokers de seguro más grandes del país.

No obstante, la Superintendencia de Bancos y Seguros al ser el ente regulador mantiene boletines mensuales de información en cuanto a primas, costos de siniestros, ranking de compañías de seguros, ranking de intermediarios de seguros, ranking de reaseguradoras, estadísticas del sector, entre otra información relevante del sector asegurador. Además la mencionada entidad expidió la Ley General de Seguros y el Decreto Supremo 1147 que son el marco legal bajo el cual está regido el sector asegurador.

Por otra parte, el mercado de seguros ecuatoriano es un mercado en crecimiento con una baja cultura de seguros y análisis de riesgos donde predominan los seguros personales sobre los seguros patrimoniales. Sin embargo, actualmente las aseguradoras están dando mucha importancia al segmento empresarial, en especial al de las pequeñas y medianas empresas generando innovación y soluciones de seguro a la medida. Esto radica también en el hecho de que las compañías de seguro buscan diversificar su portafolio de riesgos y no depender de clientes grandes únicamente que pueden implicar riesgos también más grandes a pesar de que pueden ser más controlados. Esto beneficia mucho al sector de las PYMEs al tener más opciones de elección con mayor accesibilidad para amparar su patrimonio a través de un seguro.

A continuación se describen las conclusiones del presente estudio que deberían ser tomadas en cuenta por las pequeñas y medianas empresas para contratar un seguro patrimonial.

- Dentro del entorno y condiciones en que operan las pequeñas y medianas empresas en la actualidad, no es prudente mantener sus operaciones sin proteger los intereses particulares y sociales. La protección de los seguros ante cambios perjudiciales fuera del control de las empresas radica en la búsqueda de bienestar para la comunidad.
- Los asegurados deciden si toman una póliza de manera directa con la compañía de seguros o si lo hacen a través de los asesores productores de seguros o intermediarios también conocidos como bróker de seguros que son personas naturales o jurídicas que tienen el contacto directo con los clientes, actúan en su nombre para brindarles asesoramiento sobre los tipos de cobertura que requieren, negocian con las compañías de seguro las condiciones de las pólizas de sus clientes y consiguen nuevos negocios los cuales los colocan en las distintas compañías de seguro. Los asesores productores de seguros ganan un porcentaje de comisión sobre las primas establecidas en cada una de las pólizas de seguro de sus clientes. Sin embargo, este costo no es transferido a los clientes sino que es la compañía de seguros, en la que se encuentra colocado el riesgo, la que reconoce dicho porcentaje de comisión al asesor productor de seguros.
- El seguro conlleva un componente de ahorro para hacer frente a un posible gasto futuro de desconocidas proporciones. Este componente de ahorro resulta muy significativo en especial cuando se trata de planificar un evento que podría afectar en cierto momento a una pequeña y mediana empresa la cual por su tamaño no estaría en la posibilidad de hacer frente por sí misma a afectaciones grandes a su patrimonio. Es en ese momento que se puede apreciar la importancia de la transferencia de riesgos a una entidad especializada en el manejo de ellos.
- Una empresa implica una inversión de dinero, tiempo y esfuerzo que incluso puede contemplar el patrimonio familiar de sus propietarios. Los riesgos para una empresa no solo provienen de factores externos pues existen factores internos e implícitos en las operaciones propias del negocio que merecen estar amparados también por la cobertura

de un seguro patrimonial pues también pueden tener afectaciones significativas. En este sentido, se hace necesario contar con un respaldo económico que garantice la continuidad del negocio en caso de ver afectado su patrimonio y operaciones a causa de un siniestro.

- Los propios asegurados son los llamados a conocer sus riesgos y limitaciones ante ellos. Son los mismos asegurados quienes escogen la póliza de seguros orientada a amparar su clase de riesgos. De su lado la aseguradora es llamada a analizar el riesgo de forma minuciosa, consciente y técnica para otorgar las condiciones más favorables acorde a las operaciones del asegurado. Esto se orienta a controlar las asimetrías de información generando una relación equilibrada entre el nivel de cobertura y el riesgo amparado. Con ello se evita el problema de la selección adversa que existe en el riesgo y los seguros.
- Todo proceso productivo lleva consigo riesgos e incertidumbres imprevisibles a costos y resultados de pérdidas inesperados. Muchos de ellos no son por su naturaleza asegurables. Mientras más complejas son las operaciones, es más complejo también el riesgo y las coberturas requeridas. El seguro contempla por tanto beneficios y puede resultar ventajoso para una pequeña y mediana empresa en varios aspectos. Sin embargo, estos beneficios se hacen más visibles una vez que el riesgo se materializa, es decir cuando ocurre un siniestro. Es allí donde el beneficio se convierte en una recompensa a la planificación y correcto manejo de las operaciones de la empresa y el premio resultante es reparar el patrimonio afectado y devolver las operaciones normales a un estado anterior a la ocurrencia del siniestro.
- Los riesgos asegurables deben implicar incertidumbre pues un riesgo cierto que no tenga una probabilidad de ocurrencia sería eminente por lo cual no es posible otorgar una cobertura teniendo en cuenta que la actividad aseguradora se maneja bajo la ley de los grandes números y la prima de riesgo que se establece es la que técnicamente es viable para hacer frente a un siniestro en base al resto de primas de seguro recopiladas de otros riesgos amparados.

- El objetivo del seguro es reparar o resarcir la pérdida sufrida a cambio de un costo llamado prima de seguro ya sea indemnizando el valor por el cual estaba asegurado un bien o devolviendo uno de las mismas características del bien afectado. En caso de un siniestro, la compañía de seguros primero verificará las coberturas de la póliza para asegurarse de que la pérdida mencionada se encuentre amparada y se indemnizará en base a lo establecido en las condiciones de la póliza restando el deducible correspondiente el cual lo asume el asegurado para evitar una recurrencia en los eventos.
- Las empresas que tienen una cobertura de seguro por un lado podrán recuperar de forma más temprana sus operaciones que una que no tenga un seguro patrimonial. Para las pequeñas y medianas empresas que no tienen un seguro patrimonial el sacrificio que deberán hacer es muy grande para poder salir de una situación que le afecte que si no es manejada de forma apropiada podría llevar en última instancia a su cierre de operaciones.
- Los aspectos que deben ser considerados por las pequeñas y medianas empresas para contratar un seguro son en orden de importancia los que se mencionan a continuación. En primer lugar, la experiencia, reputación, solidez y solvencia de la compañía aseguradora a la cual se confía la administración de sus riesgos debido a que si no tiene fortaleza en esos aspectos, en caso de tener que afrontar una pérdida grande de un cliente, la aseguradora podría faltar al cumplimiento de sus obligaciones afectando a toda su cartera de riesgos. En segundo lugar, es importante buscar la facilidad de comprender y tener claras las coberturas de la póliza siempre enfocándose en que estas estén acorde a la realidad de las necesidades particulares de cobertura y que no se cree una falsa expectativa en el asegurado. Adicionalmente, los montos, valores o también conocidos como límites asegurados de la póliza que estén acorde a la necesidad de cobertura que requiere la empresa para no caer en un tema de infra seguro ni de un sobre seguro. El deducible establecido en la póliza es otro aspecto que debe quedar muy claro porque es el monto que deberá ser asumido por el asegurado al momento de

un siniestro. El servicio de pago de reclamos será generador de confianza por parte del asegurado por lo tanto es un factor de peso para contratar un seguro.

- Existe hasta cierto punto una extrapolación de criterios, por un lado la creencia de parte de los asegurados que las aseguradoras no pagan y por el otro lado a criterio de las compañías de seguro que no se pagan expresamente los reclamos que recaen en las exclusiones detalladas específicamente en las condiciones generales y particulares de la póliza o aquellos riesgos que fueron mal suscritos por la compañía de seguros o mal asesorados por el bróker o la misma aseguradora lo cual genera falsas expectativas a los clientes y descontento luego de eventos no cubiertos.
- Entre los beneficios comerciales que genera un seguro a una pequeña y mediana empresa se encuentran los siguientes: los seguros patrimoniales brindan confianza e imagen institucional sólida a clientes, proveedores pues es una garantía de que en caso de un siniestro podrán cumplir con las obligaciones adquiridas; el seguro previene la pérdida de competitividad y de mercado al actuar de forma más rápida con los recursos necesarios; da una mejor reputación a la empresa en el mercado y genera un mayor respaldo de empresas asociadas.
- Las ventajas operacionales que brinda un seguro a una pequeña y mediana empresa son las que se detallan a continuación: los seguros generan planificación y tranquilidad para los empresarios pero adicionalmente educan de manera efectiva a las empresas en el manejo de sus riesgos y detección de debilidades ayudándoles a mejorar los controles y protecciones, es decir se genera un control y gestión de riesgos apropiado; los seguros mantienen el capital de trabajo y liquidez de la empresa sin afectaciones significativas al contar con un respaldo económico; con el seguro se da un restablecimiento de las operaciones más rápida y efectiva en caso de sufrir pérdidas; los seguros patrimoniales mantienen la inversión realizada ante eventos ajenos a la voluntad del asegurado que le afecten; administración eficaz y eficiente de riesgos inherentes de las operaciones; capitalización con fondos urgentes para continuar con la operatividad de la empresa, continuidad del negocio en el mercado que le permita cumplir con sus actividades; restauración inmediata de operaciones normales de la empresa dependiendo de la

severidad del hecho; gestión y administración de riesgos de manera correcta y consciente.

- Finalmente, entre los beneficios económicos/financieros que se pudieron identificar en el presente estudio que dan los seguros patrimoniales a las pequeñas y medianas empresas resaltan los indicados a continuación: por una parte, el seguro se vuelve un instrumento importante para incentivar la generación de créditos por parte de las distintas instituciones financieras al implicar una contragarantía y al asegurar que se mantenga operativa una pequeña y mediana empresa y por tanto genere el flujo constante de recursos para cumplir la obligación contraída; el seguro es una forma efectiva de garantizar que no se cierren definitivamente las operaciones por un siniestro que le afecte a una pequeña y mediana empresa; con el seguro no habrá una afectación financiera directa para la pequeña y mediana empresa al no asumir un desembolso grande de dinero; salvaguarda el patrimonio de una PYME y el de sus dueños o sus accionistas; existe un costo beneficio real al momento de indemnizar la pérdida de algún activo por un evento cubierto en las pólizas de seguros patrimoniales contratadas; respaldo económico para financiar las pérdidas; restauración del capital de trabajo que tuvo afectación; genera mayor acceso al crédito porque la póliza sirve como contragarantía; amparan el patrimonio personal salvaguardando la integridad de bienes fruto del trabajo y esfuerzo; arreglo económico para solventar lo sucedido a través de un reconocimiento técnico legal de los daños ocurridos.
- Las pequeñas y medianas empresas que cuentan con un seguro a más de poseer fortalezas internas también generan oportunidades externas en el mercado en el que se desempeñan, mientras que una empresa que no cuenta con un seguro patrimonial a más de tener debilidades en su interior también están expuestas a mayores amenazas externas que les puede afectar en una proporción definitivamente mucho mayor. Todo esto se relaciona con los aspectos mencionados en los beneficios operacionales, comerciales y económicos/financieros indicados previamente.
- Los seguros patrimoniales deben ser analizados por el propio cliente quien es el que conoce su riesgo por tanto lo más importante es conocer y canalizar de forma correcta

estos riesgos para no suscribir seguros que puedan no aplicar a las necesidades específicas del cliente o en su defecto podrían dejarse de lado coberturas esenciales que aplican por el desempeño de sus actividades. Actualmente los micro, pequeños y medianos empresarios disponen de buenos programas de administración de riesgos hechos a su medida lo que podría abaratar su precio.

- Todos los aspectos mencionados dan la pauta de que a pesar de que para muchas pequeñas y medianas empresas en el país, al seguro no se le da la importancia real que este tiene, se debe ser consciente que en caso de sufrir pérdidas y no tener un seguro, el capital de la propia empresa y de sus socios o accionistas está en riesgo mientras que si sus operaciones se encuentran aseguradas, se transfiere el riesgo a una entidad especializada en manejarlo lo cual garantiza una afectación mínima a las PYMES o a sus socios o accionistas.
- Sufrir un siniestro puede resultar costoso, especialmente para una PYME considerando el origen y estructura de su patrimonio. La compañía de seguros o entidad aseguradora adquiere el compromiso de indemnizar el daño producido a un asegurado si tuviera lugar un siniestro. En la actualidad, para toda actividad económica y en cualquier parte del mundo, se hace necesaria la contratación de los diferentes seguros para de cierta forma blindar al patrimonio de cada negocio y persona por un evento posible de ocurrir, por lo que contar con una póliza como respaldo es fundamental.

Recomendaciones

- Actualmente no se cuenta con una base de datos con la información que permita identificar cuántas pequeñas y medianas empresas tienen un seguro patrimonial y con ello poder generar ciertas estadísticas de medición que permita realizar una comparación de la penetración que tiene el sector seguros en ellas e identificar de forma cuantitativa el aporte que puede tener en la actividad empresarial. Es el censo nacional económico realizado por el INEC donde podría aprovecharse a incluir unas preguntas sobre el tema. Esto permitirá a las pequeñas y medianas empresas tener más argumentos al momento de decidir contratar seguros patrimoniales.

- Otro aspecto importante de estudio sería que la Superintendencia de Compañías con información cruzada con el SRI capten información acerca de la mortalidad de las empresas a causa de la afectación que pudieron haber tenido por un siniestro identificándolo con lo cual se daría una herramienta de análisis poderosa para las pequeñas y medianas empresas que podrían tener muy claras sus exposiciones y consecuencias en caso de sufrir pérdidas relacionadas.
- A nivel de la Superintendencia de Bancos y Seguros, la información que se provee en cuanto al sector seguros es muy amplia y es un buen material de consulta para los pequeños y medianos empresarios que pueden obtener estadísticas respecto a las primas pagadas por ramo y en total, monto de siniestros pagados por ramo y en total, estados financieros de las compañías de seguros para identificar aquellas que son más sólidas y solventes que les pueden brindar la confianza de tener un seguro con ellas. De igual manera una PYME puede tener acceso a la información del ranking de compañías de seguro y reaseguro y brokers de seguros para identificar cuáles son los principales participantes del mercado y buscar más información acerca de ellos.
- Las condiciones generales y particulares de las pólizas de seguro son aquellas que rigen para la cobertura de seguro otorgada por la compañía aseguradora por lo tanto es obligación de los pequeños y medianos empresarios que tengan un seguro patrimonial que revisen a profundidad dicha información y en caso de requerir asesoría deben contactarse con su intermediario de seguros o más conocido como broker para solicitar las aclaraciones que sean necesarias si cuentan con un intermediario o si la negociación de los seguros se realizó de forma directa con la compañía aseguradora, las consultas las deben dirigir a ellas. Esto les dará a las pequeñas y medianas empresa que tengan seguros patrimoniales un conocimiento apropiado de qué será cubierto y qué no lo será en caso de tener un reclamo a la aseguradora pidiendo cubrir un siniestro con argumentos y si tener falsas expectativas del alcance de la cobertura.
- La información que contiene la Superintendencia de Bancos y Seguros es muy amplia e importante para que una PYME determine con qué empresa de seguros e intermediario

desea trabajar pues se presentan estadísticas, cifras y estados financieros que darán un sustento importante al momento buscar un criterio para tomar un seguro.

- La principal obligación del asegurado es leer bien las condiciones generales y particulares de la póliza para tener muy claro el alcance de la cobertura que ella otorga y evitar los problemas de percepciones erróneas y falsas expectativas a los asegurados, en este caso serían las PYMEs. Para ello pueden asesorarse con los intermediarios.
- Las agremiaciones empresariales están en la obligación de tener un estudio del impacto de los seguros patrimoniales en la actividad empresarial desarrollada por las pequeñas y medianas empresas más a profundidad para brindar información completa a sus afiliados porque actualmente aún es poco lo que se está haciendo en ese tema pero al menos en el caso de la CAPEIPI ya se inició de cierta manera desarrollando convenios con aseguradoras y brokers para dar opciones de aseguramiento. Al ser una agremiación al tener estudios más profundos sobre temas específicos de mucha atención para las pequeñas y medianas empresas pueden suplir la falta de información existente del tema.
- Las pequeñas y medianas empresas con más razón desde su fase inicial de operaciones debería contratar los seguros patrimoniales que apliquen para su operación pues si bien el riesgo de cerrar operaciones por eventos que afecten su patrimonio se da a lo largo de la vida de la empresa, es mucho más delicado en las etapas iniciales y puede ser la diferencia entre continuar o salir del mercado por el nivel de afectación.
- Finalmente, es muy importante aclarar que si luego de tener pleno conocimiento y conciencia por parte de las pequeñas y medianas empresas acerca de la amplitud de su cobertura de seguro patrimonial y exclusiones correspondientes y si al presentar un reclamo a la aseguradora para amparar un evento tuvo una respuesta negativa por parte de la aseguradora, no se cubre dicho reclamo y si con criterio y asesoramiento se considera perjudicada, puede realizar un reclamo administrativo a la Superintendencia de Bancos y Seguros por este evento y continuar un proceso para que en instancia final y luego de sus estudios determine el pago o no a la compañía de seguros. Es decir, existe un marco legal bajo el cual están amparados los clientes de seguros que debe ser bien aprovechado por ellos.

BIBLIOGRAFIA

- Albarrán, Irene y Eva Del Pozo (2001). “Oferta y Demanda de Seguros: un mercado de servicios cambiante”. *Gerencia de Riesgos y Seguros* N°73. <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=235530>. Visitado el 02 de Septiembre de 2011.
- Alvear Ycaza, José (1995). *Introducción al Derecho de Seguros*. Guayaquil-Ecuador. Editorial Edino.
- Bardey, David (2008). “Asimetrías de Información en los mercados de seguros: teoría y evidencia”. *Revista Fasecolda*. Unión de Aseguradoras Colombianas. Número 125: 14-18. Bogotá.
- Benson, C. (2003). *Vulnerability: Disasters, Development and People*. Macroeconomic Concepts of Vulnerability: Dynamics, Complexity and Public Policy. En Bankoff, G., Frerks, G. y Hilhorst, T. (Eds.) Londres: Earthscan.
- Best's Report (2013). *Perspectiva General del mercado de seguros de América Latina*. Análisis de Mercado, seguros de vida y no vida de América Latina. www.ambest.com. Visitado en Mayo 16, 2014.
- Brainard, Lael (2008). *What is the role of insurance in economic development?* Zurich. Financial Services International.
- Buchmueller y di Naro, 2001. “Did Community Rating Induce an Adverse Selection Death Spiral? Evidence from New York, Pennsylvania and Connecticut”, *American Economic Review*.
- Casares San Jose-Martí, Isabel (2005) *Gerencia de Riesgos Asegurables*. Revista Círculo Asegurador. Guayaquil. Maxigraf S.A.
- Cid, Ana Isabel (2000). *Siniestralidad en seguros no vida: provisión para prestaciones. Un nuevo método*. Tesis Doctoral. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Universidad Complutense de Madrid.

- Coller, Xavier (2005). *Estudio de Casos*. Cuadernos Metodológicos. Segunda edición. Eitorial Efca S.A. Madrid. España.
- Contreras Moreno, Angel (2010). *Víctimas de Fraude, ocho de cada 10 empresas* Informador.com.mx. Guadalajara, México. Visitado en Septiembre 24, 2011.
- Corporación Financiera Internacional IFC (2009). *Guía Informativa de Banca y PYME, servicios de asesoría de IFC, acceso al financiamiento*. Washington DC, EEUU.
- Delgado Manriquez, Carlos (2000), *Siniestralidad en Seguros No Vida: Provisión para prestaciones, un nuevo método*. Tesis Doctoral. Madrid. España.
- Descailleaux, Juan José (2011) *¿Conoce usted el nivel de fraude que hay en su empresa?* Gestión. En <http://gestion.pe/impres/noticia/conoce-usted-nivel-fraude-que-hay-su-empresa/2010-05-11/18126>. Visitado en Septiembre 24,2011.
- Diz Cruz, Evaristo (2006). *Teoría de Riesgo: Riesgo Actuarial y Riesgo Financiero*. Bogotá: Ecoe Ediciones. Segunda Edición.
- Dominguez, Hugo (2009). *Seguros de Activos: Proteja su planta*. Revista Expansión. México: Edición 1074.
- Duane, Davis (2000). *Métodos Primarios para la obtención de datos*. Investigación en administración para la toma de decisiones. Quinta edición.
- Duarte, Enrique (2009). *Fraudes afectan a 51% de las empresas* CNN Expansión. En <http://www.cnnexpansion.com/economia/2009/12/08/fraudes-afectan-a-51-de-las-firmas>. Visitado en Septiembre 24, 2011.
- Ekos Negocios (2010). “PYME – La pequeña y mediana empresa en Ecuador 2010”. *Ekos Negocios*. Ediecuatorial. Quito-Ecuador.
- Ekos Negocios (2013). “El sector asegurador se reconfigura”. *Especial Seguros Ecuador 2013* No. 227. Ediecuatorial. Quito-Ecuador.
- Ekos Revista (2014). *Especial Seguros* No. 239. Ediecuatorial. Quito-Ecuador.
- Diario El Telégrafo (2012). *El Mercado de Seguros mueve 1,300 millones de dólares en Ecuador*. Abril 27 de 2012. Sección Economía.
- Espinel, Andrés (2012). *Estudio de factibilidad para la creación de una Agencia Asesora Productora de Seguros en la ciudad de Quito enfocada en seguros individuales*

- tanto personales como patrimoniales*. Tesis para la obtención del título de Ingeniero Comercial, Universidad Politécnica Salesiana, Quito.
- Fischer, Laura y Navarro, Alma (1996). *Introducción a la investigación de mercados*. México. McGraw Hill Interamericana, 3ra edición.
- Fundación Mapfre (2008). Instituto de Ciencias del Seguro. *Introducción al Seguro*. Quinta Edición. Madrid-España.
- Gerber, Hans (1979). *An Introduction to Mathematical Risk Theory*. S.S. Huebner Foundation, Wharton School. University of Pennsylvania. Philadelphia.
- Google Essays (2011). *Tesis el capítulo 1 sobre el Seguro para la pequeña empresa - Una Revisión de las opciones*. Pensando Made Easy. En http://translate.googleusercontent.com/translate_c?hl=es&langpair=en%7Ces&rurl=translate.google.com&u=http://ivythesis.typepad.com/term_paper_topics/2011/06/thesis-chapter-1-on-insurance-for-small-business-a-survey-of-options.html&usg=ALkJrhzhU4qLeBhQcoEJUv2Coaf4qkFL1g#ixzz1Y3jVV7yE. Visitado en Septiembre 03 del 2011.
- Gundermann, Hans Króll (2001). *El método de los estudios de caso*. En Tarrés María Luisa. Observar, escuchar y comprender sobre la tradición cualitativa en la investigación social. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales Sede México. Grupo Editorial Miguel Angel Porrúa. Primera Edición. México.
- INEC (2010). *Censo Nacional Económico*.
- Investigación Ekos (Abril 2011). Análisis del sector financiero Ecuador 2011. *Revista Ekos* No.204.
- Jouvin, César y Carlos Alberto Rodríguez (2008). “Impacto de las compañías de seguros en Ecuador: evolución e influencia en la economía del país”. Tesis para la obtención del título de Economista con mención en gestión empresarial, especialización Finanzas. Escuela Superior Politécnica del Litoral. Guayaquil.
- Karpp, Doug (2011). *6 Ways to Curb Employee Fraud*. Risk Management Magazine. Visitado en Septiembre 21, 2011.
- Knight, F.H. (1921). *Riesgo, Incertidumbre y Beneficio*. Edición Española. Madrid.

- Larrea Simmonds, Galo (2005). *Es la industria del seguro una actividad financiera?* Revista Círculo Asegurador. Guayaquil. Maxigraf S.A.
- Levine, Ross (1997). *Desarrollo Financiero y crecimiento económico: enfoques y temario.* Journal of Economic Literature. Volumen XXXV. Universidad de Virginia. Estados Unidos.
- Linder, José (2009). *Y usted está seguro?* Revista PYME – Adminístrate hoy. México.
- Marketing Publishing (2007). *El Plan de Negocios.* Ediciones Díaz de Santos. España.
- Matrán, Julio Castelo y Guardiola Lozano, Antonio (2008). *Diccionario MAPFRE de Seguros.* Fundación MAPFRE. Madrid.
<http://www.mapfre.com/wdiccionario/terminos/vertermino.shtml?b/buena-fe.htm> y
<http://www.mapfre.com/wdiccionario/terminos/vertermino.shtml?s/seguro.htm>.
Visitado en Diciembre 22, 2011.
- Moreno, Tania (2010), artículo *Sólo el 5% de las PYME tiene un seguro.* En <http://exp.mx/n0028QD>. Visitado en Septiembre 13 del 2011.
- Notimex (2011). *México, con mayor incidencia de fraudes en A.L.* Infocor. En <http://blindajeempresarial.com.mx/general/m-xico-con-mayor-incidencia-de-fraudes-en-a.l.html> Visitado en Septiembre 24 del 2011.
- Parkin, Michael (2010). *Fundamentos de Teoría Económica.* Pearson Education. Primera Edición. México.
- Pelloni, Walter (1979). *Administración de Riesgos.* Escuela de Capacitación en seguros de la Asociación Peruana de empresas de seguros. Lima-Perú.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) (2004). *La reducción de desastres, un desafío para el desarrollo.* Dirección de Prevención de Crisis y de Recuperación. En www.undp.org/bcpr. Visitado en Septiembre 03 del 2011.
- Robinson, Joan (1952). *The Generalization of the General Theory.* The rate of interest, and other essays. Editorial Macmillan. Londres.
- Ruales, Fernando Ec. (2006). *Principios y particularidades para los seguros de bienes, de fianzas y patrimoniales.* Seguros Generales y Patrimoniales. Certificado Superior en Administración de Seguros: UTPL. Quito.

- Sabino, Carlos (1991). *Diccionario de Economía y Finanzas*. Editorial Panapo. Caracas-Venezuela.
- Salcedo, Carmen (2011). *Profundización financiera y crecimiento económico*. Investigaciones económicas CorfiColombiana. Portafolio.co. En <http://www.sri.gov.ec/web/10138/32@public>. Visitado en Abril 30, 2014.
- Samuelson, Paul; Norhdaus, William (2006). *Economía*. Mc. Graw Hill. Décima Edición. México.
- Schumpeter, Joseph (2004). *The Theory of Economic Development*. Editorial Transaction Publishers. New Brunswick, New Jersey. Décima Edición.
- Secretaría de Comunicación del Distrito Metropolitano de Quito. Agencia Pública de Noticias de Quito (2011). *INEC entregó resultados del Censo 2010 al Municipio de Quito*. Página del Distrito Metropolitano de Quito. Visitado en Abril 16 del 2012.
- Soares Póvoas, Manuel (1978). *Marketing y Seguro, colección temas de Seguros*. Editorial MAPFRE S.A. Madrid-España.
- SRI (2011). *PYME*. En <http://www.sri.gov.ec/web/10138/32@public>. Visitado en Septiembre 24, 2011.
- Stiglitz, Joseph (2001). *Information and the change in the paradigm in Economcs*. Prize Lecture. Stockholm University. Estocolmo. En http://www.nobelprize.org/nobel_prizes/economic-sciences/laureates/2001/stiglitz-lecture.html
- Stake, Robert (1999). *Investigación con estudio de casos*. Ediciones Morata. Madrid.
- Stonier, Alfred (1981). *Teoría Económica*. Editorial Aguilar S.A. Quinta edición. España.
- Superintendencia de Bancos y Seguros (2004), *Ley General de Seguros*.
- Tarrés, María Luisa (2001). *Observar, escuchar y comprender sobre la tradición cualitativa en la investigación social*. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales Sede México. Grupo Editorial Miguel Angel Porrúa. Primera Edición. México.
- Tobar Maruri, Paulina (2008). Superintendencia de Bancos y Seguros. Subdirección de estudios. *Profundización del sistema de seguros privados*. Quito-Ecuador

Varian, Hal (2006). *Microeconomía Intermedia, un enfoque actual*. España: Antonio Bosch, editor S.A.

Yin, Robert (2003). *Case study research: Design and Methods*. Sage Publications. Tercera Edición. EEUU.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz para la elaboración de la encuesta dirigida al estudio de caso de las Pequeñas y Medianas empresas de Quito

| OBJETIVOS ESPECÍFICOS | VARIABLE GENÉRICA | VARIABLE ESPECÍFICA | PREGUNTAS | HIPÓTESIS |
|--|--------------------------|---------------------|---|---|
| <p>Obtener la información necesaria en base a fuentes confiables que permitan analizar y determinar cuántas empresas tienen contratada una póliza de seguro que ampare su patrimonio y por sector económico analizar los tipos de seguro más utilizados.</p> | Actividad Económica | Actividad | 1. Qué tipo de actividad económica realiza (giro del negocio)? | <p>Los tipos de seguro de Incendio y riesgos catastróficos y de Robo son los más conocidos y adquiridos por la mayoría de las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Quito.</p> |
| | Ingresos Anuales | Ingresos | 2. Cuál es el nivel de ingresos/ventas anuales de su empresa? a. Hasta US\$ 50,000 b. De US\$ 50,001 a US\$ 100,000 c. De US\$ 100,000 a US\$ 500,000 d. De US\$ 500,000 a US\$ 1,000,000 e. De US\$ 1,000,001 a US\$ 5,000,000 f. Mayor a US\$ 5,000,000 | |
| | Empleados por género | Empleados | 3. Con cuántos empleados cuenta su empresa? • hombres: • mujeres: | |
| | Adquisición de un seguro | Seguro | 4. Tiene contratado algún tipo de seguro patrimonial? SI NO ** Entiéndase por seguros de | |

| | | | | |
|--|-------------------------------------|----------------|--|---|
| | Razones para no contratar un seguro | Raznoseg | riesgos patrimoniales a aquellos que cubren pérdidas que pueden afectar directamente al patrimonio de la empresa en cuanto a sus activos, liquidez y solidez. | |
| | Tipo de Seguro que posee | Tipo | <p>5. Cuáles son las razones por las que decidió no contratar un seguro para su empresa.</p> <p>a. Costo</p> <p>b. Falta de conocimiento</p> <p>c. No le parece necesario</p> <p>d. Otras (detallar)</p> <p>6. Qué tipo de seguro tiene?</p> <p>e. Incendio y riesgos naturales</p> <p>f. Robo</p> <p>g. Equipo Electrónico</p> <p>h. Rotura de Maquinaria</p> <p>i. Infidelidad de empleados</p> <p>j. Responsabilidad Civil</p> <p>k. Equipo y maquinaria de contratistas</p> <p>l. Dinero y valores</p> <p>m. Lucro Cesante</p> | |
| Analizar y determinar los beneficios que obtienen las PYME al asegurar su patrimonio | Conoce sus riesgos | Riesgos | 7. Conoce usted los riesgos que corre su negocio todos los días? | La contratación de seguros patrimoniales beneficia a las PYME tanto económicamente mediante la reducción de costos de las empresas por pérdidas en el valor de sus activos y patrimonio, comercialmente al permitir centrar la atención de sus directivos en establecer |
| | Riesgos en la empresa | Detalleriesgos | <p>8. Cuáles de los siguientes riesgos los puede identificar en su negocio/empresa y que cree merecen estar amparados por un seguro?</p> <p>a) Robo y/o asalto a bienes</p> <p>b) Robo de dinero</p> | |

| | | | | |
|--|--|------------|---|--|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> c) Daños en aparatos mecánicos d) Daños en aparatos eléctricos e) Fraude y actos deshonestos de empleados f) Incendio g) Riesgos de eventos naturales h) Afectación o daños a la propiedad ajena por las operaciones propias i) Afectación a terceras personas j) Pérdida de Ingresos | estrategias comerciales para el mejoramiento de ellas y operativamente a través del mejor funcionamiento logístico y productivo continuo y sin interrupciones. |
| | Beneficios de los seguros a su empresa | Beneficios | 9. Cree que existen beneficios para las pequeñas y medianas empresas al contratar un seguro patrimonial? SI NO | |
| | Beneficios de los seguros a su empresa | Económicos | 10. Cuáles serían los beneficios económicos / financieros que ha obtenido la empresa al asegurar su patrimonio? <ul style="list-style-type: none"> a) Respaldo económico para financiar las pérdidas b) Capital de trabajo sin afectación c) Flujos de caja positivos sin sufrir fuertes fluctuaciones d) Genera mayor acceso al crédito porque la póliza sirve como contragarantía e) Incentiva a la generación de créditos por la continuidad de las operaciones f) Amparan el patrimonio | |

| | | | | |
|--|--|---------------|---|--|
| | Beneficios de los seguros a su empresa | Operacionales | <p>personal salvaguardando la integridad de bienes fruto del trabajo y esfuerzo</p> <p>g) Otros que considere (detallar)</p> <p>11. Cuáles serían los beneficios operacionales que ha obtenido la empresa al asegurar su patrimonio?</p> <p>a) Administración eficaz y eficiente de riesgos inherentes de las operaciones</p> <p>b) Capitalización con fondos contingentes urgentes para continuar con la operatividad de la empresa</p> <p>c) Continuidad del negocio</p> <p>d) Restauración de operaciones normales</p> <p>e) Promueven el buen gobierno corporativo dando libertad de acción a los administradores y educándolos para una buena gestión ante la sociedad</p> <p>f) Otros que considere (detallar).</p> | |
| | Beneficios de los seguros a su empresa | Comerciales | <p>12. Cuáles serían los beneficios comerciales que ha obtenido la empresa al asegurar su patrimonio?</p> <p>a) Imagen institucional sólida frente a los proveedores</p> <p>b) Reputación de la empresa</p> <p>c) Seguros son una buena carta de presentación ante los clientes al generarles confianza.</p> <p>d) Respaldo de empresas asociadas</p> | |

| | | | | |
|--|---|-----------|---|--|
| | Características que influncian decisión | Atributos | <p>e) otros que considere (detallar)</p> <p>13. Cuáles son los aspectos que más influncian en su decisión de adquirir una póliza de seguro que ampare su patrimonio?</p> <p>a) Costo / prima</p> <p>b) Deducible a aplicar</p> <p>c) Tipo de riesgo cubierto</p> <p>d) valor o monto asegurado</p> <p>e) experiencia de la compañía aseguradora</p> | |
|--|---|-----------|---|--|

Anexo 2. Encuesta para determinar los beneficios de los Seguros a las pequeñas y medianas empresas – Empresa que posee seguros patrimoniales

Objetivos:

- Determinar si los seguros tienen beneficios para las pequeñas y medianas empresas.
- Determinar las causas que incentivan a una PYME para contratar un seguro para amparar su patrimonio.
- Determinar los aspectos que más influyen en la decisión de contratar un seguro que ampare el patrimonio de las pequeñas y medianas empresas.
- Identificar los seguros más conocidos y adquiridos por las pequeñas y medianas empresas.
- Identificar los riesgos por giro de negocio de la PYME encuestada.
- Determinar si las pequeñas y medianas empresas toman un seguro de acuerdo a los riesgos implícitos en su giro de negocio normal.

Fecha: 18/01/2014

Nombre y cargo: Ing. Hugo Silva Vega- Grte. Adm. Financiero (CC. EL BOSQUE)

Teléfono: 2456 333

Sus respuestas son muy importantes para cumplir los objetivos del presente estudio, le solicitamos muy comedidamente responda a cada una de las preguntas con sinceridad.

1. Qué tipo de actividad económica realiza (giro del negocio)?
ADMINISTRACION DE INMUEBLE EN PROPIEDAD HORIZONTAL
- 2.Cuál es el nivel de ingresos/ventas anuales de su empresa?
 - a. Hasta US\$ 50,000
 - b. De US\$ 50,001 a US\$ 100,000
 - c. De US\$ 100,000 a US\$ 500,000
 - d. De US\$ 500,000 a US\$ 1,000,000
 - e. De US\$ 1,000,001 a US\$ 5,000,000
 - f. Mayor a US\$ 5,000,000
3. Con cuántos empleados cuenta su empresa?
 - hombres: 64
 - mujeres: 20
4. Tiene algún tipo de seguro para amparar el patrimonio de su empresa?

- a. SI
- b. NO

** Entiéndase por seguros de riesgos patrimoniales a aquellos que cubren pérdidas que pueden afectar directamente al patrimonio de la empresa en cuanto a sus activos, liquidez y solidez.

- a. Ordene de mayor a menor las razones por las que decidió contratar un seguro para su empresa, siendo 1 la razón de mayor peso y 7 la de menor peso en la decisión.
 - a. Conoce y está consciente de los riesgos existentes por las operaciones en su negocio y la importancia de que estén asegurados 1
 - b. Por exigencia en contratos con proveedores, entes reguladores u otros 5
 - c. Por políticas internas de la compañía 2
 - d. Para cubrirse ante eventos pasados que pudieron afectarle y no quiere que vuelvan a ocurrir 7
 - e. Por antecedentes de pérdidas de otras empresas que conocía o haya escuchado como competidores o cualquier tercero que pudo haberlas sufrido 4
 - f. Como medida de prevención, simplemente para evitar posibles pérdidas al patrimonio de su empresa que puedan afectarle 3
 - g. Otras razones (detallar) 6

5. Qué tipo de seguro tiene o ha contratado?

- a. Incendio y riesgos naturales
- b. Robo
- c. Equipo Electrónico
- d. Rotura de Maquinaria
- e. Infidelidad de empleados
- f. Responsabilidad Civil
- g. Equipo y maquinaria de contratistas
- h. Dinero y valores
- i. Lucro Cesante
- j. Otro (detallar)

6. Ha sufrido alguna pérdida que haya sido aplicable a alguna de sus pólizas de seguro y que hayan estado cubiertas en los últimos 3 años?

- a. SI (favor detallar brevemente las pérdidas sufridas)
Ruptura de vidrios, por alrededor de \$1,500.
- b. NO

7. Conoce usted los riesgos que corre su negocio todos los días?

- a. SI
- b. NO

8. Sabe cómo hacer frente a cualquiera de los eventos mencionados en la pregunta anterior con el fin de que no afecten su patrimonio u operaciones y pueda continuar funcionando?

- a. Si
- b. No

9. Cuáles de los siguientes riesgos los puede identificar en su negocio/empresa y que cree merecen estar amparados por un seguro?

- a) Robo y/o asalto a bienes
- b) Robo de dinero
- c) Daños en aparatos mecánicos
- d) Daños en aparatos eléctricos
- e) Fraude y actos deshonestos de empleados
- f) Incendio
- g) Riesgos de eventos naturales
- h) Afectación o daños a la propiedad ajena por las operaciones propias
- i) Afectación a terceras personas
- j) Pérdida de Ingresos
- k) Otros (detallar)

10. Cree usted que existen beneficios para las pequeñas y medianas empresas al contratar un seguro patrimonial?

- a. SI
- b. NO
- c. No está seguro

11. Cuáles cree que podrían ser los beneficios comerciales (frente a proveedores, clientes, empresas asociadas, entre otros) que ha obtenido la empresa al asegurar su patrimonio?

- Imagen institucional sólida frente a los proveedores, accionistas y clientes.
- Da una mejor reputación a la empresa en el mercado.
- Seguros son una buena carta de presentación ante los clientes, les genera confianza.
- Genera un mayor respaldo de empresas asociadas.
- Otros que considere (detallar)

12. Cuáles serían los beneficios operacionales que ha obtenido la empresa al asegurar su patrimonio?

- Administración eficaz y eficiente de riesgos inherentes de las operaciones.
- Capitalización con fondos urgentes para continuar con la operatividad de la empresa.
- Continuidad del negocio en el mercado que le permita cumplir con sus actividades.

- Restauración inmediata de operaciones normales de la empresa dependiendo de la severidad del hecho.
- Gestión y administración de riesgos de manera correcta y consciente
- Otros que considere (detallar)

13. Cuáles cree que podrían ser los beneficios económicos / financieros que ha obtenido la empresa al asegurar su patrimonio?

- Respaldo económico para financiar las pérdidas
- Restauración del capital de trabajo que tuvo afectación.
- Preserva la liquidez inmediata de la empresa
- Genera mayor acceso al crédito porque la póliza sirve como contragarantía
- Amparan el patrimonio personal salvaguardando la integridad de bienes fruto del trabajo y esfuerzo
- Otros que considere (detallar)

14. Cuáles son los aspectos que más influyen en su decisión de adquirir una póliza de seguro que ampare su patrimonio?

- a) Costo / prima
- b) Deducible a aplicar
- c) Tipo de riesgo cubierto
- d) valor o monto asegurado
- e) experiencia de la compañía aseguradora
- f) otros (explique)

15. Recomendaría a otras empresas contratar un seguro para amparar su patrimonio?

- a) **SI** (Porqué) cubre riesgos de la empresa y de terceros.
- b) NO (Porqué)

NOTA:

- Los datos brindados por usted en la presente encuesta, son importantes y representan la base para el desarrollo del presente estudio.
- Estos datos obtenidos por su participación son de absoluta reserva y se los utilizará únicamente con fines de investigación.

Su colaboración nos permitirá cumplir con los objetivos planteados para la investigación.

Gracias por su valiosa colaboración

Anexo 3. Encuesta para determinar los beneficios de los Seguros a las pequeñas y medianas empresas – Empresa que no posee seguros patrimoniales

Objetivos:

- Determinar si los seguros tienen beneficios para las pequeñas y medianas empresas.
- Determinar las causas para que una PYME no cuente con un seguro para amparar su patrimonio.
- Determinar los aspectos que más influyen en la decisión de no contratar un seguro que ampare el patrimonio de las pequeñas y medianas empresas.
- Identificar los riesgos por giro de negocio de la PYME encuestada.
- Determinar si las pequeñas y medianas empresas toman un seguro de acuerdo a los riesgos implícitos en su giro de negocio normal.

Fecha: 09 de Enero de 2014

Nombre y cargo: Ing. Manuel Freire Morillo - Gerente Propietario (TECNISERVICIO FREIVEL)

Teléfono: 2563955

Sus respuestas son muy importantes para cumplir los objetivos del presente estudio, le solicitamos muy comedidamente responda a cada una de las preguntas con sinceridad.

1. Qué tipo de actividad económica realiza (giro del negocio)?
Mantenimiento de vehículos livianos – servicios de lavadora, pintura, mecánica, cambio de aceite.
- 2.Cuál es el nivel de ingresos/ventas anuales de su empresa?
 - a. Hasta US\$ 50,000
 - b. De US\$ 50,001 a US\$ 100,000
 - c. De US\$ 100,000 a US\$ 500,000
 - d. De US\$ 500,000 a US\$ 1,000,000
 - e. De US\$ 1,000,001 a US\$ 5,000,000
 - f. Mayor a US\$ 5,000,000
3. Con cuántos empleados cuenta su empresa?
 - hombres: 12
 - mujeres: 2

4. Tiene algún tipo de seguro para amparar el patrimonio de su empresa?

- g. Si
- h. No

** Entiéndase por seguros de riesgos patrimoniales a aquellos que cubren pérdidas que pueden afectar directamente al patrimonio de la empresa en cuanto a sus activos, liquidez y solidez.

5. Ordene de mayor a menor las razones por las que decidió no contratar un seguro para su empresa, siendo 1 la razón de mayor peso y 4 la de menor peso en la decisión.

- a. Costo 2
- b. Falta de conocimiento 1
- c. No le parece necesario o no lo considera beneficioso 4
- d. Otras razones (detallar) 3

6. Conoce usted los riesgos que corre su negocio todos los días?

- i. Si
- j. No

7. Cuáles de los siguientes riesgos podría identificar en su negocio/empresa que crea podrían estar amparados por un seguro?

- a. Robo y/o asalto a bienes
- b. Robo de dinero
- c. Daños en aparatos mecánicos
- d. Daños en aparatos eléctricos
- e. Fraude y actos deshonestos de empleados
- f. Incendio
- g. Riesgos de eventos naturales
- h. Afectación o daños a la propiedad ajena por las operaciones propias
- i. Afectación a terceras personas
- j. Pérdida de Ingresos
- k. Otros (detallar)

8. Se ha detenido a pensar de qué manera podría verse afectado el patrimonio de su empresa y la generación de ingresos en caso de ocurrencia de una pérdida por algún evento externo como un desastre natural, por algún evento interno como daños materiales en equipos, maquinaria, decisiones administrativas que afecten a terceros y que originen reclamaciones, actos deshonestos o abuso de confianza de empleados o por algún evento originado por la operación diaria del negocio que por algún motivo en un momento determinado lleguen a afectar bienes de terceros o causar daños o lesiones a otras personas que originen reclamaciones.

- c. Si
- d. No

9. Sabe cómo hacer frente a cualquiera de los eventos mencionados en la pregunta anterior con el fin de que no afecten su patrimonio u operaciones y pueda continuar funcionando?

- e. Si
- f. No

10. Ha considerado en algún momento tomar un seguro para amparar el patrimonio en su empresa?

- a. Si
- b. No

11. Estaría dispuesto a tomar un seguro patrimonial si tendría conocimiento de que estos seguros brindarían ventajas o beneficios a su empresa?

- a. Si
- b. No
- c. Talvez

12. Consideraría usted que existen beneficios para las pequeñas y medianas empresas que cuentan con un seguro patrimonial?

- a. Si
- b. No estoy seguro
- c. No

13. En caso de creer que existen beneficios o ventajas para las pequeñas y medianas empresas al tener un seguro, cuáles considera que podrían ser? (favor detallar)

De pronto el arreglo económico para solventar lo sucedido a través de un reconocimiento técnico legal de los daños ocurridos.

14. Ordene de menor a mayor los aspectos que considera de importancia y que podrían captar su atención e influenciarían en su decisión de adquirir un seguro patrimonial. Siendo 1 el más importante.

- a. Coberturas específicas ajustadas a su negocio 1
- b. Valor o monto asegurado 3
- c. Compañía que proveería el seguro (aseguradora) - experiencia 4
- d. Costos/primas accesibles acorde a su tamaño 2
- e. Asesoramiento y guía 6
- f. Planes empaquetados en el que puedan decidir solo los montos de cobertura y costo 5

g. Deducible a aplicar

7

NOTA:

- Los datos brindados por usted en la presente encuesta, son importantes y representan la base para el desarrollo del presente estudio.
- Estos datos obtenidos por su participación son de absoluta reserva y se los utilizará únicamente con fines de investigación.

Su colaboración nos permitirá cumplir con los objetivos planteados para la investigación.

Gracias por su valiosa colaboración

Anexo 4. Entrevista con experto No.1 para determinar el beneficio de los seguros a las pequeñas y medianas empresas (PYME)

La presente entrevista fue realizada al señor Ingeniero Esteban Sánchez Valdivieso, quien se desempeña como Gerente de la división SME en la empresa AIG Metropolitana compañía de seguros y reaseguros S.A. a quien agradezco profundamente por hacer de lado por unos momentos sus múltiples actividades y haberme concedido el tiempo para poder obtener su opinión y criterios de los aspectos a continuación planteados que servirán de mucho para enriquecer el presente estudio.

1. Como punto de inicio quisiera solicitarle compartir con nosotros su experiencia profesional dentro del sector asegurador ecuatoriano.

He trabajado en el mercado de los seguros desde diciembre del año 2002 y desde el año 2004 en lo relacionado con seguros generales y patrimoniales.

2. Bajo su perspectiva, cuál es la situación del mercado asegurador en el país? y como mira la conducta de consumo de la población respecto del seguro?

Considero que es un mercado en crecimiento, un mercado que va conociendo y preocupándose cada vez más de los temas relacionados con seguros pero más orientado a la parte material que a la parte personal.

3. Existe en el mercado una tendencia marcada por los seguros personales o por los patrimoniales?

Creo que desde hace algunos años se adquirió la buena práctica de asegurar los bienes materiales de las personas o de las empresas pero todavía no se tiene la conciencia real de la importancia de asegurar a las personas en lo que respecta a accidentes personales y vida.

4. Respecto de los seguros patrimoniales, podría usted analizar brevemente la evolución de productos específicos para las PYME?

Si bien se tiene una oferta para este tipo de empresas, muchas veces no resulta un segmento atractivo para los oferentes de seguros por las pocas primas individuales que deja, es por eso que no se han realizado temas específicos a gran escala sino que se lo ha manejado como "pequeñas pólizas de propiedad" bajo el mismo esquema de cotización. Sin embargo, actualmente muchas compañías han desarrollado productos orientados específicamente a ese sector productivo porque han visto la importancia que puede tener en su portafolio y tomando en cuenta las necesidades existentes de seguros hechos a la medida.

5. Con su análisis previo, podríamos decir que los seguros para PYME son necesarios o indispensables?

Definitivamente pensaría que los seguros son indispensables, porque además de salvaguardar el patrimonio de los aportantes (asegurados), garantizan o aseguran el mantenimiento de la operación de un segmento de la economía que es vital para su desarrollo considerando que siempre existen riesgos particulares en cualquier operación.

En otras palabras, los seguros para las pequeñas y medianas empresas mantienen en funcionamiento a este sector productivo, que generan un importante movimiento del motor de la economía en la actualidad.

6. En su experiencia, qué aspectos básicos debe considerar el asegurado al contratar una póliza de seguro de PYME?

Los aspectos más importantes que debe considerar a mi criterio son:

- experiencia y reputación de la compañía de seguros a la que se contrata
- facilidad de contratación (producto fácil de entender)
- coberturas acorde a su realidad
- servicio en el pago de siniestros (reclamos)

7. Cuáles son las razones para que las compañías de seguros no paguen o indemnicen las pérdidas o siniestros de un cliente?

En realidad no deberían existir razones para no pagar o indemnizar reclamos, aparte obviamente de las exclusiones detalladas en las pólizas, ese es el fin mismo del seguro. Sin embargo, eso hasta cierto punto se ha convertido en una mala publicidad para el sector asegurador y tiene que ver con la percepción de la experiencia que ciertos asegurados pudieron haber tenido en un determinado momento. En el caso de nuestra empresa (AIG Metropolitana) la única razón es que el siniestro definitivamente no tenga cobertura bajo la póliza contratada.

8. Que se entiende por análisis o control de gestión de riesgos?

Es conocer y entender lo que se está asegurando y con ello asesorar al cliente para que evite pérdidas. Por parte de las empresas de igual manera debe existir un análisis y control de riesgos por parte de las empresas de manera interna que les permita estar conscientes de sus riesgos y saber manejarlos.

9. Considera importante la gestión o manejo de riesgos de forma constante dentro de las PYME ecuatorianas? Como podría esto potenciar el desarrollo de sus actividades empresariales?

Es vital porque con un manejo correcto de riesgos particulares evita siniestros y a consecuencia de los mismos la detención de la operación, la cual a su vez resulta en una no generación de recursos por parte de la empresa.

10. Cree que las PYME del país ya tienen una cultura de análisis de riesgos?

No, no la tienen y eso se evidencia en las inspecciones de riesgo que realizamos de las cuales generalmente resultan recomendaciones básicas que no poseen y que deben ser implementadas en la empresa como por ejemplo la colocación de extintores de fuego, sprinklers, la colocación de seguridades contra robo, etc.

11. Cómo considera que se diferencia y qué ventajas puede ofrecer una empresa que cuenta con un seguro patrimonial frente a una empresa que no lo tiene?

La empresa que cuenta con un seguro podrá reiniciar su operación más rápidamente que una que no lo tiene debido a que no deberá realizar un desembolso de dinero para restablecer su patrimonio. Esto implica que tendrá menos pérdida de mercado que una empresa que no cuenta con un seguro.

Adicionalmente hay ocasiones en las que las empresas que no tienen un seguro, luego de tener un siniestro deben cerrar su operación ya que no pueden recuperarse de las pérdidas ocasionadas.

12. Cree usted por tanto que existen beneficios derivados de la contratación de seguros patrimoniales para una pequeña y mediana empresa?

Si, muchos beneficios, posiblemente el más importantes es el hecho de cuidar la continuidad de negocio de las empresas PYME las cuales en caso de siniestro no tienen la capacidad de recuperación de las grandes compañías y en la mayoría de los casos se ven obligadas a paralizar o cerrar su operación luego de un evento fortuito.

Adicionalmente, la póliza se vuelve un instrumento muy interesante para las entidades financieras generadoras de crédito ya que al obtener por parte del asegurado un endoso de beneficiario acreedor obtiene las siguientes ventajas:

- tiene la tranquilidad de que los bienes que son objeto del crédito están amparados en caso de que estos constituyan una contragarantía real a través de una prenda.
- sabe que al mantenerse una póliza de seguro sobre los bienes de su cliente, en caso de siniestro la operación del mismo no se detendrá y por tanto podrá seguir generando recursos para pagar las cuotas del crédito.

13. Cree usted que podría agruparse a los beneficios mencionados que brindan los seguros a las pequeñas y medianas empresas, beneficios colaterales operacionales, económicos/financieros y comerciales conforme sus componentes mencionados a continuación?

Estoy de acuerdo que podrían agruparse de la manera indicada y podría citar dentro de cada grupo a los siguientes:

Beneficios económicos/financieros:

- Respaldo económico para financiar las pérdidas que pudieran ocurrir.
- Restauración del capital de trabajo que tuvo afectación. En las pérdidas sufridas por una empresa se encuentran involucrados por una parte el deducible que debe asumir

que de todas maneras es un valor pequeño en comparación con la pérdida sufrida y por otra parte se cubre una eventual pérdida de mercado que causaría pérdidas económicas.

- Genera mayor acceso al crédito porque la póliza sirve como contragarantía.
- Incentiva a la generación de créditos por la continuidad de las operaciones.
- Amparan el patrimonio personal salvaguardando la integridad de bienes fruto del trabajo y esfuerzo.

Beneficios operacionales:

- Administración eficaz y eficiente de riesgos inherentes de las operaciones.
- Capitalización con fondos urgentes para continuar con la operatividad de la empresa.
- Continuidad del negocio en el mercado.
- Restauración inmediata de operaciones normales de la empresa dependiendo de la severidad del hecho.

Beneficios comerciales:

- Imagen institucional sólida y reputación en el mercado.
- Seguros son una buena carta de presentación ante los clientes, les genera confianza.
- Respaldo de empresas asociadas.

En resumen, en el caso de las empresas pymes no se debe considerar al seguro como un gasto sino como una inversión que salvaguarda los frutos del esfuerzo de emprendedores que se atreven a hacer empresa, dándole herramientas de consecución de crédito, dándoles una ventaja competitiva con respecto a su segmento de mercado y obteniendo asesoría sobre el manejo de riesgos y posibles maneras de eliminarlos o por lo menos disminuir su posibilidad de ocurrencia.

Nuevamente gracias por el tiempo provisto a la presente entrevista, valoramos altamente el contenido de sus respuestas, sin duda constituye un importante aporte a la presente investigación.

Gracias

Anexo 5. Entrevista con experto No.2 para determinar el beneficio de los seguros a las pequeñas y medianas empresas (PYME)

La presente entrevista fue realizada al señor Economista Sebastián Uzcátegui León, quien se desempeña como Gerente Comercial a cargo de la división de líneas Comerciales en la empresa AIG Metropolitana compañía de seguros y reaseguros S.A. a quien agradezco profundamente por hacer de lado por unos momentos sus múltiples actividades y haberme concedido el tiempo para poder obtener su opinión y criterios de los aspectos a continuación planteados que servirán de mucho para enriquecer el presente estudio.

1. Como punto de inicio quisiera solicitarle compartir con nosotros su experiencia profesional dentro del sector asegurador ecuatoriano.

Como experiencia llevo seis años en sector asegurador ecuatoriano, un año en Líneas Personales (productos comercializados para personas como vehículos, hogar y seguros individuales para personas) y los cinco años restantes me he desempeñado como gerente de Líneas Financieras que es una línea muy técnica y especializada que llega a todo tipo de empresas comerciales o financieras, pequeñas y medianas empresas o corporativas, o empresas multinacionales que existen en el mercado. Se proveen servicios especializados con coberturas puntuales y específicas que es una gama nueva en el mercado ecuatoriano y al ser una gama nueva ha sido mucho un conocimiento del mercado, un estudio, análisis del mercado, poniendo en conocimiento e instruyendo a cada uno de los corredores del mercado nacional de cómo operan este tipo de seguros y de esta manera fomentar su comercialización. En ese sentido ha sido una experiencia bastante amplia en los mercados principales como Quito, Guayaquil y Cuenca, sin dejar de atender a importantes mercados como Manta o Loja. Eso como experiencia de mercado de seguros ecuatoriano. Pero a su vez también he realizado varios cursos o seminarios como el de Seres de Excelencia con 400 horas de seguros, varios cursos al año de administración de líneas y de administración seguros en EEUU en Miami o NY con capacitación puntual de lo que es la administración de los seguros, de los brokers y clientes. Cuento con una Licenciatura en Economía y Finanzas en la USFQ y una maestría en derecho económico en la Universidad Andina Simón Bolívar.

2. Bajo su perspectiva, cuál es la situación del mercado asegurador en el país? y como mira la conducta de consumo de la población respecto del seguro?

El sector asegurador en el país está creciendo muchísimo, es un mercado que tiene muy poca penetración actualmente en seguros comparándonos con otros países de Latinoamérica de esa manera el mercado tiene una tendencia de mucho crecimiento en cuanto al sector de los seguros. El mercado de seguros nacional actualmente es de aprox. 1,300 millones de dólares que tuvo un crecimiento en el 2011 del 17% y en el 2012 se tuvo un crecimiento del 11%, es decir ha sido bastante dinámico el desarrollo que existe en el mercado local puntualmente en el segmento de consumo, es decir en pólizas de vehículos, en fianzas, en pólizas de vida y asistencia médica. Estos han sido

básicamente las coberturas que han ido apuntalando o promoviendo el crecimiento en el mercado local. Esos 1,300 millones de dólares aún tienen muchísimo por desarrollarse lo cual se refleja mucho en la entrada o compra de compañías multinacionales que apuestan en nuestro país y que quieren generar este crecimiento, tal es el caso de QBE, que compró Colonial, tenemos una compañía como ACE que está invirtiendo y adquiriendo una compañía local que es Río Guayas y tenemos una compañía que está entrando como es Liberty que está comprando Panamericana y Cervantes y que de esta manera está expandiendo su negocio en Latinoamérica pues una empresa como Liberty ya tiene operaciones en Venezuela y Colombia y actualmente viene a operar acá en Ecuador. Entonces las compañías multinacionales se están dando cuenta de este potencial que tiene el mercado ecuatoriano y le están apostando muchísimo con lo cual es un mercado que tiene mucho desarrollo aún por delante.

3. Existe en el mercado una tendencia marcada por los seguros personales o por los patrimoniales?

Como mencioné en el punto anterior, la tendencia está por los seguros personales y eso marca la tendencia del crecimiento del sector asegurador en el Ecuador, es decir vehículos, vida y asistencia médica que son el motor de desarrollo de este mercado, así la tendencia se da mucho a este tipo de seguros actualmente, sin embargo no hay que dejar de lado a los seguros patrimoniales en los que hay mucho por potenciar, por educar a nuestro mercado para generar una mayor conciencia de lo que significan y la importancia de los seguros.

4. Respecto de los seguros patrimoniales, podría usted analizar brevemente la evolución de productos específicos para las PYME?

El mercado es mucho de seguro de personas e individuales pero como decía, hay una amplia gama de seguros patrimoniales que se puede explotar y eso va mucho de la mano con el impulso que quiere dar este gobierno a la pequeña y mediana industria. De hecho la nueva matriz productiva que quiere impulsar este gobierno va enfocada a la pequeña y mediana industria, se pretende pasar de productores de materia prima a productos elaborados entonces ahí aparecerá mucho la necesidad de seguros porque al final del día lo que estos seguros hacen es proteger el patrimonio de las empresas. Muchas empresas, las pequeñas y medianas sobre todo van a requerir un acompañamiento muy cercano del sector asegurador para poder desarrollarse porque un problema en una pequeña y mediana empresa posiblemente le lleve a la quiebra, cosa que no pasaría de pronto en una empresa grande que ya está desarrollada y que de cierta manera puede mitigar ese tipo de eventos. Por ello pienso que se vuelve más necesario un seguro en una pequeña y mediana empresa que en una corporativa que viene a ser más una administración del riesgo; yo creo que un acompañamiento fundamental que debe ir de la mano del sector de la pequeña y mediana industria es el sector de los seguros y de la administración de riesgos. Actualmente estamos en un momento de evolución, muchas PYMES están contratando seguros de Incendio, Robo, Responsabilidad Civil, Transporte Interno, Lucro Cesante, Rotura de maquinaria, esas

como coberturas principales. Eso lo que ha pasado a ser una evolución interna el seguro para las empresas porque antes se podía hablar de coberturas como Incendio o Robo que eran las más comunes pero que creo que de a poco se han ido especializando en ese punto y las empresas pequeñas y medianas están empezando a contratar otras coberturas que antes no las contrataban y esto lo vemos por ejemplo que desde haciendas ganaderas contratan este tipo de pólizas que tienen menos de cien mil dólares de facturación anual.

5. Con su análisis previo, podríamos decir que los seguros para PYME son necesarios o indispensables?

Son necesarios, considero que no se podría hablar de indispensables porque es un término bastante imponente pero el tema patrimonial es bastante necesario por varios aspectos, uno de ellos porque estamos en una zona catastrófica, es decir estamos en una zona propensa a terremotos por lo que se hace necesario contratar una póliza de terremoto o de incendio y líneas aliadas. Adicionalmente, estamos en un sector en el que también la inseguridad la tenemos en el día a día lo cual hace necesario la contratación de una póliza de robo, de dinero y valores y hasta de fidelidad. Entonces al hablar de patrimonio es muy necesario tener el acompañamiento de los seguros antes mencionados, y no solo de ellos sino también las coberturas de lucro cesante o de rotura de maquinaria, entre otros relacionadas al patrimonio. Por otro lado, es necesario el acompañamiento de la administración del riesgo porque de esta manera la aseguradora realiza una inspección, habla de lo que es el riesgo, menciona donde están los riesgos específicos y puntuales dentro de un giro de negocio con lo que considero que esa conciencia de riesgo no solo es bueno para las empresas sino también para el consumidor.

6. Y en el caso puntual de las pequeñas y medianas empresas, qué aspectos básicos deben considerarse al momento de contratar una póliza de seguros para las PYMES?

Lo primero que yo creo que debe considerarse es el tipo de empresa aseguradora con la cual se contrata el seguro pues al final del día el seguro es un bien intangible y partiendo de ello yo como asegurado esperaré una cuantía de dinero al momento de tener una pérdida que esté amparada dentro de la póliza, por tanto ese momento la aseguradora es como una institución financiera de la que espero o tengo la expectativa de que si yo estoy pagando una prima que es como un depósito, voy a esperar una indemnización cuando tenga una pérdida que en ese momento es como un retiro de dinero en el banco. En ese sentido, lo primero que se debe mirar es el tipo de aseguradora, que sea una aseguradora solvente, que sea sólida, que tenga la liquidez necesaria como para responder todos los siniestros que existan en un momento determinado, especialmente en un momento catastrófico como por ejemplo lo que pasó en Chile con el terremoto, hubo ciertas aseguradoras que fueron las primeras en pagar las pérdidas por el terremoto, entonces eso es algo indispensable tomar en cuenta porque si no tengo la indemnización en ese caso catastrófico, y si tengo una pérdida importante puedo incluso hasta quebrar o verme obligado a cerrar el negocio y si no tengo ese pago en ese momento determinado, pueden pasar seis meses o un año en los

que esté fuera del negocio y eso ocasiona al menos en la pequeña y mediana industria la quiebra de la compañía.

7. En su experiencia, qué aspectos básicos debe considerar el asegurado al contratar una póliza de seguro de PYME?

Ya en lo que se refiere al contrato creo que los puntos importantes es contar con todas las coberturas que ampara la póliza multirriesgo y esa sería una asesoría que nosotros la daríamos internamente en el mercado asegurador. Ahora bien, por temas de precio el cliente, llámese pequeña o mediana empresa, o empresa corporativa ya hablando en general, va a decidir cuál es la cobertura que más considera aplicable a su negocio y cuál no la debería tomar pero ese último aspecto va ligado más al tema de costos. La empresa va a entrar a definir cuáles serían los costos que están determinados para el seguro y cuál sería un riesgo que asumirían. Entonces entrando ya al tema de coberturas empezaremos a citar el ramo de incendio y líneas aliadas, robo, dinero y valores (sería un ramo que lo podría manejar dependiendo de las cantidades que maneja el cliente pues de pronto no lo necesite), rotura de maquinaria y lucro cesante como coberturas básicas, obviamente que deben considerarse los amparos adicionales que entran bajo cada una de esas coberturas. Pero estas serían las coberturas más importantes.

8. Cuáles son las razones para que las compañías de seguros no paguen o indemnicen las pérdidas o siniestros de un cliente? Esta pregunta está orientada en el sentido de que muchas empresas deciden no tomar un seguro por la percepción de que el seguro no paga.

En mi experiencia lo que veo mucho es que las empresas y en general los asegurados no leen los términos y condiciones de las pólizas y al no hacerlo se genera un desconocimiento de lo que yo espero de la otra parte y justamente este punto nace de que no existe una lectura adecuada de lo que es una póliza y para ello están también los corredores de seguros. Cuando tengo un corredor de seguros, yo como asegurado tengo la responsabilidad de decirle a mi corredor de seguros si algo no entiendo o que me explique cómo funciona cierta cobertura y el corredor tiene la obligación de responderme que estoy cubierto y qué no estoy cubierto. Vuelvo y repito, esto parte porque no hay creo yo un conocimiento o una responsabilidad del asegurado en donde se sienta y empiece a leer detenidamente las coberturas que existe en una póliza y claro cuando pasa el siniestro, resulta que no tenía cobertura y queda algo que estaba estipulado en el contrato pero ya se genera ese malestar de que la aseguradora no paga, de que no se reconoce. Por tanto debemos partir de eso, de que debe haber una lectura como responsabilidad de parte del asegurado.

Ahora, por otro lado actualmente existe un marco legal muy estricto en la parte de seguros, es decir, la Superintendencia de Bancos y Seguros es el ente que está encargado de regular cualquier caso en donde no exista cobertura que por un lado el asegurado cree que tiene cobertura y la compañía de seguros en cambio no. Por tanto existe ahí una mediación, así que yo creo que de las dos partes debe haber compromiso, primero la responsabilidad que debe existir para eliminar esa pregunta y segundo para conversar a las personas que han tenido un problema en donde no se ha pagado el reclamo haciendo hincapié en que existe

un marco legal muy estricto controlado por parte de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

9. Que se entiende por análisis o control de gestión de riesgos?

Lo que se debe entender es cómo las compañías administran o manejan su exposición a ciertos tipos de riesgo existentes, como por ejemplo en incendio la administración o gestión de riesgos que debe haber se la realiza a través de expertos los cuales realizan inspecciones en donde ven que existan extintores, que existan letreros, que hayan salidas de emergencia, que existan aspersores de ser el caso y que existan una serie de controles que puedan llevar a manejar o a gestionar ese riesgo y dependiendo de la gestión, incluso el seguro va a ser más o menos costoso o también a su vez la aseguradora tendrá el derecho de negar u otorgar la solicitud de un seguro. De la misma manera, el ver todos los procedimientos que llevan a mejorar, gestionar o administrar el riesgo lo tendremos para robo, para infidelidad de empleados que es una cobertura que no la hemos mencionado en estas preguntas. Esto también dará la pauta de cómo gestionar dinero y valores, infidelidad de empleados. Cuando yo hablaba de acompañamiento al inicio de esta entrevista, que el sector asegurador debe ir en acompañamiento con la pequeña y mediana industria para gestionar o administrar su riesgo, me refería justamente a esto porque de cierta manera la aseguradora tiene una base de datos de cómo vienen los reclamos, cómo han pasado los siniestros, tiene expertos que están alrededor de esta asesoría que llevan precisamente a gestionar y mejorar el riesgo de las empresas y esto incluso da una mejora a sus consumidores.

10. Considera importante la gestión o manejo de riesgos de forma constante dentro de las PYME ecuatorianas? Como podría esto potenciar el desarrollo de sus actividades empresariales?

Como mencioné hace un momento, en lo que había indicado creo que estaría más que respondida esta pregunta, es justamente ese acompañamiento es lo que va a mejorar su forma de operar en el día a día para sus empleados, para sus clientes. Cuando hablamos de pólizas que tampoco las hemos mencionado como por ejemplo la de responsabilidad civil que se da con el hecho de que un cliente de la empresa que esté en los predios, en las labores del asegurado y que se resbale, se caiga o sufra cualquier otro percance que le genere una lesión corporal, esto estará cubierto por la póliza mencionada. Todo este acompañamiento y esta administración de riesgos seguro dará lugar a una mejora en la forma como opera esa compañía en el día a día y como se ha mencionado anteriormente esto resultará en un beneficio a los clientes que tenga esta empresa porque esta empresa tenderá a hacer mejor las cosas.

11. Cree que las PYME del país ya tienen una cultura de análisis de riesgos?

Pienso que aún no hay una cultura de análisis de riesgos actualmente, tenemos mucha resistencia en ese sentido incluso cuando nosotros tratamos de asesorar al cliente en ese aspecto, realizando inspecciones que son a costo del sector asegurador se encuentra

resistencia en implementar las recomendaciones que se obtienen luego de realizadas estas inspecciones. De pronto por desconocimiento o por no percibir al riesgo que realmente existe, por estos aspectos no existe una buena gestión de riesgos a nivel del segmento de las PYMES. Este es un segmento que hasta cierto punto es todavía informal que carece de los controles y de la debida gestión de riesgos que requieren sus operaciones.

Obviamente la parte de los seguros nos ayudaría a revisar de mejor manera la gestión de riesgos porque en sus asegurados las compañías apuestan, el sector asegurador apuesta invirtiendo en inspectores, invierte en gestión de riesgos y en ese sentido va a ayudar a mejorar a la empresa.

12. Cómo considera que se diferencia y qué ventajas puede ofrecer una empresa que cuenta con un seguro patrimonial frente a una empresa que no lo tiene?

Para empezar, hablemos de que una de las diferencias radica en la cobertura que va a tener. Partiendo de la cobertura que va a tener una compañía, hablando de seguros como la póliza de responsabilidad civil de directores y administradores por ejemplo que hace que los gerentes tomen las decisiones tranquilamente, de tal manera pueden tomar estas decisiones que ayuda a que la empresa crezca con esos gerentes que toman sus decisiones tranquilamente pues hoy por hoy en otros sectores el mercado tiende a tener reglas claras y precisas en donde los gerentes deben desarrollarse y si cometen un error, una negligencia van a tener que responder por esa negligencia a la sociedad y para eso está precisamente el seguro de directores y administradores con el cual el gerente podrá tomar decisiones con libertad a diferencia de una empresa o de un gerente que no cuente con este seguro que tal vez tenga cierto temor o reparo en tomar una decisión que pudiera beneficiar a la empresa y que pudiera conducir a la empresa a una mejor posición en el mercado y creo que ahí puede haber una diferencia en la forma en cómo se maneja una compañía ya no hablando solo de coberturas. Por otro lado, también la gestión y administración de riesgos, la inspección que puede tener esa empresa son ventajas para ella. Nosotros por ejemplo en el sector bancario tenemos asegurados una serie de compañías privadas y banco privados y para cada una de ellas hacemos una inspección de riesgos la cual corre a costo de la compañía de seguros. Esa inspección de riesgos lo que hace es determinar procedimientos, seguridades, controles internos, segregación de funciones, que los bancos privados deben implementar. Son recomendaciones pero dichas recomendaciones les ayudan a mejorar su gestión de riesgos y hemos visto que hay mucha diferencia entre un banco que ha visto nuestras recomendaciones y ha ido de a poco implementándolas, pues no se trata de una implementación realizada de la noche a la mañana, frente a un banco que no cuenta con dichas recomendaciones para administrar su riesgo. La implementación de las recomendaciones es un proceso pues por ejemplo tenemos bancos desde el 2005 que hemos ido poco a poco dándoles este espacio para que ellos puedan ir implementando estos controles y seguridades sugeridas. Hoy por hoy estos bancos son muy fortalecidos y estas recomendaciones incluso van de la mano con las regulaciones que tiene la Superintendencia de Bancos y Seguros. Por tanto, creo que hay una diferencia importante, especialmente en ciertos sectores en donde la empresa que tiene contratado un seguro tiene una mayor información por las inspecciones que se realizan, tiene un mejor control del riesgo por la asesoría que existe, la cobertura que hay y obviamente la toma de decisiones que deja tranquilo a las personas que están al frente de esa empresa.

13. Entonces a mi entender por el tamaño de la empresa, si una empresa no contrata un seguro no va a tener una gestión adecuada de sus riesgos y va a estar mucho más propensa a sufrir un tipo de pérdida relacionada a este tipo de seguros patrimoniales?

Esto es correcto. Incluso otro punto importante es que el seguro lleva a que las empresas puedan tener las empresas acceso a fuentes de financiamiento, lo cual es algo que no lo hemos mencionado pero es otro tema que diferencia totalmente a una empresa que tiene seguros de otra empresa que no lo tiene.

14. Entonces se puede entender que está de acuerdo en mencionar que sí existen beneficios para las empresas y en particular para las pequeñas y medianas empresas al adquirir un seguro?

Como se puede apreciar con todo lo conversado anteriormente, considero que sí. Estoy totalmente de acuerdo en que existen beneficios por parte de los seguros para las pequeñas y medianas empresas.

15. Cree usted que podría agruparse a los beneficios mencionados que brindan los seguros a las pequeñas y medianas empresas, beneficios colaterales operacionales, económicos/financieros y comerciales conforme sus componentes mencionados a continuación?

Efectivamente pueden encajarse dentro de estos tres grupos mencionados a los beneficios obtenidos por las empresas debido a los seguros. Creo yo que hemos topado cada uno de estos aspectos en las preguntas anteriores de la entrevista.

Beneficios económicos/financieros:

- Respaldo económico para cubrir las pérdidas que pudieran ocurrir.
- Restauración del capital de trabajo que tuvo afectación. En las pérdidas sufridas por una empresa se encuentran involucrados por una parte el deducible que debe asumir que de todas maneras es un valor pequeño en comparación con la pérdida sufrida y por otra parte se cubre una eventual pérdida de mercado que causaría pérdidas económicas.
- Genera mayor acceso al crédito porque la póliza sirve como contragarantía.
- Incentiva a la generación de créditos por la continuidad de las operaciones.
- Protegen el patrimonio personal y de la empresa salvaguardando la integridad de bienes fruto del trabajo y esfuerzo.

Beneficios operacionales:

- Administración eficaz y eficiente de riesgos inherentes de las operaciones.
- Capitalización con fondos urgentes para continuar con la operatividad de la empresa.
- Continuidad del negocio en el mercado.
- Restauración inmediata de operaciones normales de la empresa dependiendo de la severidad del hecho.

Beneficios comerciales:

- Imagen institucional sólida y reputación en el mercado.
- Seguros son una buena carta de presentación ante los clientes, les genera confianza.
- Respaldo de empresas asociadas.

En resumen de acuerdo a su análisis, es necesario para las pequeñas y medianas empresas el acompañamiento de los seguros para el entendimiento de sus riesgos y la administración y gestión de los mismos de una forma positiva para la empresa. Por más afectivas que sean las medidas de prevención que se tomen en una empresa, los riesgos podrán disminuir pero no se eliminarán por completo. Los seguros se harán mucho más necesarios entonces para las pequeñas y medianas empresas que para las empresas grandes por el apalancamiento que pueden llegar a tener las empresas grandes mientras que por el otro lado para las empresas pequeñas y medianas un evento de estos puede causar incluso el cierre de operaciones.

Nuevamente gracias por el tiempo provisto a la presente entrevista, valoramos altamente el contenido de sus respuestas, sin duda constituye un importante aporte a la presente investigación. Para una empresa la póliza que básicamente puede contratar es una multirriesgo porque abarca varias coberturas pero lo fundamental será que se asesore bien respecto a las coberturas que pueden aplicar para su operación específica y sobre todo que lea correctamente y tenga muy claras las condiciones generales y particulares de su póliza para evitar inconvenientes en caso de sufrir un reclamo.

Gracias

Anexo 6. Entrevista con experto No.3 para determinar el beneficio de los seguros a las pequeñas y medianas empresas (PYME)

Tengo a bien entablar la presente entrevista con el Señor Esteban Vela Malo, quien se desempeña como Gerente Comercial Corporativo en la empresa Seguros Equinoccial. Agradezco la apertura brindada en esta ocasión para llevar a cabo este breve conversatorio en el que buscaré servirme de la amplia experiencia del entrevistado en materia de seguro de PYME y así poder dar el sustento técnico necesario a la investigación que llevamos a cabo sobre la materia:

1. Como punto de inicio quisiera solicitarle compartir con nosotros su experiencia profesional dentro del sector asegurador ecuatoriano.

Llevo 26 años trabajando en la compañía Seguros Equinoccial. Tengo experiencia en las áreas de reaseguros y comercial. Actualmente me desempeño como Gerente Comercial Corporativo.

2. Bajo su perspectiva, cuál es la situación del mercado asegurador en el país? y como mira la conducta de consumo de la población respecto del seguro?

El mercado asegurador ha crecido mucho en los últimos años, el año 2012 llegamos casi a los 1.500 millones de dólares en primas suscritas. Sin embargo, pese al crecimiento constante de este sector, la población todavía no tiene consciencia de la importancia de tener sus activos y su vida asegurada, muchas personas ven al seguro como un gasto innecesario. Mi criterio es que esto cambiará en un corto plazo, debido a las campañas publicitarias, promociones e importancia que este sector está adquiriendo.

3. Existe en el mercado una tendencia marcada por los seguros personales o por los patrimoniales?

A mi criterio, la tendencia es muy marcada hacia los seguros patrimoniales, las líneas personales todavía no tienen un desarrollo importante.

4. Respecto de los seguros patrimoniales, podría usted analizar brevemente la evolución de productos específicos para las PYME?

Hasta hace poco tiempo los seguros para las empresas se brindaban bajo una póliza multirriesgo pero que no estaba muy orientado a las pequeñas y medianas empresas por las primas bajas que generaban.

Actualmente, los seguros para PYME son comercializados por algunas compañías aseguradoras, pero todavía el volumen de primas que se genera no es importante. El desarrollo de las PYMES tiene poco tiempo más o menos unos 5 años, de lo que he podido apreciar, sin embargo, este tipo de seguros tendrá un desarrollo muy grande en los próximos años, ya que se han desarrollado productos empaquetados de fácil venta y con costos totalmente accesibles para los consumidores pues se está considerando un segmento de mercado importante.

5. Con su análisis previo, podríamos decir que los seguros para PYME son necesarios o indispensables?

A mi criterio son seguros indispensables para este segmento empresarial sin duda.

6. En el caso puntual de las pequeñas y medianas empresas, por qué considera que son indispensables este tipo de seguros?

Son indispensables por la protección integral que ofrecen para los activos de las PYME, un siniestro podría poner en graves problemas financieros a las empresas medianas y pequeñas, ya que no tienen los recursos económicos disponibles para, por cuenta propia, afrontar un siniestro.

7. En su experiencia, qué aspectos básicos debe considerar el asegurado al contratar una póliza de seguro de PYME?

Considero que los aspectos más importantes a los cuales debe centrarse la atención al momento de contratar una póliza son:

- La aseguradora. Es fundamental que la compañía de seguros cuente con un respaldo financiero adecuado porque sin ello cómo garantizamos el cumplimiento de la indemnización.
- Las coberturas de los diferentes ramos de seguro contratados.
- Los montos asegurados o como se conoce en seguros el valor asegurado.
- Los deducibles que se aplicarán en caso de un reclamo.

8. Cuáles son las razones para que las compañías de seguros no paguen o indemnicen las pérdidas o siniestros de un cliente?

Cuando la pérdida se encuentre excluida de la cobertura que la aseguradora ha otorgado al cliente, de acuerdo a lo que se especifica en las condiciones generales de cada ramo de seguros contratado.

9. Que se entiende por análisis o control de gestión de riesgos?

Es estudiar el riesgo e implementar las medidas de seguridad preventivas necesarias que permitan disminuir la posibilidad de que se dé un siniestro.

10. Considera importante la gestión o manejo de riesgos de forma constante dentro de las PYME ecuatorianas? Como podría esto potenciar el desarrollo de sus actividades empresariales?

La gestión de manejo de riesgos es importante no solo dentro de las PYME, sino en todas las actividades que desarrollamos las personas, por ejemplo, en nuestros hogares, deberíamos tener los implementos mínimo necesarios para evitar o disminuir las pérdidas (extintores, alarmas, etc).

11. Cree que las PYME del país ya tienen una cultura de análisis de riesgos?

Yo creo que las PYME del país aún no tiene una cultura de análisis de riesgos, lo consideran como algo no tan importante a nivel de sus operaciones.

12. Cómo considera que se diferencia y qué ventajas puede ofrecer una empresa que cuenta con un seguro patrimonial frente a una empresa que no lo tiene?

Definitivamente la principal ventaja es que en caso de que se dé un siniestro, la empresa estará respaldada por un seguro que indemnizará la pérdida sufrida. Adicionalmente, la aseguradora apoya a las empresas en el manejo y control de la gestión de riesgo para minimizar las pérdidas.

13. Cree usted por tanto que existen beneficios derivados de la contratación de seguros patrimoniales para una pequeña y mediana empresa?

Los seguros son intangibles, y por lo tanto los beneficios se pueden palpar cuando se da el siniestro que es la materialización del riesgo, sin embargo, como ya he indicado anteriormente, las aseguradoras apoyamos a la gestión y control de riesgo de nuestros clientes lo cual aunque no se perciba como una ventaja de los seguros por todos, es definitivamente un punto neurálgico.

14. Cree usted que podría agruparse a los beneficios mencionados que brindan los seguros a las pequeñas y medianas empresas, beneficios colaterales operacionales, económicos/financieros y comerciales conforme sus componentes mencionados a continuación?

Beneficios económicos/financieros:

- Respaldo económico para reparar o indemnizar las pérdidas
- Mejora el acceso a créditos
- Cuidan el patrimonio de la empresa

Beneficios operacionales:

- Educa a las empresas en el manejo de sus riesgos operacionales
- Garantiza la continuidad de las operaciones
- Restaura las operaciones normales

Beneficios comerciales:

- Percepción sólida entre los clientes y proveedores.
- Fortalecimiento de imagen de la empresa, genera confianza.

En resumen, el sector de los seguros en el país se está afirmando cada vez más y eso lo demuestran las cifras del sector. En el 2012, la industria movió 1,500 millones de dólares y esto también es un indicativo del crecimiento de la economía del país. Para el 2013 se prevé un crecimiento del 10%. Los seguros patrimoniales están teniendo un crecimiento importante porque las pequeñas y medianas empresas han ido adquiriendo mayor conciencia del manejo de sus riesgos. Los seguros para empresas PYME, pueden ayudar a desarrollar de mejor manera a este segmento.

Nuevamente gracias por el tiempo provisto a la presente entrevista, valoramos altamente el contenido de sus respuestas, sin duda constituye un importante aporte a la presente investigación.

Gracias

Anexo 7. Entrevista con experto No.4 para determinar el beneficio de los seguros a las pequeñas y medianas empresas (PYME)

Tengo a bien entablar la presente entrevista con el Señor Orlando Monge quien se desempeña como Gerente Comercial en la empresa Latina Seguros. Agradezco la apertura brindada en esta ocasión para llevar a cabo este breve conversatorio en el que buscaré servirme de la amplia experiencia del entrevistado(a) en materia de seguro de PYME y así poder dar el sustento técnico necesario a la investigación que llevamos a cabo sobre la materia:

1. Como punto de inicio quisiera solicitarle compartir con nosotros su experiencia profesional dentro del sector asegurador ecuatoriano.

Me inicié en Seguros Equinoccial como parte del equipo del área de reclamos. Luego pasé a ser suscriptor comercial y posteriormente tuve a mi cargo el manejo de la Agencia de Ibarra. Regresé a Quito después de un tiempo para desempeñarme como Jefe Comercial Corporativo y luego de 11 años pase a Latina Seguros como Gerente Comercial que es la posición que ocupo actualmente.

2. Bajo su perspectiva, cuál es la situación del mercado asegurador en el país? y como mira la conducta de consumo de la población respecto del seguro?

Lo miro con mucha perspectiva de crecimiento, afortunadamente la población de las principales ciudades sobre todo ya siente a los seguros como una necesidad lo cual es una evolución importante.

3. Existe en el mercado una tendencia marcada por los seguros personales o por los patrimoniales?

El crecimiento está mayormente enfocado en los seguros personales por necesidad y luego sobre todo por obligación financiera a los patrimoniales.

4. Respecto de los seguros patrimoniales, podría usted analizar brevemente la evolución de productos específicos para las PYME?

Los productos específicos para este sector productivo podría decirse que están naciendo, las aseguradoras apuntan ya la mirada a este mercado por su baja siniestralidad, pero al no existir aún la conciencia de la contratación de seguros se quiere atacar con primas bajas, facilidades de pago, productos enlatados. Pero aún no se ha logrado explotar este mercado debidamente.

5. Con su análisis previo, podríamos decir que los seguros para PYME son necesarios o indispensables?

Pienso que son indispensables, si se los asocia con inversión y patrimonio del dueño o accionista de la empresa. Deberían ir de la mano desde la etapa inicial de la inversión y

también con el desarrollo del sector; lamentablemente al ser las PYME empresas en período de crecimiento, le consideran al seguro como un gasto y no como una necesidad.

6. El caso de las pequeñas y medianas empresas, cuáles considera que son los tipos de seguro que deben contratar?

Creo que los principales son Incendio, Robo, transporte y dependiendo de sus activos y giro de negocio, debe considerarse el contratar ramos técnicos y vehículos.

7. En su experiencia, qué aspectos básicos debe considerar el asegurado al contratar una póliza de seguro de PYME?

Se debe considerar básicamente los valores reales asegurados y si los seguros van en relación con su giro de negocio.

8. Cuáles son las razones para que las compañías de seguros no paguen o indemnicen las pérdidas o siniestros de un cliente?

Podría relacionarse con la mala suscripción de un riesgo, el mal asesoramiento de coberturas y también que existan aseguradoras que traten de buscar negar siniestros.

9. Que se entiende por análisis o control de gestión de riesgos?

Como análisis de riesgo suscrito se entiende el establecer medidas de seguridad que debe analizar y adoptar el asegurado para minimizar el riesgo.

10. Considera importante la gestión o manejo de riesgos de forma constante dentro de las PYME ecuatorianas? Como podría esto potenciar el desarrollo de sus actividades empresariales?

Es muy importante pues la impulsa como un incentivo de participación de mercado, ya que al tener un evento se tiene el riesgo de pérdida de competitividad y de mercado, además del costo financiero para la recuperación de la inversión y del deducible que involucra un evento.

11. Cree que las PYME del país ya tienen una cultura de análisis de riesgos?

Definitivamente no existe una cultura de análisis de riesgos. Aún falta bastante por hacer en este ámbito para estar al nivel de otros países.

12. Cómo considera que se diferencia y qué ventajas puede ofrecer una empresa que cuenta con un seguro patrimonial frente a una empresa que no lo tiene?

Tiene la ventaja clara de que puedo recuperar su patrimonio para seguir operando y la otra no. Esto sin embargo puede definir la continuidad del negocio.

13. Cree usted por tanto que existen beneficios derivados de la contratación de seguros patrimoniales para una pequeña y mediana empresa?

Sin duda, existen beneficios derivados de los seguros. El asegurar significa mantener la inversión realizada ante eventos ajenos a la voluntad del asegurado y asegura continuar operando a futuro.

14. Cree usted que podría agruparse a los beneficios mencionados que brindan los seguros a las pequeñas y medianas empresas, beneficios colaterales operacionales, económicos/financieros y comerciales conforme sus componentes mencionados a continuación?

Beneficios económicos/financieros:

- Absorbe el costo financiero para la recuperación de la inversión y del deducible que involucra un evento.
- Mantiene la inversión ante eventos ajenos a la voluntad del asegurado.
- Recupera el patrimonio de la empresa y su capacidad para seguir generando ingresos.

Beneficios operacionales:

- Asegura continuar operando a futuro.

Beneficios comerciales:

- Defiende la participación de mercado de una empresa ya que al tener un evento se tiene el riesgo de pérdida de competitividad y de mercado.

En resumen, los ramos que están en auge actualmente son los relacionados con los seguros personales por la necesidad de las personas mientras los seguros patrimoniales están desarrollándose de a poco por la obligación financiera con la empresa. Las pequeñas empresas aún no toman verdadera conciencia de la necesidad de este tipo de seguros patrimoniales y muchas aun los perciben como un gasto. Sin embargo, los seguros pueden resultar ser indispensables si se los asocia con la inversión y patrimonio del dueño o accionista de la empresa. Es un mercado que aún falta explotar por parte de las aseguradoras. Finalmente, son varios los beneficios que conlleva para una pequeña y mediana empresa el contar con un seguro patrimonial pero por lo general se los percibe una vez que se originó una pérdida.

Nuevamente gracias por el tiempo provisto a la presente entrevista, valoramos altamente el contenido de sus respuestas, sin duda constituye un importante aporte a la presente investigación.

Gracias

Anexo 8

Información Financiera Caso No.1. – Análisis aplicado a los estados financieros de una empresa de auditoría externa, asesoría tributaria y outsourcing.

Tabla 15. Balance General y Análisis Financiero Horizontal y Vertical

| HOJA DE BALANCE | USD | | US\$ | | | | Cambio |
|-----------------------------|------------|------------|------------|------|------------|------|--------|
| | 31/12/2011 | 31/12/2010 | 31/12/2011 | % | 31/12/2010 | % | |
| Corte a: | | | | | | | % |
| TOTAL ACTIVO CORRIENTE | 220,888.76 | 171,244.78 | 220,888.76 | 0.81 | 171,244.78 | 0.72 | 29.0% |
| TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES | 53,481.22 | 68,115.08 | 53,481.22 | 0.19 | 68,115.08 | 0.28 | -21.5% |
| TOTAL ACTIVOS | 274,369.98 | 239,359.86 | 274,369.98 | 1.00 | 239,359.86 | 1.00 | 14.6% |
| TOTAL PASIVOS CORRIENTES | 224,328.41 | 159,368.66 | 224,328.41 | 0.82 | 159,368.66 | 0.67 | 40.8% |
| TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES | - | - | - | - | - | - | 0.0% |
| TOTAL PASIVOS | 224,328.41 | 159,368.66 | 224,328.41 | 0.82 | 159,368.66 | 0.67 | 40.8% |
| TOTAL PATRIMONIO | 50,041.57 | 79,991.20 | 50,041.57 | 0.18 | 79,991.20 | 0.33 | -37.4% |
| TOTAL PATRIMONIO Y PASIVOS | 274,369.98 | 239,359.86 | 274,369.98 | 1.00 | 239,359.86 | 1.00 | 14.6% |

Fuente: Elaboración propia junio 2013 a partir de los estados financieros auditados de la empresa.

Tabla 16. Estado de Resultados y Análisis Financiero Horizontal y Vertical

| | | | | | | | |
|---------------------------------|------------|--------------|------------|--------|--------------|--------|--------|
| Ingresos Operacionales Directos | 945,658.53 | 1,002,316.55 | 945,658.53 | 100.0% | 1,002,316.55 | 100.0% | -5.7% |
| Gastos Operacionales Directos | 650,066.29 | 803,436.94 | 650,066.29 | 68.7% | 803,436.94 | 80.2% | -19.1% |
| Utilidad Operacional | 295,592.24 | 198,879.61 | 295,592.24 | 31.3% | 198,879.61 | 19.8% | 48.6% |
| Ingresos no Operacionales | 15,660.01 | 13,724.57 | 15,660.01 | 1.7% | 13,724.57 | 1.4% | 14.1% |
| Egresos no Operacionales | 278,249.75 | 169,968.54 | 278,249.75 | 29.4% | 169,968.54 | 17.0% | 63.7% |
| Utilidad Neta | 33,002.50 | 42,635.64 | 33,002.50 | 3.5% | 42,635.64 | 4.3% | -22.6% |

Fuente: Elaboración propia junio 2013 a partir de los estados financieros auditados de la empresa.

Tabla 17. Análisis Financiero – Principales Indicadores

| ANALISIS FINANCIERO | 31/12/2011 | 31/12/2010 |
|--------------------------------------|------------|------------|
| Prueba Acida | 0.985 | 1.075 |
| Rotacion de Activos Totales (veces) | 3.45 | 4.19 |
| Razon de Endeudamiento | 81.76% | 66.58% |
| Razon de Endeudamiento a Corto Plazo | 100.00% | 100.00% |
| Margen Bruto | 31.26% | 19.84% |
| Capital de Trabajo | -3,440 | 11,876 |

Fuente: Elaboración propia junio 2013 a partir de los estados financieros auditados de la empresa.

Tabla 18. Flujo de Efectivo

| FLUJO DE EFECTIVO | | Al 31/12/2011 |
|--|--|----------------------|
| Flujo de efectivo de las actividades operacionales: | | |
| Utilidad neta y resultado integral del año | | (29,950) |
| Más cargos a resultados que no representan movimiento de efectivo: | | |
| Depreciación | | (17,860) |
| Amortización Activos Intangibles | | (5,099) |
| Cambios en activos y pasivos: | | |
| Documentos y cuentas por cobrar | | 7,048 |
| Otras cuentas por cobrar | | 23,159 |
| Activos por servicios anticipados | | (53) |
| Activos por impuestos anticipados | | (8,840) |
| Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar | | 12,760 |
| Beneficios a empleados | | 43,119 |
| Impuestos por pagar | | 9,080 |
| Efectivo neto provisto en las actividades de operación | | 33,364 |
| Flujo de efectivo de las actividades de inversión: | | |
| Activos intangibles | | 1,762 |
| Activos fijos | | 6,563 |
| Efectivo neto utilizado en las actividades de inversión | | 8,325 |
| Flujo de efectivo de las actividades de financiamiento: | | |
| Pago de dividendos | | - |
| Efectivo neto provisto por las actividades de financiamiento | | - |
| (Disminución) incremento neto de efectivo | | 41,689 |
| Efectivo al inicio del año | | (1,153) |
| Efectivo al final del año | | 40,536 |

Fuente: Elaboración propia junio 2013 a partir de los estados financieros auditados de la empresa.

Anexo 9

Información Financiera Caso No.2. – Análisis aplicado a los estados financieros de una empresa de desarrollo de software.

Tabla 19. Balance General (2010-2011) y Análisis Financiero Horizontal y Vertical

| HOJA DE BALANCE | USD | | US\$ | | | | Cambio |
|-----------------------------|------------|------------|------------|---------|------------|--------|----------|
| | 31/12/2011 | 31/12/2010 | 40,908.00 | % | 40,543.00 | % | |
| Corte a: | | | | | | | % |
| TOTAL ACTIVO CORRIENTE | 484,971.23 | 288,100.00 | 484,971.23 | 89.94% | 288,100.00 | 83.0% | 68.33% |
| TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES | 54,239.53 | 59,000.00 | 54,239.53 | 10.06% | 59,000.00 | 17.0% | -8.07% |
| TOTAL ACTIVOS | 539,210.76 | 347,100.00 | 539,210.76 | 100.00% | 347,100.00 | 100.0% | 55.35% |
| TOTAL PASIVOS CORRIENTES | 193,405.19 | 42,000.00 | 193,405.19 | 35.87% | 42,000.00 | 12.1% | 360.49% |
| TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES | - | 7,000.00 | - | 0.00% | 7,000.00 | 2.0% | -100.00% |
| TOTAL PASIVOS | 193,405.19 | 49,000.00 | 193,405.19 | 35.87% | 49,000.00 | 14.1% | 294.70% |
| TOTAL PATRIMONIO | 345,805.57 | 298,100.00 | 345,805.57 | 64.13% | 298,100.00 | 85.9% | 16.00% |
| TOTAL PATRIMONIO Y PASIVOS | 539,210.76 | 347,100.00 | 539,210.76 | 100.00% | 347,100.00 | 100.0% | 55.35% |

Fuente: Elaboración propia junio 2013 a partir de los estados financieros auditados de la empresa.

Tabla 20. Estado de Resultados (2010-2011) y Análisis Financiero Horizontal y Vertical

| | | | | | | | |
|---------------------------------|--------------|--------------|--------------|---------|--------------|--------|--------|
| Ingresos Operacionales Directos | 1,709,701.72 | 1,467,000.00 | 1,709,701.72 | 100.00% | 1,467,000.00 | 100.0% | 16.54% |
| Gastos Operacionales Directos | 1,646,387.98 | 1,412,098.04 | 1,646,387.98 | 96.30% | 1,412,098.04 | 96.3% | 16.59% |
| Utilidad Operacional | 63,313.74 | 54,901.96 | 63,313.74 | 3.70% | 54,901.96 | 3.7% | 15.32% |
| Utilidad Antes de Impuestos | 63,313.74 | 54,901.96 | 63,313.74 | 3.70% | 54,901.96 | 3.7% | 15.32% |
| Utilidad Neta | 40,362.51 | 35,000.00 | 40,362.51 | 2.36% | 35,000.00 | 2.4% | 15.32% |

Fuente: Elaboración propia junio 2013 a partir de los estados financieros auditados de la empresa.

Tabla 21. Análisis Financiero – Principales Indicadores

| ANALISIS FINANCIERO | 31/12/2011 | 31/12/2010 |
|--------------------------------------|------------|------------|
| Prueba Acida | 2.508 | 6.860 |
| Rotacion de Activos Totales (veces) | 3.17 | 4.23 |
| Razon de Endeudamiento | 35.87% | 14.12% |
| Razon de Endeudamiento a Corto Plazo | 100.00% | 85.71% |
| Margen Bruto | 3.70% | 3.74% |
| Margen Neto | 2.4% | 2.4% |
| Rentabilidad del Activo | 7.49% | 10.08% |
| Rentabilidad del Patrimonio | 11.67% | 11.74% |
| Capital de Trabajo | 291,566 | 246,100 |

Fuente: Elaboración propia junio 2013 a partir de los estados financieros auditados de la empresa.

Tabla 22. Flujo de Efectivo

| Flujo de efectivo de las actividades operacionales: | Al 31/12/2011 |
|--|----------------|
| Utilidad neta y resultado integral del año | 2,038 |
| Más cargos a resultados que no representan movimiento de efectivo: | |
| Depreciación | (49,005) |
| Cambios en activos y pasivos: | |
| Documentos y cuentas por cobrar | (3,443) |
| Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar | 103 |
| Beneficios a empleados | 182,062 |
| Impuestos por pagar | (37,759) |
| Efectivo neto provisto en las actividades de operación | 93,996 |
| Flujo de efectivo de las actividades de inversión: | |
| Activos fijos | 44,244 |
| Efectivo neto utilizado en las actividades de inversión | 44,244 |
| Flujo de efectivo de las actividades de financiamiento: | |
| Aportes para futuras capitalizaciones y reservas | 45,668 |
| Efectivo neto provisto por las actividades de financiamiento | 45,668 |
| (Disminución) incremento neto de efectivo | 183,908 |
| Efectivo al inicio del año | 296,507 |
| Efectivo al final del año | 480,414 |

Fuente: Elaboración propia junio 2013 a partir de los estados financieros auditados de la empresa.