

CONTENIDO

I. Introducción.....	iii
II. Problemática.	v
III. Descripción del Problema.	vii
a. Identificación del Problema.....	vii
b. Elementos del Problema que se conocen.	vii
c. Elementos del Problema que se Pretende Conocer.....	viii
IV. Formulación del Problema.....	ix
V. Justificación del Tema.	ix
a. Justificación Teórica.	x
b. Justificación Metodológica.....	x
c. Justificación Práctica.	xi
d. Justificación Social.	xi
VI. Determinación de los Objetivos de la Investigación.....	xii
a. Objetivo General.....	xii
b. Objetivos Específicos.	xii
1. Objetivos Específicos del Marco Teórico.	xii
2. Objetivos Específicos del Marco Práctico.	xii
VII. Planteamiento de la Hipótesis.	xiii
VIII. Alcances de la Investigación.....	xiv
a. Ámbito Geográfico.....	xiv
b. Sector Económico.	xiv
c. Universo de Estudio.....	xiv

d. Instituciones Relacionadas.....	xiv
e. Área Temática.....	xiv
1. Área General.....	xiv
2. Área Específica.....	xiv
f. Limitaciones de la Investigación.....	xv
IX. Metodología de la Investigación.....	xv
X. Fuentes y Técnicas de Recolección de Información.....	xv
a. Fuentes Primarias.....	xv
b. Fuentes Secundarias.....	xv

1 FUNDAMENTOS DEL SEGURO

1.1. Introducción.....	4
1.2. Antecedentes Generales.....	4
1.2.1. Historia del Seguro.....	5
1.2.2. Orígenes del Concepto del Seguro.....	6
1.2.2.1. Las Instituciones de Seguros.....	6
1.3. Definición de Seguro.....	7
1.4. Contrato de Seguro.....	9
1.4.1. La Póliza de Seguro.....	10
1.4.2. Elementos del Contrato de Seguro.....	11
1.4.2.1. El Interés Asegurable.....	11
1.4.2.2. El Riesgo Asegurable.....	12
1.4.2.3. La Prima.....	12
1.4.2.4. La Obligación del Asegurador de Indemnizar.....	13
1.4.3. Sujetos del Contrato de Seguros.....	14
1.4.3.1. El Contrato de Seguro para el Asegurador.....	15
1.5. Clasificación de los Seguros.....	16

1.6.	Seguro de Incendios.....	20
1.6.1.	Coberturas Básicas.....	20
1.6.2.	Coberturas Complementarias.....	21
1.6.3.	Bienes Asegurables.....	21
1.6.4.	Modalidades de Pólizas de Incendio.....	22
1.6.4.1.	Pólizas Declarativas.....	22
1.6.4.2.	Pólizas Flotantes.....	22
1.6.4.3.	Pólizas de Pérdida de Beneficios por Incendio.....	23
1.6.5.	Exclusiones de las Pólizas.....	23
1.7.	El Riesgo en Seguros.....	24
1.7.1.	Clasificación de los Riesgos.....	24
1.7.2.	Características del Riesgo.....	26
1.7.3.	Tratamiento del Riesgo.....	26
1.7.4.	Medición del Riesgo.....	27
1.7.5.	Riesgo en Seguros de Incendio.....	28
1.7.5.1.	Introducción.....	28
1.7.5.2.	Evaluación del Riesgo de Incendio.....	29
1.8.	Otras Definiciones Relevantes.....	31
1.8.1.	El Reaseguro.....	31
1.8.2.	El Coaseguro.....	31
1.8.2.1.	Diferencia entre el Seguro Múltiple y el Coaseguro.....	32
1.8.3.	El Infraseguro.....	32
1.8.4.	El Sobreseguro.....	33
1.8.5.	Corredores de Seguros.....	33
1.8.6.	Liquidadores de Seguros.....	33
1.8.7.	Reservas.....	33

1.8.8. Inversiones.....	34
-------------------------	----

2 EL MICROSEGURO

2.1. Introducción.....	36
2.2. Definición.....	39
2.3. Clases de Microseguro.....	40
2.4. Características del Microseguro.	41
2.4.1. Población Meta.....	41
2.4.2. Canales de Entrega.....	42
2.4.3. Pólizas.....	42
2.4.4. Diferencias Clave entre Seguro-Microseguro.....	43
2.5. Modelos de Provisión.	43
2.5.1. Modelo Servicio Completo.	44
2.5.2. Modelo Socio-Agente.	45
2.5.3. Modelo Grupos Comunitarios de Base.....	46
2.5.4. Modelo del Proveedor.	47
2.5.5. Modelo Institucional.....	47
2.5.6. Ventajas y Desventajas de los Modelos.....	47
2.6. Operaciones en Microseguros.....	49
2.6.1. Diseño de Productos.	49
2.6.1.1. Investigación de Mercado.	49
2.6.1.2. Educación del Consumidor.	50
2.6.1.3. La Competencia.	51
2.6.1.4. Términos y Opciones de Pago.....	51
2.6.1.5. Beneficios.....	51
2.6.1.6. Administración del Riesgo y Control.	53
2.6.2. Marketing.	54
2.6.2.1. Mensajes Principales de Marketing.....	55

2.6.2.2.	Técnicas de Marketing.....	56
2.6.2.3.	Servicio de Post-venta.....	58
2.6.2.4.	Preguntas de Marketing.....	58
2.6.3.	Cobro de Primas.....	59
2.6.3.1.	Formas de Cobro de Primas.....	60
2.6.3.2.	Frecuencia de Cobro.....	61
2.6.3.3.	Consideraciones del Cliente.....	61
2.6.3.4.	Control de Cobros.....	62
2.6.4.	Proceso de Reclamos.....	62
2.6.4.1.	El Proceso de Reclamos.....	63
2.6.4.2.	Notificación de Reclamos.....	63
2.6.4.3.	Acuerdos.....	64
2.6.5.	Precio de Productos de Microseguro.....	65
2.6.5.1.	Requerimientos de Diseño de Bases de Datos para Establecer Precios en Microseguros.....	65
2.6.5.2.	Componentes del Precio.....	66
2.6.6.	Administración del Riesgo y Administración Financiera.....	67
2.6.6.1.	Los Riesgos Inherentes.....	67
2.6.6.2.	Requerimientos de Capital.....	68
2.6.6.3.	Reservas.....	69
2.6.6.4.	Reaseguro.....	69
2.6.6.5.	Administración de Inversiones.....	70
2.6.6.6.	Distribución de Utilidades.....	71
2.6.7.	Indicadores del Desempeño y Benchmarking.....	72
2.6.7.1.	Marketing y Distribución.....	72
2.6.7.2.	Administración Financiera.....	73
2.6.7.3.	Eficiencia y Valor del Cliente.....	74
2.6.7.4.	Administración de Inversiones.....	75

3 DETERMINACIÓN DE PRIMAS

3.1.	Introducción.....	77
3.2.	Ley de los Grandes Números.....	78
3.2.1.	Teorema de Tchebycheff.....	79

3.3.	Cálculo de la Prima.	79
3.3.1.	Métodos Tradicionales.	80
3.3.1.1.	Métodos de Momentos.	81
3.3.1.2.	Método de la Probabilidad de Ruina.....	82
3.3.1.3.	Método de la Curva de Utilidad.....	83
3.3.2.	Métodos Financieros.	84
3.3.2.1.	Métodos basados en el CAPM-APT.	84
3.3.2.2.	Método del Flujo de Caja: (Myers & Cohn).....	84
3.3.2.3.	Métodos basados en Teoría de Opciones.....	85
3.4.	Prima Comercial.....	85

4 ASPECTOS LEGALES DE LA INVESTIGACIÓN

4.1.	Introducción.....	88
4.2.	Aspectos Regulados por la Ley de Seguros.....	89
4.3.	Aspectos Regulados por Resolución Administrativa.	90
4.3.1.	Definición de Microseguro.....	90
4.3.2.	Punto de Venta.....	90
4.3.3.	Intermediario.	91
4.3.4.	Coberturas y Límites.	91
4.3.5.	Suscripción.....	93
4.3.6.	Primas y Comisiones.....	94
4.3.7.	Requerimiento Operatorio.	94

5 CARACTERIZACIÓN DEL SECTOR DE ESTUDIO

5.1.	Sector Económico.	96
5.2.	Tipos de Instituciones.....	96
5.3.	Mercado de Seguros.	97

6 RELACIÓN ENTRE OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL MARCO
TEÓRICO – MARCO PRÁCTICO

6.1. Relación de Objetivos Específicos del Marco Teórico y Marco Práctico. 99

7 ASPECTOS METODOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN

7.1. Metodología de la Investigación. 101

7.2. Determinación del Universo de Estudio..... 101

7.2.1. Determinación de la Población Meta..... 101

7.2.2. Determinación de la Muestra de Estudio..... 102

7.2.3. Criterios de Selección. 103

7.2.4. Criterios de Reposición. 103

7.3. Alcances..... 104

7.3.1. Alcance Geográfico. 104

7.3.2. Alcance Temporal. 104

7.4. Fuentes de Información..... 105

7.4.1. Fuentes Primarias..... 105

7.4.2. Fuentes Secundarias..... 105

7.5. Identificación de las Variables. 105

7.5.1. Determinación y Operacionalización de las Variables..... 106

7.6. Relación entre Objetivos, Instrumentos de Investigación y Prueba de
Hipótesis. 107

8 PERCEPCIÓN DE LOS COMERCIANTES RESPECTO AL
MICROSEGURO

8.1. Perfil de los Comerciantes..... 111

8.2. Información de los Comerciantes sobre el Seguro..... 112

8.3.	Información de los Comerciantes sobre el Microseguro.....	113
8.4.	Comerciantes que Cuentan con un Microseguro.	114
8.5.	Confianza en Entidades.	115
8.6.	Aceptación del Microseguro.	116

9 MANEJO DEL RIESGO DE LOS COMERCIANTES

9.1.	Introducción.....	119
9.2.	Percepción del Riesgo de los Comerciantes.....	119
9.3.	Manejo del Riesgo de los Comerciantes.	121
9.4.	Medidas de Seguridad de los Comerciantes.....	122
9.5.	Evaluación del Riesgo en los Mercados.....	123
9.5.1.	Mercado La Ramada.....	123
9.5.2.	Mercado Mutualista.....	124
9.5.3.	Mercado Los Pozos.....	125
9.5.4.	Mercado Abasto.....	125
9.5.5.	Mercado Plan 3000.....	126

10 FACTORES DETERMINANTES PARA QUE LOS COMERCIANTES ADQUIERAN UN MICROSEGURO

10.1.	Introducción.....	128
10.2.	Ingresos de los Comerciantes.....	128
10.3.	Precio del Producto.....	129
10.4.	Frecuencia de Pago.....	130
10.5.	Modalidad de Pago.....	131

10.6. Beneficios.....	131
10.7. Modelo de Provisión.....	132

11 OFERTA DE MICROSEGUROS

11.1. Introducción.....	134
11.2. Microseguros de Vida y Salud.....	135
11.2.1. Oferta de BancoSol.....	135
11.2.2. Oferta de Banco Los Andes.....	137
11.2.3. Oferta de FFP Fassil.....	138
11.2.4. Oferta de FFP Prodem.....	138
11.2.5. Oferta de Pro Mujer.....	139
11.2.6. Oferta de Cotel.....	139
11.3. Microseguros Generales.....	140
11.3.1. Oferta de Banco Los Andes.....	140
11.3.2. Oferta de ANED.....	141

12 DETERMINACIÓN DE LA PRIMA DE RIESGO

12.1. Introducción.....	143
12.2. Monto Asegurable.....	143
12.3. Siniestralidad.....	144
12.4. Costo de Siniestros.....	145
12.5. Determinación de la Prima de Riesgo.....	146

13 PERCEPCIÓN SOBRE LA NORMATIVA DE MICROSEGUROS

13.1. Introducción.....	150
-------------------------	-----

13.2.	Limitaciones en la Normativa para Compañías Aseguradoras.....	150
14	CONCLUSIONES DEL MARCO PRÁCTICO Y PRUEBA DE HIPÓTESIS	
14.1.	Conclusiones del Marco Práctico.	153
14.2.	Docimasia de la Hipótesis.	154
15 PROPUESTA		
15.1.	Introducción.....	158
15.2.	Objetivos de la Propuesta.	159
15.2.1.	Objetivo General.....	159
15.2.2.	Objetivos Específicos.	160
15.3.	Descripción del Producto.....	160
15.4.	Modelo de Provisión.....	161
15.5.	Diseño de Producto.....	161
15.5.1.	Mercado Meta.....	161
15.5.2.	Riesgo a Asegurar.....	162
15.5.3.	Requisitos.....	162
15.6.	Póliza.....	162
15.6.1.	Cobertura.....	163
15.6.2.	Cobertura Adicional.	163
15.6.3.	Nivel de Cobertura.....	164
15.6.4.	Primas.	165
15.7.	Cobro de Primas.	166
15.7.1.	Forma de Cobro.....	166
15.7.2.	Frecuencia de Cobro.	166
15.7.3.	Consideraciones del Cliente.....	166

15.8. Beneficios.....	166
15.9. Reclamos.	167
15.10. Marketing.....	168
15.10.1. Plan de Marketing.....	168
15.10.1.1. Educación del Mercado.....	170
15.10.1.2. Promoción.	170
15.10.1.3. Servicio Post-Venta.	171
15.11. Administración del Riesgo y Administración Financiera.....	171
15.11.1. Riesgos Inherentes.....	171
15.11.2. Control de Fraudes.	172
15.11.3. Reservas.	172
15.11.4. Reaseguro.....	173
15.12. Presupuesto.	173
15.13. Análisis Costo-Beneficio.....	174
15.14. Cronograma de Actividades.	176
16 RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES	
16.1. Recomendaciones.....	178
16.2. Conclusiones Finales.	180
16.3. Aportes.....	181
16.3.1. Aportes al Estudio del Problema.....	181
16.3.2. Aportes a la Ciencia Administrativa.	182
16.3.3. Aportes al País.	182
BIBLIOGRAFIA	183

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.1	6
Tabla 1.2	15
Tabla 1.3	25
Tabla 1.4	25
Tabla 1.5	25
Tabla 1.6	25
Tabla 1.7	26
Tabla 1.8	26
Tabla 1.9	27
Tabla 1.10	30
Tabla 2.1	43
Tabla 2.2	47
Tabla 2.3	48
Tabla 2.4	48
Tabla 2.5	48
Tabla 2.6	49
Tabla 2.7	50
Tabla 2.8	56
Tabla 2.9	57
Tabla 2.10	61
Tabla 2.11	64
Tabla 2.12	68
Tabla 2.13	70
Tabla 7.1	104
Tabla 7.2	106
Tabla 7.3	107
Tabla 11.1	134
Tabla 11.2	135
Tabla 11.3	136
Tabla 11.4	137
Tabla 11.5	137
Tabla 11.6	137
Tabla 11.7	138
Tabla 11.8	138
Tabla 11.9	139
Tabla 11.10	139
Tabla 11.11	140

Tabla 11.12	140
Tabla 11.13	141
Tabla 11.14	141
Tabla 12.1	145
Tabla 12.2	145
Tabla 14.1	155
Tabla 15.1	159
Tabla 15.2	164
Tabla 15.3	164
Tabla 15.4	165
Tabla 15.5	173
Tabla 15.6	174
Tabla 15.7	176

ÍNDICE DE ESQUEMAS

Esquema 1.1	11
Esquema 1.2	14
Esquema 1.3	22
Esquema 2.1	36
Esquema 2.2	41
Esquema 6.1	99
Esquema 7.1	108
Esquema 15.1	168

ÍNDICE DE CUADROS DE TEXTO

Cuadro 1.1	7
Cuadro 1.2	9
Cuadro 1.3	13
Cuadro 1.4	19
Cuadro 1.5	21
Cuadro 2.1	52
Cuadro 2.2	58
Cuadro 2.3	60
Cuadro 2.4	67

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.1.....	16
Gráfico 8.1.....	111
Gráfico 8.2.....	112
Gráfico 8.3.....	113
Gráfico 8.4.....	113
Gráfico 8.5.....	114
Gráfico 8.6.....	114
Gráfico 8.7.....	115
Gráfico 8.8.....	117
Gráfico 9.1.....	120
Gráfico 9.2.....	120
Gráfico 9.3.....	121
Gráfico 9.4.....	122
Gráfico 10.1.....	129
Gráfico 10.2.....	129
Gráfico 10.3.....	130
Gráfico 10.4.....	131
Gráfico 10.5.....	132
Gráfico 12.1.....	143
Gráfico 12.2.....	144

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 2.1.....	37
Ilustración 2.2.....	38
Ilustración 2.3.....	44