

Universidad Andina Simón Bolívar

Sede Ecuador

Área de Gestión

Maestría en Administración de Empresas

**Análisis y perspectivas para el desarrollo de las grandes agencias
asesoras productoras de seguros del Ecuador**

Período 2015 – 2017

María Cristina López Santillán

Tutor: Esteban Melo Jácome

Quito, 2020



Cláusula de cesión de derechos de publicación

Yo, María Cristina López Santillán, autora del trabajo intitulado “Análisis y perspectivas para el desarrollo de las grandes agencias asesoras productoras de seguros del Ecuador. Período 2015 – 2017”, mediante el presente documento dejo constancia de que la obra es de mi exclusiva autoría y producción, que la he elaborado para cumplir con uno de los requisitos previos para la obtención del título de Magíster en Administración de Empresas en la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.

1. Cedo a la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, los derechos exclusivos de reproducción, comunicación pública, distribución y divulgación, durante 36 meses a partir de mi graduación, pudiendo por lo tanto la Universidad, utilizar y usar esta obra por cualquier medio conocido o por conocer, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico. Esta autorización incluye la reproducción total o parcial en los formatos virtual, electrónico, digital, óptico, como usos en red local y en internet.
2. Declaro que en caso de presentarse cualquier reclamación de parte de terceros respecto de los derechos de autor/a de la obra antes referida, yo asumiré toda responsabilidad frente a terceros y a la Universidad.
3. En esta fecha entrego a la Secretaría General, el ejemplar respectivo y sus anexos en formato impreso y digital o electrónico.

19 de marzo de 2020

Firma: _____

Resumen

Las grandes agencias asesoras productoras de seguros son: Novaecuador S.A., Tecniseguros S.A., Ecuaprimas Cia. Ltda, Serviseguros S.A. y Asertec S.A., que constituyen un socio estratégico para las empresas de seguros y medicina prepagada del Ecuador, no solo por la comercialización de productos, sino por la solución que aporta un bróker de seguros en la asesoría de los contratos y acompañamiento en los siniestros de los clientes. Considerando la dimensión económica que representan las grandes agencias asesoras productoras de seguros, no se dispone de información consolidada sobre el análisis del sector que permita establecer una visión completa del número y tamaño de agencias, primas de seguros gestionadas, ramos en los que operan, indicadores financieros, ranking, y principalmente las perspectivas para su desarrollo. Bajo este contexto, como una alternativa de solución al problema de investigación, es necesario realizar un análisis del sector y de las cinco grandes agencias asesoras productoras de seguros para contribuir a su diagnóstico en el período 2015 - 2017 y establecer perspectivas para el desarrollo de estas.

Cabe señalar que las agencias asesoras productoras de seguros forman parte de las sociedades de interés público sujeta al control de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, por lo que es necesario que las grandes agencias mantengan un análisis sobre la situación actual en la que se encuentran a través de la evolución de sus indicadores financieros para mostrar los beneficios que genera al mercado asegurador, y que principalmente dispongan de las perspectivas que contribuirán al desarrollo de su sector y consecuentemente de la economía ecuatoriana

Para establecer las perspectivas de desarrollo de las grandes agencias asesoras productoras de seguros, se emplearon las fuentes primarias de datos, con la ejecución de entrevistas a expertos como son los directivos de las grandes agencias asesoras productoras de seguros, empresas de seguros y de medicina prepagada, así como de un consultor de seguros, con la finalidad de conocer de primera mano la visión de futuro de estas empresas.

Palabras claves: agencia asesora productora de seguros, intermediario, bróker, seguros, comisiones de seguros, perspectivas

A mi padre Marcelo que desde el cielo me acompaña y fortalece para cumplir mis objetivos.

A mi esposo Ricardo por su amor y apoyo.

A mi abuelita Maruja, mi madre María, mis hermanos Marce y Damián, y mi sobrino Martín, quienes son mi estímulo para superarme.

Agradecimientos

A Dios por brindarme la vida, permitirme superar los obstáculos y alcanzar este objetivo.

A la Universidad Andina Simón Bolívar y a mis profesores por los conocimientos y experiencias que he recibido.

A mi tutor de tesis Esteban Melo Jácome, por su asesoría y estímulo para concluir la presente investigación.

A los directivos entrevistados de las grandes agencias asesoras productoras de seguros, empresas de seguros y medicina prepagada y consultor de seguros por su colaboración en el desarrollo de esta tesis.

A mi familia, a mis amigos y a todas las personas que me han ayudado y acompañado en cada momento de mi vida.

Tabla de contenidos

Figuras y tablas.....	15
Introducción.....	19
Capítulo primero: Generalidades del mercado asegurador.....	21
1. Justificación y objetivos	21
2. Historia del seguro.....	22
3. Contrato de seguros	24
4. Agencia asesora productora de seguros.....	27
4.1. Historia del agente de seguros.....	27
4.2. Definiciones y generalidades	28
4.3. Contrato de agenciamiento.....	31
4.4. Marco normativo de las agencias asesoras productoras de seguros.....	33
4.5. Principales cambios en la normativa de agencias asesoras productoras de seguros.....	35
Capítulo segundo: Evolución económica: sector real, monetario y seguros del Ecuador, período 2015 – 2017.....	39
1. Sector real.....	39
2. Sector monetario - financiero	46
3. Sector de seguros.....	52
Capítulo tercero: Evolución del sector y de las grandes agencias asesoras productoras de seguros en el Ecuador, período 2015 – 2017.....	57
1. Estructura del mercado asegurador en el Ecuador.....	57
2. Número y tamaño de agencias.....	58
3. Primas de seguros gestionadas	60
4. Antecedentes y generalidades de las grandes agencias asesoras productoras de seguros.....	61

5. Ramos de seguros en los que operan	65
6. Ranking de agencias asesoras productoras de seguros	67
6.1. Por comisiones – general.....	68
6.2. Por comisiones – ramo de seguros	70
6.3. Por rentabilidad	73
6.4. Por impuesto a la renta	74
6.5. Por activos.....	76
6.6. Resumen de los rankings de las agencias asesoras productoras de seguros.	77
7. Indicadores financieros del sector en relación con las grandes agencias asesoras productoras de seguros	79
7.1. Liquidez.....	80
7.2. Endeudamiento del activo	82
7.3. Endeudamiento patrimonial	83
7.4. Margen operativo	84
7.5. Margen neto antes de impuesto a la renta	86
7.6. Resumen de los indicadores financieros del sector y de las grandes agencias asesoras productoras de seguros	90
Capítulo cuarto: Marco metodológico.....	93
1. Definición del tipo de estudio.....	93
2. Diseño de entrevista para expertos	93
2.1. Expertos entrevistados.....	94
3. Recolección y análisis de datos	94
3.1. Respuestas condensadas de las entrevistas realizadas a expertos	95
Capítulo quinto: Perspectivas para el desarrollo de las grandes agencias asesoras productoras de seguros	105
1. Perspectivas económicas	105
2. Perspectivas financieras.....	110
3. Perspectivas regulatorias	117

4. Perspectivas de innovación.....	122
5. Perspectivas de internacionalización	128
6. Oportunidades y amenazas de las grandes agencias asesoras productoras de seguros	130
Conclusiones y Recomendaciones	135
1. Conclusiones.....	135
2. Recomendaciones	137
Obras citadas.....	141
Anexos	151
Anexo 1: Listado de empresas de seguros.....	151
Anexo 2: Listado de empresas de medicina prepagada.....	152
Anexo 3: Valores del formulario 101 – impuesto a la renta, de los años 2015 al 2017 de las agencias asesoras productoras de seguros	153
Anexo 4: Rubros del margen operativo	154
Anexo 5: Detalle de entrevistados de las grandes agencias asesoras productoras de seguros	155
Anexo 6: Detalle de entrevistados de las empresas de seguros y de medicina prepagada.....	156
Anexo 7: Matriz de las respuestas a las entrevistas efectuadas a los ejecutivos de las grandes agencias asesoras productoras de seguros.....	157
Anexo 8: Matriz de las respuestas de las entrevistas efectuadas a los ejecutivos de las empresas de seguros y de medicina prepagada	165
Anexo 9: Resumen de entrevista a consultor experto en seguros:	169

Figuras y tablas

Figura 1. Obligaciones de las partes del contrato de seguros.....	26
Figura 2. Relaciones de la agencia asesora productora de seguros	29
Figura 3. Inflación mensual 2015 – 2017	42
Figura 4. Inflación anual acumulada por sector del año 2017.....	43
Figura 5. Desempleo 2015 – 2017.....	44
Figura 6. Subempleo 2015 – 2017.....	45
Figura 7. Composición del sistema financiero ecuatoriano.....	47
Figura 8. Cartera bruta de bancos y cooperativas 2015 – 2017.....	48
Figura 9. Depósitos de bancos y cooperativas 2015 – 2017.....	49
Figura 10. Cartera bruta vs Depósitos totales de los bancos privados 2015 – 2017	50
Figura 11. Cartera bruta vs Depósitos totales de las cooperativas de ahorro y crédito 2015 – 2017	51
Figura 12. Tasas de penetración 2017 del mercado asegurador en Latinoamérica	54
Figura 13. Número de agencias asesoras productoras de seguros 2015 – 2017.....	58
Figura 14. Tamaño por ingresos de las agencias asesoras productoras de seguros 2015 – 2017	59
Figura 15. Ranking general de ingresos por comisiones 2015 – 2017	69
Figura 16. Ranking de ingresos por comisiones por ramo de seguros de las grandes agencias asesoras productoras de seguros 2015 – 2017 (expresado en millones de US\$)	71
Figura 17. Indicadores de liquidez 2015 – 2017 [activo corriente / pasivo corriente] ...	82
Figura 18. Tamaño por ingresos de las agencias asesoras productoras de seguros 2018	111
Figura 19. Proyección de crecimiento en porcentajes de las grandes agencias asesoras productoras de seguros, períodos 2019 y 2020.....	116
Tabla 1. Consideraciones sobre el contrato de agenciamiento.....	33
Tabla 2. Principales cambios en la normativa de agencias asesoras productoras de seguros 2015 – 2017	36
Tabla 3. Producto Interno Bruto – PIB 2015 – 2017.....	39

Tabla 4. Producto Interno Bruto por Industria – PIB Real 2015 – 2017.....	40
Tabla 5. Primaje y variaciones del sector de seguros 2015 – 2017.....	52
Tabla 6. Contribución del mercado asegurador al PIB Nominal 2015 – 2017.....	53
Tabla 7. Clasificación de las compañías por tamaño.....	59
Tabla 8. Primas de seguros gestionadas 2015 – 2017	60
Tabla 9. Antecedentes y generalidades de las grandes agencias asesoras productoras de seguros.....	64
Tabla 10. Número de clientes de las grandes agencias asesoras productoras de seguros a 2019	65
Tabla 11. Ramos de seguros que operan las agencias asesoras productoras de seguros	66
Tabla 12. Ramos de seguros sin autorización, por cada grande agencia asesora productora	67
Tabla 13. Ranking general de ingresos por comisiones 2015 – 2017	68
Tabla 14. Ranking por rentabilidad 2015 – 2017	74
Tabla 15. Ranking por impuesto a la renta 2015 – 2017.....	75
Tabla 16. Ranking por activos 2015 – 2017.....	76
Tabla 17. Promedio de los rankings de las agencias asesoras productoras de seguros, período 2015 – 2017	78
Tabla 18. Estados Financieros de las grandes agencias asesoras productoras de seguros y del sector, año 2017.....	80
Tabla 19. Indicadores de liquidez 2015 – 2017.....	81
Tabla 20. Endeudamiento del activo 2015 – 2017	83
Tabla 21. Endeudamiento patrimonial 2015 – 2017.....	84
Tabla 22. Margen operativo 2015 – 2017.....	85
Tabla 23. Margen neto antes de impuesto 2015 – 2017	87
Tabla 24. Diferencia entre margen neto y operativo 2015 – 2017	88
Tabla 25. Promedio de los indicadores financieros del sector y de las grandes agencias asesoras productoras de seguros, período 2015 – 2017.....	90
Tabla 26. Producto Interno Bruto – PIB 2018.....	105
Tabla 27. Proyección de crecimiento de la economía ecuatoriana 2019 – 2020.....	106
Tabla 28. Contribución del mercado asegurador al PIB Nominal 2018.....	107
Tabla 29. Primaje y variaciones del sector de seguros 2018.....	107
Tabla 30. Perfil del consultor experto en seguros	109
Tabla 31. Primas de seguros gestionadas 2018	111

Tabla 32. Rankings de las agencias asesoras productoras de seguros, período 2018...	112
Tabla 33. Estados Financieros de las grandes agencias asesoras productoras de seguros y del sector, año 2018.....	114
Tabla 34. Indicadores financieros del sector y de las grandes agencias asesoras productoras de seguros, período 2018	115
Tabla 35. Proyección del ranking de ingresos por comisiones de las grandes agencias asesoras productoras de seguros, períodos 2019 y 2020	117
Tabla 36. Principales cambios en la nueva norma para el ejercicio de actividades de los asesores productores de seguros	118
Tabla 37. Tipos de innovación	123
Tabla 38. Oficinas en el exterior de Novaecuador S.A.	128
Tabla 39. Corresponsalías internacionales de las grandes agencias.....	129
Tabla 40. Oportunidades y amenazas de las grandes agencias asesoras productoras de seguros.....	130

Introducción

En la actualidad existen aproximadamente 400 agencias asesoras productoras de seguros en el Ecuador, de las cuales cinco son grandes compañías, que son: Novaecuador S.A., Tecniseguros S.A., Ecuaprimas Cia. Ltda, Serviseguros S.A. y Asertec S.A.

Las agencias asesoras productoras de seguros constituyen un socio estratégico para las compañías de seguros y/o medicina prepagada del Ecuador, no solo por la comercialización de productos, sino por la solución que aporta un bróker de seguros en la asesoría de los contratos y acompañamiento en los siniestros de los clientes

La pregunta central que se pretende responder con la investigación de este problema es: ¿En qué medida las grandes agencias asesoras productoras de seguros del Ecuador durante el periodo 2015 - 2017, registraron un crecimiento superior a la media del sector al que pertenecen?, para lo cual se han planteado cinco capítulos.

En el primer capítulo se trata sobre las generalidades del mercado asegurador, tanto de la historia y contratos de seguro, y se contempla sobre las agencias asesoras productoras de seguros, como: historia, definiciones, contrato de agenciamiento, marco normativo y principales cambios en el mismo, que sustenta la parte referencial, teórica y legal de las agencias.

En el segundo capítulo se incluye la evolución económica del Ecuador en el período 2015-2017 respecto al sector real, monetario y de seguros que permite comparar la situación económica con las grandes agencias asesoras productoras de seguros.

Posteriormente, en el tercer capítulo se realiza un diagnóstico del sector y de las grandes agencias asesoras productoras de seguros del Ecuador en el período 2015-2017, como: estructura del mercado asegurador, número y tamaño de agencias, primas de seguros gestionadas, antecedentes y generalidades de las grandes agencias, ramos de seguros, rankings e indicadores financieros donde se demuestra la respuesta a la pregunta central y cumplimiento del objetivo general de este trabajo de investigación.

En el cuarto capítulo se propone un marco metodológico a través de un estudio empírico de tipo cualitativo, mediante el diseño y recolección de entrevistas a expertos, y análisis de las respuestas a las mismas, efectuadas a los directivos de las grandes agencias y empresas de seguros y medicina prepagada y consultor en seguros, y se adquiere datos

específicos del sector y perspectivas de las grandes agencias asesoras productoras de seguros.

A continuación, en el quinto capítulo se presentan las perspectivas económicas, financieras, regulatorias, de innovación e internacionalización para el desarrollo de las grandes agencias asesoras productoras de seguros, con base al análisis efectuado en esta investigación del período 2015 al 2017, y a la ampliación que se desarrolla sobre las cifras reales del año 2018 y a las proyecciones de los años 2019 y 2020, y entrevistas desarrolladas en el capítulo anterior, y también se incluye las oportunidades y amenazas para estas grandes agencias.

Finalmente, con base a los resultados obtenidos se encuentran las conclusiones y recomendaciones.

Capítulo primero

Generalidades del mercado asegurador

1. Justificación y objetivos

Las grandes agencias asesoras productoras de seguros cumplen un papel trascendental en los ingresos de las empresas de seguros y de medicina prepagada; debido a que se dedican a gestionar y obtener contratos de seguros para estas empresas; por lo que se constituyen en intermediarios entre sus clientes, lo que les genera comisiones por intermediación.

Cabe señalar que las agencias asesoras productoras de seguros forman parte de las sociedades de interés público (EC Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros 2018a, art. 1) sujetas al control de la mencionada Superintendencia, por lo que es necesario que las grandes agencias mantengan un análisis sobre la situación actual en la que se encuentran a través de la evolución de sus indicadores financieros para mostrar los beneficios que genera al mercado asegurador, y que principalmente dispongan de las perspectivas que contribuirán al desarrollo de su sector y consecuentemente de la economía ecuatoriana.

El análisis sobre la evolución, situación actual y perspectivas de las grandes agencias asesoras productoras de seguros que se obtendrá, puede constituir una oportuna referencia para los propietarios, directivos y administradores de dichas empresas, quienes a través de la investigación planteada podrán tomar decisiones y/o acciones con el propósito de fomentar, mejorar o realizar correctivos en el caso que así lo amerite; a fin de lograr caracterizarse en el mercado por ser empresas solventes, sostenibles en el tiempo, y comprometidas con los asegurados/clientes.

Además, las empresas de seguros y medicina prepagada, reaseguros, clientes o asegurados y público en general dispondrán de información consolidada de la situación y perspectivas del sector, que les permitirá escoger a la agencia asesora que mejor responda a sus necesidades y expectativas, como menciona Domingo de las Rivas (1991, 27) “el agente de seguros no solamente interesa a las compañías aseguradoras, sino que también a los propios asegurados, supuesto que quien contrata o se interesa por un seguro normalmente carece de los conocimientos necesarios para discernir sobre la conveniencia de un determinado contrato y escoger aquel que le sea más favorable”.

Objetivo General

Analizar la medida en que las grandes agencias asesoras productoras de seguros del Ecuador en el período 2015 – 2017 registraron un crecimiento superior a la media del sector al que pertenecen.

Objetivos específicos

- Sustentar sobre las agencias asesoras productoras de seguros a través de la revisión de la literatura concerniente al marco referencial, teórico y normativo.
- Determinar el entorno económico del sector real, monetario y de seguros del Ecuador en el período 2015 – 2017, que permitan comparar la situación con las grandes agencias asesoras productoras de seguros.
- Identificar el diagnóstico del sector y de las grandes agencias asesoras productoras de seguros en el período 2015 – 2017.
- Proponer un marco metodológico a través de un estudio empírico de tipo cualitativo, que permita adquirir datos específicos del sector y de las grandes agencias asesoras productoras de seguros.
- Establecer las perspectivas para el desarrollo de las grandes agencias asesoras productoras de seguros.

2. Historia del seguro

Según Hernán Mejía (2011, 110–12) la historia del seguro puede dividirse en varias etapas:

- a. **Desde la antigüedad.** Existían instituciones que disponían de principios del seguro, destacando los siguientes:
 - **Babilonia:** En el reinado de Hammurabi (1955-1912 AC), el “Código de Hammurabi”, establecía que la indemnización por accidentes de trabajo se realizaba a través de sociedades mutuas. “La mutualidad, para compartir las pérdidas causadas a los miembros de las caravanas que transportaban mercancías en el desierto”.
 - **Egipto:** Existía la ayuda mutua entre los miembros de una institución y cuando una persona moría contribuían con los gastos de funeraria. Además, en el caso de viajes se cobraba un interés.
 - **Roma:** “el Préstamo a la Gruesa Ventura por el que un propietario o armador de una nave, tomaba como préstamos una suma igual al valor de la mercancía

transportada; en caso de feliz arribo, el prestatario reembolsaría el capital más un interés hasta del 15% del capital; en caso contrario el prestatario no debía nada”.

Lacruz Montecón (2013, 9) sostiene que el seguro inició con el “préstamo a la gruesa”:

[...] es un contrato marítimo mediante el cual se comparten los riesgos entre un prestamista y un comerciante: El prestamista aporta las mercancías (o el dinero para comprarlas) al que emprendía el viaje por mar, estipulándose que éste le restituyera su valor con intereses, una vez retornado el navío con éxito de su expedición comercial, y soportando la pérdida de su capital si el barco no retornase.

b. Desde la Edad Media. Aparecen las Corporaciones, de personas dedicadas a un mismo gremio o profesión, que se protegían mutuamente contra peligros y pérdidas, tales como incendios, inundación, robos.

- **Siglos X al XIII:** desde la época de los griegos, se concedían préstamos para el transporte de mercancías con un alto interés; sin embargo, en la edad media el Papa Gregorio IX, en el año 1230, prohibió el cobro de intereses; lo que ocasionó la falta de concesión de préstamos y provocó que las personas separaran el riesgo de lo que era un préstamo, y en adelante se reconocería como un seguro.
- **Siglos XIV al XVII:** En el año 1347, en Génova, se realiza el primer contrato por escrito de un seguro marítimo, y se denomina “póliza”, que contenía todas las condiciones en mencionado documento. “A partir de esta época van apareciendo una serie de normas legales para regular y controlar el seguro, siendo una de las primeras las Ordenanzas de Barcelona en 1435” como lo menciona Hernán Mejía (2011, 112).
- **Siglos XVII al XIX:** se crean las primeras Compañías de Seguros, por los incendios en Londres en 1666 y Ámsterdam en 1671, que demuestran la necesidad del seguro de incendio. “Durante este período aparecen las primeras aseguradoras como sociedades anónimas; en Francia en 1681 se dicta una ordenanza que establece los principales preceptos sobre materia de seguros” Hernán Mejía (2011, 112).

Lloyd’s de Londres: Lloyd’s se remonta al siglo XVII que nació en 1688 en un café de Londres propiedad de Edward Lloyds, con el paso del tiempo, Lloyd’s, empezó a ser importante.

A cerca de Lloyd’s, Minzoni (2009, 22–23) expone:

El Lloyd's es un mercado de seguro donde prácticamente se puede colocar cualquier riesgo por medio de instituciones de corretaje con miembros suscriptores del Lloyd's denominados names ; los names pueden ser personas de cualquier nacionalidad los que 1) deben ser presentados por uno de los miembros y apoyados por otro; 2) llevar a cabo operaciones respondiendo personalmente y en forma ilimitada; 3) satisfacer los requisitos financieros previstos por el Consejo del Lloyd's; 4) normalmente exhibir y mantener a disposición activos por cuando menos unas 250,000 libras esterlinas; 5) otras disposiciones relativas a los fondos que recauden y límites sobre el máximo de primas anuales y forma de liquidar fondos al departamento de comercio e industria del país. Completan la organización, los sindicatos, y los corredores (Brokers) cuyos números no son fijos. A partir de 1994 Lloyd's, con el fin de fortalecer su situación financiera, admitió como names también a personas morales con lo que la capacidad de la Corporación para 1994 se fijó en casi once billones de libras esterlinas.

Como se observa los seguros han existido desde la antigüedad considerando que el riesgo estaba presente en todas las actividades, por lo que las personas transferían su riesgo de acuerdo con sus necesidades; y en los nuevos tiempos con el desarrollo económico, social y tecnológico es necesario que las personas y empresas dispongan de un seguro que les permita precautelar sus vidas y patrimonio, respectivamente.

3. Contrato de seguros

De acuerdo a Roberto Mecca citado en Hernán Mejía (2011, 110) el seguro es el “vocablo que proviene del latín *securus* y cuyo significado equivale a libre y exento de todo peligro”.

En estas circunstancias, la llamada transferencia financiera vía seguros, es decir, la celebración de un contrato de seguro, mediante el cual el asegurado o empresa a cambio del pago de la correspondiente prima “transfiere” sus riesgos al asegurador, se torna en la mejor alternativa de solución para protegerse de cualquier pérdida material y de sus consecuencias. Son muchas las amenazas que por su gran impacto, su frecuencia y su severidad, no estamos en condiciones de asumir, por lo que la transferencia de los mismos nos permite liberarnos de su posible presencia y dedicarnos enteramente al negocio en que estemos (Mejía Delgado 2011, 117).

El seguro es la mejor alternativa para las personas y empresas, considerando que en caso de un siniestro no tendrán pérdidas económicas significativas; debido a que el seguro contribuye con la indemnización convenida entre el asegurado y asegurador.

El contrato de seguros de acuerdo a lo que establece Mejía Delgado (2011, 119) “es el documento o póliza suscrito por una compañía de seguros, en el cual se establecen las normas que han de regular la relación contractual entre el asegurador (compañía de seguros) y el tomador, asegurado o beneficiario”.

El contrato de seguros “en general, es el documento o póliza suscrito con una entidad de seguros en el que se establece las normas que han de regular la relación

contractual de aseguramiento entre ambas partes (asegurador y asegurado), especificándose sus derechos y obligaciones respectivos” (Castelo Matrán y Guardiola Lozano 2009, 123).

Sorlózano González (2016, 11) menciona que la “finalidad del seguro y sus características quedan plasmadas en el contrato de seguro, que es la materialización de los derechos y obligaciones a los que están sometidos las partes. El contrato tiene fuerza vinculante y tanto asegurador como asegurado se deben al compromiso plasmado en el contrato”.

El contrato de seguros es la póliza donde se establecen las distintas condiciones entre el asegurado y asegurador, en el que el asegurado paga una prima y traslada sus riesgos; y en caso de producirse un siniestro y cancelar el deducible, recibirá una indemnización por parte de la compañía de seguros.

Elementos esenciales del contrato de seguros

Los elementos esenciales del contrato de seguros constituyen: el interés asegurable, riesgo asegurable, prima de seguro, obligación condicional del asegurador (Oviedo Acevedo 2005, 81).

- **Interés asegurable:** es el requisito que debe concurrir un asegurado / beneficiario (persona natural o jurídica) en la cobertura de determinado riesgo, por lo tanto, el patrimonio siempre debe existir para la realización de un riesgo.
- **Riesgo asegurable:** en caso de suceder provocaría un daño o consecuencias negativas en las personas y/o patrimonio. El riesgo debe cumplir las siguientes características: incierto, posible, concreto, lícito y fortuito (Sorlózano González 2016, 214).

Incierto: el riesgo debe ser desconocido; es decir, las partes no conocen cuándo ocurrirá.

Posible: debe suceder el riesgo, como menciona Sorlózano (2016, 17) “No se pueden asegurar riesgos absurdos que nunca van a ocurrir”.

Concreto: el riesgo debe estar definido de forma clara entre las partes, y así pueda cuantificarse el monto de la prima e indemnización.

Lícito: deben ser riesgos legales.

Fortuito: el riesgo debe suceder de forma inesperada, por lo tanto, no pueden ser riesgos intencionales.

- **Prima de seguro:** es el precio del seguro que debe cubrir el asegurado por el tiempo de vigencia del contrato para la transferencia de sus riesgos.

El precio del seguro abarca principalmente la prima de riesgo de acuerdo con la probabilidad de un siniestro, gastos administrativos, margen de beneficio para la aseguradora y otros gastos accesorios y gastos fiscales. (Sorlózano González 2016, 57).

- **Obligación condicional del asegurador:** si el acontecimiento futuro sucede, la obligación principal del asegurador es el pago de la indemnización una vez ocurrido el siniestro, que puede ser la reparación del bien dañado o recompensa económica.

Obligaciones del contrato de seguros

Una figura sobre las obligaciones del contrato de seguros, lo establece Mejía Delgado (2011, 127), que se muestra a continuación:

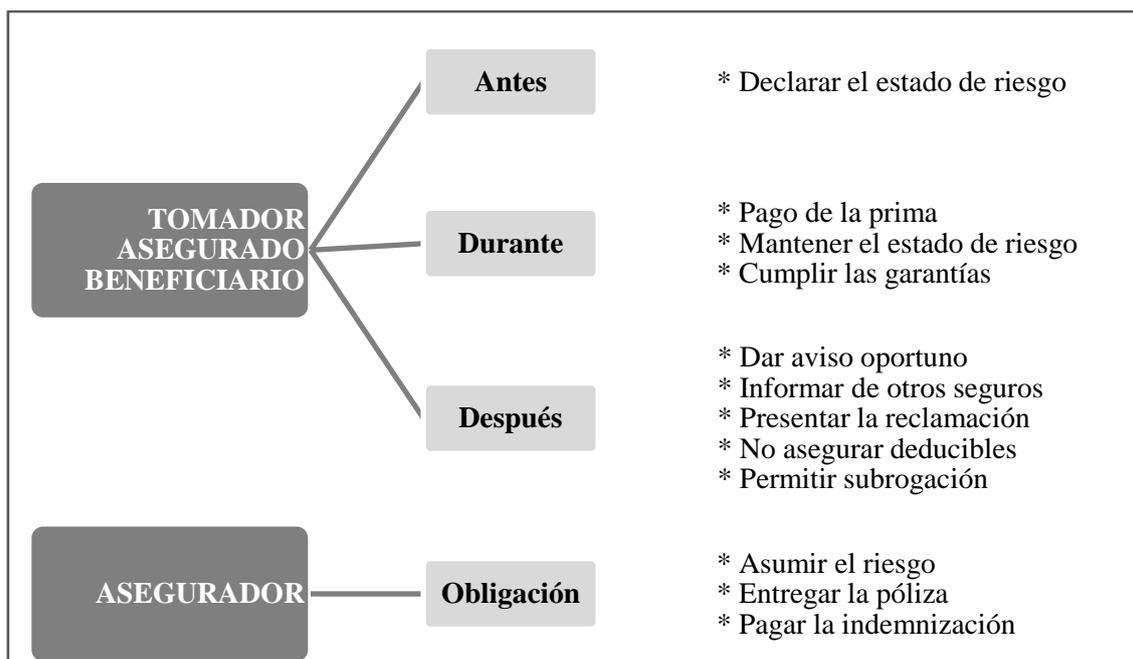


Figura 1. Obligaciones de las partes del contrato de seguros

Fuente: Gestión integral de riesgos y seguros: para empresas de servicio, comercio e industria/
Elaboración: Mejía Delgado Hernán

Las obligaciones corresponden al asegurador y asegurado en las distintas fases del contrato de seguros. El asegurado / tomador o beneficiario debe declarar el estatus del riesgo indicando todas sus circunstancias con el principio de buena fe y posteriormente es necesario que cancele la prima, conservar permanentemente el estado del riesgo y cumplir con las garantías. En caso de ocurrir un siniestro, debe notificarlo oportunamente

al asegurador, documentar su reclamo, proporcionar información sobre la investigación del siniestro, y pagar los deducibles que le correspondan.

La compañía de seguros asumirá los riesgos transferidos por el asegurado, emitirá la póliza de seguros con todas las condiciones establecidas; en caso de un siniestro y si está correctamente documentado pagará la indemnización mediante la reparación del bien dañado, reposición del bien o pago económico por la pérdida sufrida.

4. Agencia asesora productora de seguros

4.1. Historia del agente de seguros

Sobre la historia de los asesores productores de seguro, Domingo de las Rivas (1991, 37–38) define que:

Posiblemente el primer agente de seguros apareció en Roma con el préstamo a la gruesa, *nauticum foenus*, pues alguien tendría por misión poner en contacto a los armadores con los banqueros para que éstos prestaran a aquellos las sumas equivalentes al valor de las mercancías transportadas, que el armador debía regresar con un alto interés si el buque llegaba a feliz arribo y cuya operación se ha considerado como el antecedente del seguro.

A mi juicio, el primer agente de seguros fue Richard Chandler, natural de Londres, a quien en 1574 se le encontró la misión de registrar y autorizar todas las pólizas de seguros que fueran extendidas sobre navíos, mercancías o cualquier otra cosa, para evitar seguros múltiples sobre el mismo objeto y quien fundó en Londres una Cámara de Seguros.

Pero la verdad es que no es posible precisar quiénes fueron los primeros agentes, ya que en cada país aparecen en épocas distintas. Lo que si podemos decir es que al principio del negocio de seguros era escaso y las comisiones pequeñas, por lo que esta actividad se desarrollaba en forma accesoria generalmente de la banca, hasta que esta situación cambia por el abono de comisiones más altas y por la extensión del negocio en una etapa posterior, que permite al agente de seguros dedicarse plenamente a esta actividad.

La historia de los asesores productores de seguros es incierta, debido a que en los distintos países aparecieron en diferentes fechas atados a las aseguradoras, cabe mencionar que cuando se constituyeron las grandes compañías de seguros, empezaron los asesores, bajo distinta índole principalmente vía remuneración, y posteriormente se crean las agencias asesoras productoras de seguros. A la fecha, considerando que el mercado de seguros es amplio, los asesores productores de seguros pueden involucrarse con autonomía, y recibir excelentes comisiones.

4.2. Definiciones y generalidades

Sobre los corredores de seguros, Sorlózano González (2016, 168) señala que “son expertos dedicados profesionalmente al sector seguros que ofrecen sus servicios de asesoramiento y gestión sin vincularse a ninguna compañía”.

Adicionalmente, Sorlózano González (2016, 398) menciona que “los corredores son profesionales expertos, con una cualificación específica en seguros, que trabajan de forma independiente. Su asesoramiento es más objetivo, pues no están vinculados a ninguna compañía aseguradora”.

Algunas de las ventajas más destacadas de trabajar con un corredor son las siguientes (Sorlózano González 2016, 168–69):

- Son independientes de las aseguradoras.
- Tienen una oferta más amplia que la ofrecida por agentes, ya que trabajan con todas las compañías.
- Tienen un gran conocimiento del sector de seguros.
- Son fiables, ya que su labor está supervisada por la Dirección General de Seguros.
- No hay intrusismo profesional porque los requisitos para ser corredor están definidos normativamente.

En el caso de las grandes agencias asesoras productoras de seguros del Ecuador, son corredores porque son expertos en seguros y no están vinculados a ninguna compañía de seguros o medicina prepagada, por lo que constituyen una ventaja trabajar con las mismas por la cantidad de productos y asesoría que ofrecen; además sus actividades están normadas y el organismo de control es la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros a través de la Intendencia Nacional de Seguros.

Desde el punto de vista de Oviedo Acevedo (2005, 50), define que la intermediación en el contrato de seguro:

Es considerada una asesoría, mediante el acercamiento del asegurador a sus clientes potenciales.

El papel del intermediario de seguros, en cualquiera de sus modalidades, debe ser asesorar acerca de los riesgos que amenazan bienes, personas y patrimonio para lograr la aplicación de sistemas o métodos que permitan reducir la exposición y, después, elaborar el programa de seguros que más se adapte a la necesidad del individuo o la empresa, localizar las aseguradoras que ofrecen el producto, y que el cliente escoja el mejor servicio, a un precio equitativo.

El papel de la agencia asesora productora de seguros es asesorar al cliente / asegurado, de tal forma que le contribuya a optar por el seguro más conveniente de acuerdo con sus necesidades y al precio más adecuado.

Según Domingo de las Rivas (1991, 64) define que agente libre o corredor “es la persona física o jurídica que profesionalmente y con absoluta independencia se dedica a la producción de seguros, a cambio de una comisión que percibe por las operaciones realizadas con su intervención”.

Las agencias asesoras productoras de seguros son el intermediario entre el cliente/ asegurado y la empresa de seguros y medicina prepagada que operan en Ecuador, cuya función es gestionar y obtener contratos de seguros para estas compañías, por lo que obtienen una comisión. Cabe señalar que, de existir un siniestro, quien debe indemnizar al asegurado es la compañía aseguradora.

A continuación, se muestra una figura sobre el papel de la agencia asesora productora de seguros:

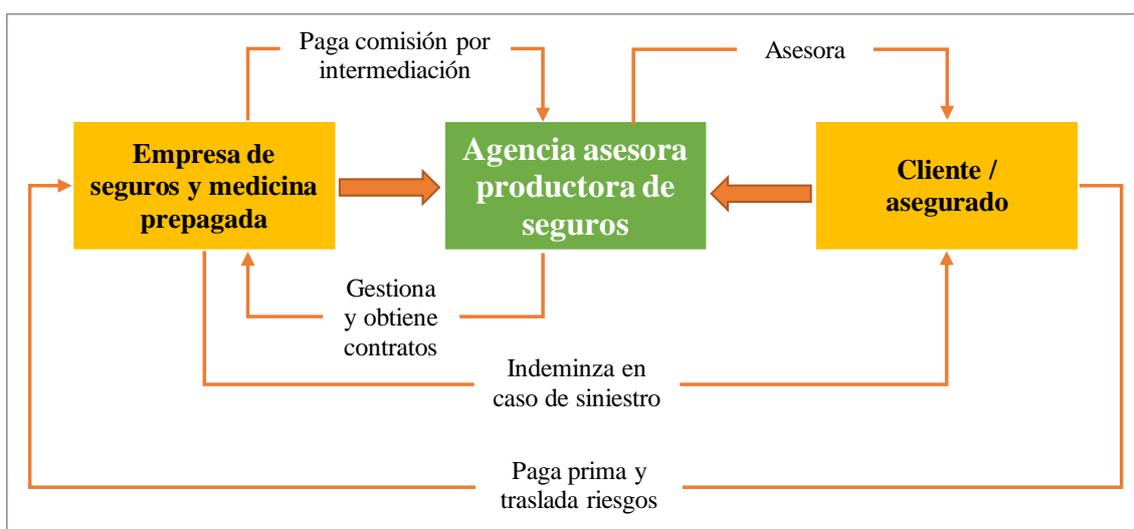


Figura 2. Relaciones de la agencia asesora productora de seguros
Fuente y elaboración propias

Importancia del agente de seguros

Sobre la importancia de las agencias asesoras productoras de seguros, Palacios Sánchez (2016, 598u) señala que, para las compañías de seguros, los intermediarios de seguros tienen gran importancia en los siguientes aspectos:

Tienen la principalísima actividad de promover la celebración de contratos de seguros, es decir, son quienes le consiguen a las aseguradoras la gran mayoría de los contratos de seguros que estas celebran, constituyéndose en la fuente principal de las ventas de seguros y por consiguiente de los ingresos, traducidos en la prima de seguros que pagan los tomadores. Dentro de la actividad mencionada anteriormente, el intermediario al asesorar

al tomador, obtiene para éste un aseguramiento acertado, lo que implica que al momento del siniestro, el asegurado o beneficiario sea indemnizado, redundando en beneficio de las partes del contrato de seguros y en la buena imagen de la industria de seguros y de los propios intermediarios.

Las agencias asesoras productoras de seguros son primordiales para las empresas de seguros y de medicina prepagada, debido a que gestionan contratos de seguros con los clientes, y en el caso de suceder el siniestro permite que sea indemnizado, logrando un beneficio para los clientes / asegurados y consecuentemente a las compañías de seguros.

Según lo que menciona Domingo de las Rivas (1991, 27) “en la práctica no existe ni puede existir una compañía de seguros sin agentes. Ellos son los productores de seguro, los que en busca de asegurados crean la clientela de las entidades aseguradoras, dan a conocer los planes y las pólizas al público en general y los que, con su dedicación y trabajo, conservan los contratos logrados”.

Las agencias asesoras productoras de seguros son vitales en las empresas de seguros y de medicina prepagada, considerando que son quienes generan mayores clientes para las mismas, y la función principal es mantenerlos, logrando renovar los productos de seguros.

El especialista en seguros peruano Gabriel Bustamante Sánchez citado en Hernán Mejía (2011, 424) menciona que:

Toda operación de seguros debe ser intermediada por un asesor de seguros, caso contrario se estaría generando una relación completamente desigual y asimétrica, donde notamos una compañía de seguros que vive, respira y transpira Seguros las 24 horas del día y la contraparte, el Consumidor o Usuario, que no nació para saber Seguros; por tanto, la asesoría debe ser obligatoria. Ni la internet, ni los bancos, ni las farmacias, ni las estaciones de gasolina, ni en forma directa ni con algún otro entrometido, se podrá reemplazar al asesor profesional en seguros.

De acuerdo con lo mencionado anteriormente, las agencias asesoras productoras de seguros son trascendentes para el cliente / asegurado / beneficiario debido a que estos no conocen sobre productos de seguros, mientras que las aseguradoras dominan los seguros y, por lo tanto, no es una relación equitativa, y ahí es cuando debe ingresar necesariamente un asesor de seguros, que con su profesionalismo permita que el cliente adquiera un adecuado seguro.

Características de un buen asesor

Un buen asesor y por ende una agencia asesora productora de seguros, debe tener la actitud de venta y servicio al asegurado, así como el proceso posterior que se relaciona con la renovación de pólizas y gestión de siniestros; y las características más importantes como lo menciona Sorlózano González (2016, 399–400) son las siguientes:

- **Conocimiento del producto:** los asesores comerciales y personas de servicio al cliente, de las agencias asesoras productoras de seguros deben conocer todos los productos que ofrecen, como sus características, beneficios, coberturas, entre otros que permitan obtener clientes / asegurados potenciales.
- **Conocimiento de la compañía aseguradora:** los asesores comerciales deben creer y conocer en las compañías de seguros con las que opera, para transmitir su profesionalismo a los clientes.
- **Conocimiento del mercado:** las agencias asesoras productores de seguros deben conocer el mercado, principalmente del sector asegurador, que se relaciona con la normativa, competencia, clientes, referencias de compañías, entre otros.
- **Capacidad de persuasión:** los asesores comerciales deben disponer del arte de convencer a los clientes, y que el resultado sea obtener asegurados para las agencias.
- **Orientación al cliente:** lo principal es que el cliente quede satisfecho y se cumplan sus expectativas, que disponga un seguro de acuerdo con sus necesidades, lo principal es el cliente más que la venta se produzca.

4.3. Contrato de agenciamiento

Castelo Matrán y Guardiola Lozano (2009, 122) señalan que “en virtud de este contrato se adquiere la condición de agente de seguros de la entidad aseguradora con la que se celebre”, que “tendrá siempre carácter mercantil, se consignará por escrito y se entenderá celebrado en consideración a las personas contratantes”.

Adicionalmente, en “el contrato de agencia de seguros será retribuido y especificará la comisión u otros derechos económicos que la entidad aseguradora abonará al agente de seguros por la mediación de los seguros durante la vigencia del contrato y, en su caso, una vez extinguido este” (Castelo Matrán y Guardiola Lozano 2009, 123).

Elguero José (2000, 5) define al contrato de agencia como “el instrumento que da lugar al nacimiento de las relaciones profesionales entre el agente y el asegurador. Es al

tiempo el soporte de los derechos y obligaciones de las partes y el medio de prueba de dicha relación”.

El contrato de agenciamiento o agencia es el contrato mercantil por escrito que se celebra entre dos partes, la empresa de seguros o medicina prepagada y la agencia asesora productora de seguros debidamente suscritos por sus representantes legales o apoderados, donde se establece la intermediación, gestión u obtención de seguros que efectuará la agencia, por la que recibirá una comisión convenida, en el tiempo de vigencia de este contrato.

Según De las Rivas Alonso de Celada (1991, 145) “los derechos del agente libre o corredor son principalmente el de su retribución, que, como sabemos, es el cobro de comisiones a cargo de las aseguradoras que emiten las pólizas y la indemnización de los gastos erogados en beneficio de éstas”.

La tabla de comisiones se elabora por ramo de seguros, planes de seguros y/o productos, varía el porcentaje de comisión de acuerdo con la emisión (nuevos negocios) o renovación; y puede ser un anexo que forma parte integrante del contrato de agencia.

Cabe mencionar que en el caso de los asegurados / beneficiarios no deben pagar a la agencia asesora productora de seguros por su servicio, sino que su comisión está incluida en la prima cobrada de cada seguro; por lo tanto, las agencias asesoras productoras de seguros deben emitir facturas por comisiones a las empresas de seguros o medicina prepagada. Las agencias recibirán sus comisiones siempre que se haya perfeccionado y pagado la prima o cuota del contrato de seguro gestionado.

Las primas que, por motivos legalmente justificados, fueran devueltas a los asegurados y sobre las cuales hubiera pagado comisión de agenciamiento, dará lugar que la agencia reembolse en proporción la comisión por el monto de la prima devuelta.

El contrato de agencia debe ser remitido a la Intendencia Nacional de Seguros de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, que verificará si la agencia tiene autorizado el ramo de seguros, el contrato, entre otros aspectos, y procederá con la aprobación, registro y enumeración del contrato.

Consideraciones sobre el contrato de agenciamiento

Las principales consideraciones en un contrato de agenciamiento, donde se establecen derechos y obligaciones de las empresas de seguros o medicina prepagada y la agencia asesora productora de seguros, se detallan a continuación:

Tabla 1.
Consideraciones sobre el contrato de agenciamiento

Consideraciones	Derechos y obligaciones de las agencias asesoras productoras de seguros
Contrato mercantil	El contrato de agencia no es de trabajo sino mercantil, por lo que las empresas de seguros o medicina prepagada no tienen la calidad de empleadora ni con la agencia ni con sus trabajadores.
Obtención de contratos con sus propios recursos con base a la normativa aplicable	Las agencias realizarán la actividad mercantil de gestionar y obtener contratos de seguros por su propia cuenta, sin relación de dependencia con las empresas de seguros y de medicina prepagada, y valiéndose de su propia organización, infraestructura, utilizando su personal en el desenvolvimiento de sus funciones y de acuerdo con las leyes, reglamentos, resoluciones en materia de seguros.
Las agencias no tendrán calidad de mandataria, procuradora ni representante de las compañías de seguros o medicina prepagada	Por lo tanto, no pueden aceptar riesgos, rescindir contratos, ofrecer descuentos en primas, prorrogar o modificar plazos y formas de pago, modificar los vencimientos y condiciones de pólizas, aceptar y negociar siniestros, prometer beneficios, entre otros.
Criterio técnico	Las agencias brindarán sus servicios con estricto criterio técnico ofrecidos con alto sentido de ética.
Información y datos para la compañía de seguros y medicina prepagada	Las agencias están obligadas a entregar a las empresas de seguros o medicina prepagada todos los datos e información de la propuesta o solicitud del seguro, quienes verificarán si a su juicio de riesgo reúne los requisitos de asegurabilidad. Las agencias son responsables de todos los documentos que hayan recibido de los clientes y terminará cuando entregue los originales o copias a las compañías de seguros o medicina prepagada.
Terminación del contrato	Las infracciones a las estipulaciones y cláusulas del contrato de agencia por ambas partes darán lugar a la terminación del contrato.

Fuente: Contrato de agenciamiento de empresa de seguros y agencia asesora productora de seguros

Elaboración propia

4.4. Marco normativo de las agencias asesoras productoras de seguros

Las operaciones, actividades y negocios que realizan las agencias asesoras productoras de seguros están regidos y amparados por el Código Orgánico Monetario y Financiero, las regulaciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera; la Ley General de Seguros y su reglamento, la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y de la Junta Bancaria, que mantendrán su vigencia en todo

lo que no se oponga a lo dispuesto en el referido Código hasta que la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera resuelva lo que corresponda.

El Organismo de Control es la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros que, desde el 14 de septiembre de 2015, asumió la vigilancia de todo el régimen de seguros privados en el Ecuador.

La Ley General de Seguros (EC 2014b art. 7) señala que “Las agencias asesoras productoras de seguros, personas jurídicas con organización cuya única actividad es la de gestionar y obtener contratos de seguros para una o varias empresas de seguros o de medicina prepagada autorizada a operar en el país”, y la Norma para el Ejercicio de Actividades de Asesores Productores de Seguros, Intermediarios de Reaseguros, y Peritos de Seguros (EC Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros 2018b, art. 7) manifiesta lo siguiente: “Los asesores productores de seguros tienen derecho a pactar libremente sus comisiones y forma de pago con las compañías de seguros, las que deben constar en los contratos de agenciamiento suscritos”.

La definición que realiza la Ley General de Seguros es acertada, considerando que las agencias asesoras productoras de seguros solo pueden gestionar contratos de seguros con empresas autorizadas a operar en el país, y lo que establecen las normas para el ejercicio de las actividades de los asesores productores de seguros, es que entre las empresas de seguro o medicina prepagada y agencias asesoras productoras de seguros deben efectuar el contrato de agenciamiento que incluya su comisión.

Consideraciones sobre la Norma para el Ejercicio de Actividades de Asesores Productores de Seguros , Intermediarios de Reaseguros, y Peritos de Seguros (EC Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros 2018b):

Esta norma regula el ejercicio de operaciones de los asesores productores de seguros, y principalmente abarca lo siguiente:

- Los asesores productores de seguros se clasifican en: a) agentes de seguros con relación de dependencia; b) agentes de seguros sin relación de dependencia y c) agencias asesoras productoras de seguros.

La relación de dependencia es a la aseguradora, por lo tanto, los asesores tienen un contrato de trabajo con la misma; en el segundo caso son personas independientes que son asesores con credencial; y las agencias previo a convertirse en asesor deben constituirse de forma previa como compañía de comercio.

- Las agencias asesoras productoras de seguros deben obtener la credencial para el desarrollo de sus actividades por parte de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros; y los certificados de autorización por cada ramo de seguros, para lo cual el responsable técnico de la agencia debe rendir pruebas de valoración de conocimientos.
- Las agencias asesoras productoras de seguros deben suscribir un contrato de agenciamiento y de intermediación o convenios con las empresas de seguros o medicina prepagada.
- Señala las obligaciones, prohibiciones, comisiones, y quienes no podrán ser asesores productores de seguros.

4.5. Principales cambios en la normativa de agencias asesoras productoras de seguros

En el período del 2015 al 2017, los principales cambios en el marco normativo sobre las agencias asesoras productoras de seguros se detallan a continuación:

Tabla 2.
Principales cambios en la normativa de agencias asesoras productoras de seguros 2015 – 2017

Organismo	Número de resolución y fecha	Principal cambio	Efecto
Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera	Resolución No. 051-2015-F del 5 de marzo de 2015	"En el evento que las empresas de seguros financien la prima al asegurado, las comisiones al o los asesores productores de seguros serán pagadas en el mismo porcentaje que la compañía de seguros cobre la prima financiada".	Esta Resolución implicó que el pago de comisiones a las agencias asesoras productoras de seguros no se realice en la primera cuota, sino en función del tiempo de cobro de la prima al asegurado.
Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera	Resolución No. 223-2016-S del 11 de marzo de 2016	"Ampliar hasta dieciocho meses el plazo para que las compañías de seguros, reaseguros, asesoras productoras de seguros , inspectoras de riesgos y ajustadoras de siniestros e intermediarias de reaseguros, se ajusten a las reformas a la Ley General de Seguros dispuestas en el Código Orgánico Monetario y Financiero".	A partir de septiembre 2017 las agencias asesoras productoras de seguros deben cumplir con la normativa del Código Orgánico Monetario y Financiero, principalmente tendrán control interno a cargo de un auditor calificado por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.
Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros	No. SCVS-INC-DNICAI-16-006 del 15 de agosto de 2016, publicada en el Registro Oficial No. 835 del 7 de septiembre de 2016	"Las compañías intermediarias de reaseguros, peritos de seguros y asesoras productoras de seguros , aplicarán de forma obligatoria las Normas Internacionales de Información Financiera "NIIF" a partir del 01 de enero del año 2017, siendo su año de transición el correspondiente al ejercicio económico 2016".	Las agencias asesoras productoras de seguros presentarán sus estados financieros bajo NIIF desde el 1 de enero de 2017.
Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera	Resolución No. 283-2016-S del 15 de septiembre de 2016	"En las disposiciones generales deróguese el segundo artículo innumerado", de la Resolución No. 051-2015-F del 5 de marzo de 2015.	Esta Resolución volvió a generar que el pago de comisiones a las agencias asesoras productoras de seguros se realice en la primera cuota.
Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera	Resolución No. 385-2017-A publicada en el Registro Oficial No. 44 del 24 de julio de 2017	Se publica la codificación de resoluciones monetarias, financieras, de valores y seguros, y constan las normas para el ejercicio de las actividades de asesores productores de seguros , intermediarios de reaseguros, y peritos de seguros; y normas para la promoción, comercialización y contratación de pólizas de seguro a través de entidades del sistema financiero, donde se determina que "las empresas de seguros y asesores productores de seguros deberán remitir a la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, en los formatos que se les remitirá a través de circular, un reporte señalando el número de asegurados y las primas netas facturadas por cada uno de los contratos de comercialización suscritos con las entidades del sistema financiero".	Las agencias asesoras productoras de seguros remitirán a la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros un reporte de acuerdo con los formatos establecidos, que incluya el número de asegurados y las primas netas facturadas por cada uno de los contratos de comercialización suscritos con las entidades del sistema financiero.

Fuente: Resoluciones de distintos Organismos

Elaboración propia

De acuerdo con los principales cambios en las distintas normativas presentadas en la tabla anterior, se observa que el Código Orgánico Monetario y Financiero publicado en el Registro Oficial No. 332 del 12 de septiembre de 2014, estableció que el Organismo de Control del sector de seguros y consecuentemente de las agencias asesoras productoras de Seguros, es la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. En la Resolución No. 223-2016-S del 11 de marzo de 2016 se amplió hasta dieciocho meses el plazo para que las compañías de seguros, reaseguros, asesoras productoras de seguros, inspectoras de riesgos y ajustadoras de siniestros e intermediarias de reaseguros, se ajusten a las reformas a la Ley General de Seguros dispuestas en el Código Orgánico Monetario y Financiero. Por tanto, a partir de septiembre 2017 las agencias asesoras productoras de seguros deben cumplir con la normativa del Código Orgánico Monetario y Financiero, principalmente tendrán control interno a cargo de un auditor calificado por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. Cabe mencionar que, para las agencias asesoras, los cambios estuvieron relacionados al Organismo de Control y al auditor interno calificado, por lo tanto, a nivel de capital mínimo legal no hubo cambios para los asesores productores de seguros.

La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera según Resolución No. 051-2015-F del 5 de marzo de 2015 establece que las comisiones a los asesores productores de seguros deberán ser pagadas en función del tiempo de cobro de la prima financiada al asegurado y ya no se realizaría en la primera cuota, esta Resolución tuvo un impacto adverso significativo para los asesores, quienes con las comisiones cobradas gestionan su flujo de efectivo, tanto que posteriormente a un año y medio la Resolución No. 283-2016-S del 15 de septiembre de 2016 derogó lo mencionado en la anterior resolución, y se volvió a generar que el pago de comisiones se realice en la primera cuota.

La Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros en el Registro Oficial No. 835 del 7 de septiembre de 2016, estableció que las compañías intermediarias de reaseguros, peritos de seguros y asesoras productoras de seguros, aplicarán de forma obligatoria las Normas Internacionales de Información Financiera "NIIF" a partir del 01 de enero del año 2017, por lo que las agencias asesoras productoras de seguros a través de ANACSE¹ solicitaron el 25 de octubre de 2016 a la Superintendencia, la concesión de

¹ Asociación Nacional de Asesores Productores de Seguros del Ecuador, es una institución gremial, sin fines de lucro, con 43 años de servicio, conformada por un grupo de profesionales, sólido y consolidado que está bien posicionado dentro del mercado asegurador ecuatoriano (Asociación Nacional de Asesores Productores de Seguros del Ecuador 2019).

prórroga del plazo establecido por tratarse de un proceso complejo; sin embargo, la Intendencia Nacional de Seguros según oficio del 14 de noviembre de 2016 negó la solicitud de prórroga; es decir, las agencias aplican NIIF desde el 1 de enero de 2017 considerando que son compañías mercantiles que ofrecen servicios y su ingreso son las comisiones.

Capítulo segundo

Evolución económica: sector real, monetario y seguros del Ecuador, período 2015 – 2017

1. Sector real

En el sector real se explicará acerca del Producto Interno Bruto – PIB, la inflación, el desempleo y subempleo.

El PIB es “un indicador estadístico que intenta medir el valor de los bienes y los servicios que se producen dentro de los límites geográficos de un país en un período específico” (Larraín 2004, 4). En la tabla 3 se presenta lo relacionado al PIB nominal y real del Ecuador en el período 2015 al 2017:

Tabla 3.
Producto Interno Bruto – PIB 2015 – 2017

En millones de US\$	2014 ²	2015	2016	2017
Nominal	101,726	99,290	99,938	104,296
Real	70,105	70,175	69,314	70,956
% de variación del PIB³				
Nominal	-	-2.4	0.7	4.4
Real	-	0.1	-1.2	2.4

Fuente: Banco Central del Ecuador. Boletín número 2004, febrero 2019

Elaboración propia

Según Larraín (2004, 5) “el PIB nominal mide el valor de los bienes y servicios de acuerdo con su precio de mercado corriente. El PIB real se encarga del volumen físico de producción para un período dado”. Por tanto, se concluye que el PIB real depende de la producción física sin considerar las variaciones de precios (precios constantes). El desarrollo de este capítulo se basará en el PIB real, a excepción de la sección del análisis del sector de seguros donde se hace referencia al PIB nominal debido a que las cifras de gestión de primas del sector asegurador, publicadas por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros se encuentran a valor corriente del año en el que se generan.

² Se presenta el año 2014 con la finalidad establecer las variaciones del año 2015.

³ Las variaciones son obtenidas a través de la siguiente fórmula:
Variación Año X = [(PIB Real Año X – PIB Real Año X- 1) / PIB Real Año X-1] * 100. Ejemplo:
Variación PIB Real 2015 = [(70,175 – 70,105) / 70,105] * 100 = 0.1

De acuerdo con lo que se observa en la tabla 3, el PIB real sufrió un decremento del 1.2% en el año 2016, versus el año 2015 que tuvo un tenue incremento del 0.1%; sin embargo, en el año 2017 tuvo un incremento del 2.4%; a continuación, se presentan los análisis efectuados por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) que indican las razones de las variaciones presentadas.

La CEPAL (2016, 1) expone que “la desaceleración observada a partir del 2014 se agudizó durante el 2015, en un contexto internacional de caída de los precios internacionales del petróleo y la apreciación del dólar con respecto a los socios comerciales del país”.

Según la CEPAL, debido al descenso del promedio del precio del petróleo y la consiguiente reducción de los ingresos petroleros y la disminución del espacio fiscal del país, el PIB real del Ecuador cayó en un 1.5%⁴ en el año 2016 (NU CEPAL 2017, 1).

A diferencia de los dos años anteriores, en el año 2017 la economía ecuatoriana recuperó el dinamismo y su PIB real creció en un 3.0%⁵. La evolución de la economía se caracterizó por un marcado crecimiento del consumo de los hogares, de las importaciones y del consumo final del Gobierno, y por una contracción de la formación bruta de capital fijo⁶ “por la probable recuperación del sector de la construcción” (NU CEPAL 2018, 1).

A continuación, se realiza una segregación del PIB real por industria del año 2015 al 2017 (EC Banco Central del Ecuador 2019):

Tabla 4.
Producto Interno Bruto por Industria – PIB Real 2015 – 2017

Industrias	2017		2016		2015	
	en mill US\$	%	en mill US\$	%	en mill US\$	%
Agricultura, silvicultura y pesca	6,799	9.6%	6,443	9.3%	6,388	9.1%
Explotación de minas y canteras	6,654	9.4%	6,845	9.9%	6,747	9.6%
Industrias Manufactureras	8,964	12.6%	8,655	12.5%	8,732	12.4%
Generación, captación y distribución de energía eléctrica	1,660	2.3%	1,487	2.1%	1,468	2.1%

⁴ Las variaciones del PIB real presentadas por la CEPAL en los documentos citados son determinadas con cifras preliminares. La variación del PIB real para el 2016, según el Banco Central del Ecuador, se situó en -1.2%. y para el año 2017 se estableció en el 2.4%.

⁵ *Ibíd.*

⁶ “La Formación Bruta de Capital Fijo (FBKF) corresponde a la inversión de un país, representada por la variación de los activos fijos no financieros tanto privados como públicos, (total de adquisiciones menos ventas de activos fijos), en un período de tiempo determinado” (EC Banco Central del Ecuador 2019c, 5).

Industrias	2017		2016		2015	
	en mill US\$	%	en mill US\$	%	en mill US\$	%
Captación, depuración y distribución de agua; y saneamiento	313	0.4%	313	0.5%	323	0.5%
Construcción	6,160	8.7%	6,444	9.3%	6,839	9.7%
Comercio al por mayor y al por menor; reparación de los vehículos de motor y de las motocicletas	7,253	10.2%	6,881	9.9%	7,165	10.2%
Alojamiento y servicios de comida	1,234	1.7%	1,167	1.7%	1,173	1.7%
Transporte y almacenamiento	4,982	7.0%	4,977	7.2%	4,911	7.0%
Comunicaciones e información	2,484	3.5%	2,457	3.5%	2,476	3.5%
Actividades financieras y de seguros	2,339	3.3%	2,201	3.2%	2,228	3.2%
Actividades inmobiliarias	3,333	4.7%	3,558	5.1%	3,530	5.0%
Actividades profesionales, técnicas y administrativas	4,343	6.1%	4,297	6.2%	4,388	6.3%
Administración pública, defensa; planes de seguridad social obligatoria	4,727	6.7%	4,676	6.7%	4,556	6.5%
Enseñanza	3,769	5.3%	3,687	5.3%	3,589	5.1%
Servicios sociales y relacionados con la salud humana	2,449	3.5%	2,304	3.3%	2,374	3.4%
Entretenimiento, recreación y otras actividades de servicios	1,002	1.4%	992	1.4%	1,121	1.6%
Hogares privados con servicio doméstico	213	0.3%	198	0.3%	182	0.3%
Otros elementos del PIB	2,279	3.2%	1,735	2.5%	1,986	2.8%
Total	70,956	100.0%	69,314	100.0%	70,175	100.0%

Fuente: Banco Central del Ecuador. Boletín número 2004, febrero 2019
Elaboración propia

Los asesores productores de seguros se encuentran dentro de la industria “Actividades financieras y de seguros”, la cual representó el 3.3% del PIB en términos reales en el 2017. Durante el año 2015 este sector decreció en un 0.7% respecto del año anterior a éste; durante el 2016 se agudizó el decrecimiento al pasar de un aporte al PIB real de US\$2,228 millones en 2015 a un aporte de US\$2,201 millones al PIB real en 2016. El sector mostró una recuperación durante el año 2017, en el que tuvo un crecimiento del 6.3% pasando de US\$2,201 millones de aporte al PIB real a US\$2,339 millones.

La evolución del PIB real, entendiéndose como crecimiento o decrecimiento, afecta de manera directa a la industria de seguros y por ende este efecto también se ve reflejado en las agencias asesoras productoras de seguros.

Un claro ejemplo de los efectos del PIB real a la industria de los asesores productores de seguros, se evidencia en la línea de buen uso del anticipo, la cual, según datos de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (2019c) en el año 2015 representó US\$673 mil en comisiones ganadas por las grandes agencias asesoras productoras de seguros; sin embargo, para el año 2016 este rubro bajó a US\$404 mil. Esta línea, se encuentra relacionada a la rama de actividad de construcción, que fue la que más contribuyó a la contracción económica en el año 2016 (NU CEPAL 2017, 5).

La inflación “mide el cambio porcentual del nivel general de los precios de la economía. La medida de inflación es la variación en el índice de precios al consumidor; que es un promedio de precios de bienes y servicios de consumo” (Larraín 2004, 11–13). A continuación, se presenta una figura de la inflación mensual del Ecuador de los períodos 2015 al 2017.

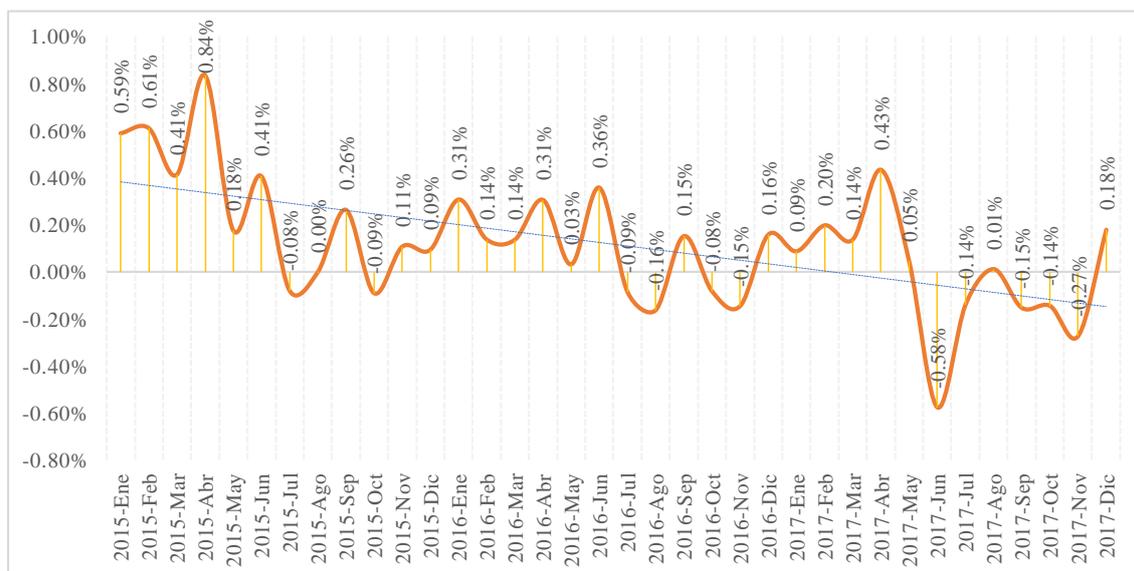


Figura 3. Inflación mensual 2015 – 2017

Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Censos (2019b)

Elaboración propia

Durante el período 2015 al 2017, el Ecuador ha presentado variación en su inflación mensual, situándose como la máxima (0.84%) en abril de 2015 y como la mínima (-0.58%) en junio de 2017, se observa en la figura 3 que en el período 2015 – 2017 ha mostrado una tendencia a la baja, que en diciembre de 2017 es del 0.18%.

De acuerdo al Instituto Nacional de Estadística y Censos (2019b) la inflación anual acumulada al 2015 fue de 3.38%; al 2016 fue de 1.12% y al 2017 se determinó en el -0.20%; por ende ha existido un decremento en la misma; a continuación se presenta una figura de la inflación acumulada anual por sector del año 2017:

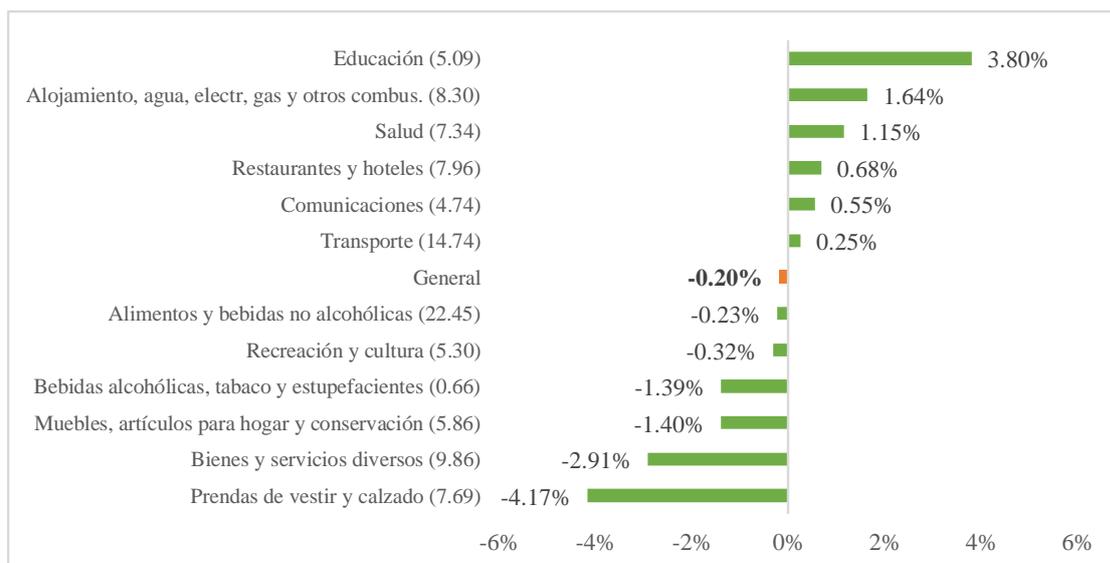


Figura 4. Inflación anual acumulada por sector del año 2017

Fuente y elaboración: Banco Central del Ecuador (2017, 5)

Para el año 2017, se registró una inflación acumulada del -0.20% (EC Instituto Nacional de Estadística y Censos 2019b); y, según la CEPAL (2018, 5) “los sectores con las caídas anuales de precio más significativas fueron los de prendas de vestir y calzado (-4.17%), muebles y artículos para el hogar (-1.40%), bebidas alcohólicas y tabaco (-1.39%), y alimentos y bebidas no alcohólicas (-0.23%)”.

Aunque los sectores de educación y de prendas de vestir y calzado se encuentran al extremo de la figura 4, con el 3.8% y -4.17%, respectivamente; estos sectores no tienen influencia significativa puesto que su ponderación se encuentra en el 5.09% y 7.69%, respectivamente. Se puede definir que el sector que más influyó en el índice de inflación anual general (-0.20) fue el de alimentos y bebidas no alcohólicas cuya ponderación es del 22.45%.

En cuanto al empleo, trimestralmente el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2019a, 6) publica la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU); esta encuesta “provee información sobre la actividad económica y las fuentes de ingreso de la población” (EC Instituto Nacional de Estadística y Censos 2019a, 5). Además de los informes técnicos, trimestralmente se puede encontrar información de datos, bases de datos y material audiovisual referente a la encuesta (EC Instituto Nacional de Estadística y Censos 2019).

Según ENEMDU (EC Instituto Nacional de Estadística y Censos 2018, 7) los desempleados son:

Personas de 15 años y más que, en el período de referencia, no estuvieron Empleados y presentan ciertas características: i) No tuvieron empleo, no estuvieron empleados la semana pasada y están disponibles para trabajar; ii) buscaron trabajo o realizaron gestiones concretas para conseguir empleo o para establecer algún negocio en las cuatro semanas anteriores.

El desempleo se divide en dos tipos: desempleo abierto y desempleo oculto. A continuación, se presentan las definiciones según ENEMDU (EC Instituto Nacional de Estadística y Censos 2018, 7):

Desempleo abierto: Personas sin empleo, que no estuvieron empleados en la semana pasada y que buscaron trabajo e hicieron gestiones concretas para conseguir empleo o para establecer algún negocio en las cuatro semanas anteriores a la entrevista.

Desempleo oculto: Personas sin empleo, que no estuvieron empleados la semana pasada, que no buscaron trabajo y no hicieron gestiones concretas para conseguir empleo o para establecer algún negocio en las cuatro semanas por alguna de las siguientes razones: tiene un trabajo esporádico u ocasional; tiene un trabajo para empezar inmediatamente; espera respuesta por una gestión en una empresa o negocio propio; espera respuesta de un empleador o de otras gestiones efectuadas para conseguir empleo; espera cosecha o temporada de trabajo o piensa que no le darán trabajo o se cansó de buscar.

Con lo expuesto, se presenta una figura con las cifras de desempleo del Ecuador en el período 2015 al 2017:



Figura 5. Desempleo 2015 – 2017

Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Censos (2019)

Elaboración propia

En su publicación anual sobre el panorama laboral y empresarial del Ecuador el INEC (2017a, 18) expone que “entre diciembre 2014 y diciembre 2015 la fuerza laboral, es decir, la población de 15 años o más que está empleada o buscando trabajo, medida

por la tasa de participación, se incrementó significativamente a nivel nacional en 1.3 puntos porcentuales”; además de acuerdo al mismo INEC (2017a, 21) la actividad económica experimentó, durante el año 2015, una contracción que se evidencia en el incremento del desempleo.

Durante el período analizado, en marzo de 2016 se mostró la mayor tasa de desempleo (5.71%); que, al contrario del período anterior, el desempleo durante el año 2016 tuvo una tendencia a la baja ubicándose en 5.21% en diciembre de 2016; sin embargo, es el año más significativo de ambos desempleos: oculto y abierto.

En el año 2017, el promedio del desempleo bordeó el 4.4%, siendo su valor más alto en diciembre (4.62%), valor que se encuentra representado en el 0.90% por el desempleo oculto, el más alto del año 2017, y el 3.72% de desempleo abierto que bajó en relación con el primer semestre del 2017.

Entre el 2015 y 2016 el mercado laboral se encontró marcado por un deterioro en la calidad del empleo; aumentando la tasa de subempleo, caída de los ingresos laborales, aumento de la informalidad, entre otros (EC Instituto Nacional de Estadística y Censos 2017b, 30); por lo que a continuación se muestra una figura del subempleo en el Ecuador en el período 2015 al 2017.

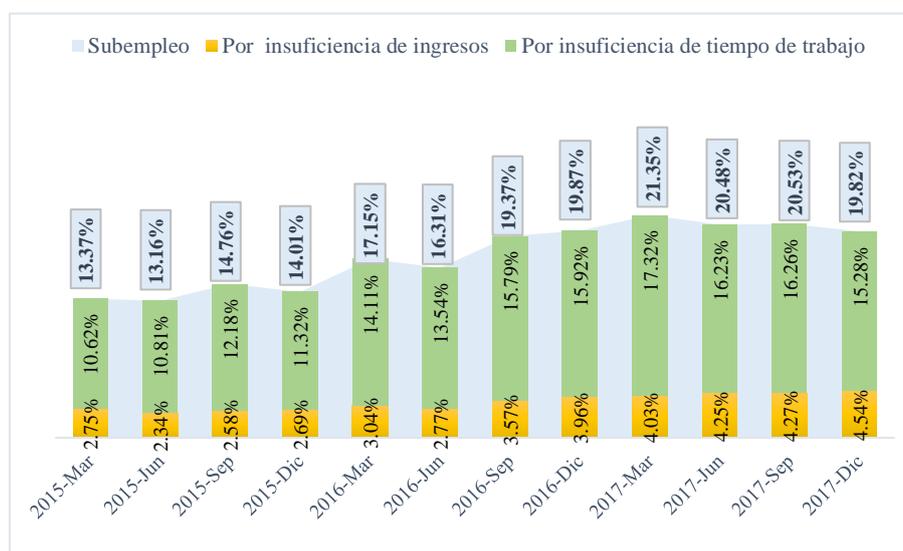


Figura 6. Subempleo 2015 – 2017

Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Censos (2019)

Elaboración propia

Según ENEMDU (EC Instituto Nacional de Estadística y Censos 2018, 6) los subempleados son:

Personas con empleo que, durante la semana de referencia, percibieron ingresos inferiores al salario mínimo y/o trabajaron menos de la jornada legal y tienen el deseo y

disponibilidad de trabajar horas adicionales. Es la sumatoria del subempleo por insuficiencia de tiempo de trabajo y por insuficiencia de ingresos.

El subempleo se divide en dos tipos: (i) subempleo por insuficiencia de tiempo de trabajo y (ii) subempleo por insuficiencia de ingresos. A continuación, se presentan las definiciones según ENEMDU (EC Instituto Nacional de Estadística y Censos 2018, 6):

Subempleo por insuficiencia de tiempo de trabajo: Son personas con empleo que, durante la semana de referencia, trabajan menos de 40 horas efectivas a la semana, y perciben ingresos laborales iguales, superiores o inferiores al salario mínimo y desean y están disponibles para trabajar horas adicionales.

Subempleo por insuficiencia de ingresos: Son personas con empleo que, durante la semana de referencia, perciben ingresos laborales inferiores al salario mínimo, trabajan igual o más de 40 horas, y desean y están disponibles para trabajar horas adicionales.

Como se observa en la figura 6, el subempleo ha ido creciendo durante el período analizado; lo cual demuestra la falta de calidad en el empleo y como lo menciona el INEC (2017b, 37) la tasa de subempleo registró un incremento estadísticamente significativo de diciembre de 2015 a diciembre de 2016 al pasar del 14.01% al 19.87%; y a diciembre 2017 se mantuvo en el 19.82%, que se origina por la falta de ingresos en donde las personas ganan menos del salario básico unificado, US\$375 en el 2017 (EC Ministerio del Trabajo 2017) y tienen disponibilidad de tiempo porque trabajan menos de 40 horas a la semana.

2. Sector monetario - financiero

La Constitución de la República del Ecuador establece en el artículo 309 que “el sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado y del popular y solidario” (EC 2008, art. 309). En el sector financiero público se incluye al Banco de Desarrollo del Ecuador B.P., BanEcuador, Corporación Financiera Nacional, Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Banco Central del Ecuador (EC Banco de Desarrollo del Ecuador B.P. 2017, 4).

El sector financiero privado, está compuesto por los bancos múltiples y especializados; los bancos múltiples son entidades financieras que tienen autorizadas en dos o más segmentos de crédito y un banco especializado es una entidad que tiene operaciones autorizadas en un segmento de crédito. Además, el sector financiero privado está compuesto por empresas de servicios financieros y las de servicios auxiliares (EC 2014a, art. 162).

En cuanto al sector financiero popular y solidario, el artículo 163 del Código Orgánico Monetario y Financiero establece que está compuesto por las cooperativas de ahorro y crédito, cajas centrales, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro; y, los servicios auxiliares del sistema financiero.

A continuación, se presenta una figura que resume la composición del sistema financiero ecuatoriano:

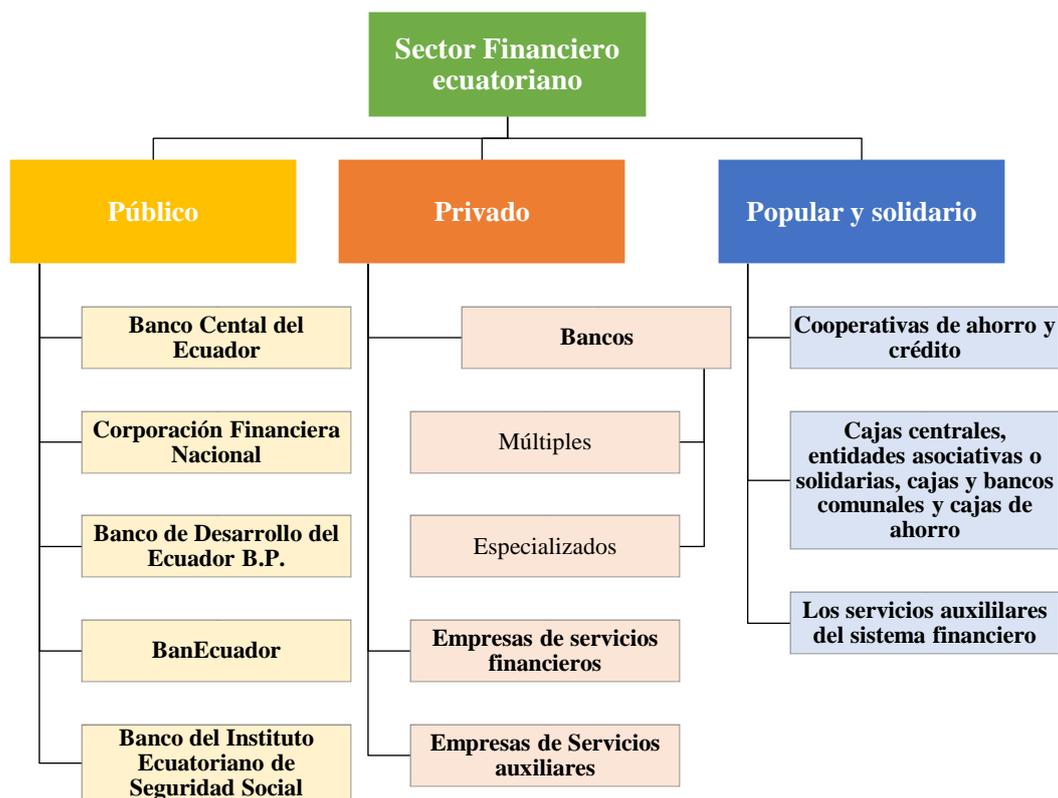


Figura 7. Composición del sistema financiero ecuatoriano

Fuente: Constitución de la República del Ecuador (EC 2008), Código Orgánico Monetario y Financiero (EC 2014a)

Elaboración propia

En el desarrollo de este capítulo, se tratará sobre el sector financiero ecuatoriano privado, por lo que a continuación se presenta una figura que contiene la cartera bruta tanto del sistema popular y solidario como de los bancos privados en el período 2015 al 2017:

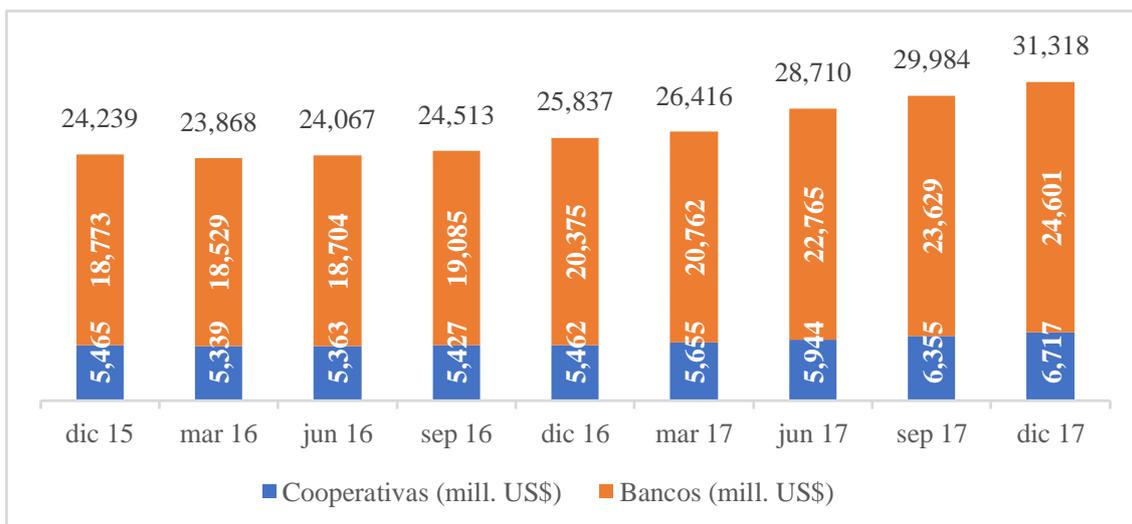


Figura 8. Cartera bruta de bancos y cooperativas⁷ 2015 – 2017

Fuente: Asociación de Bancos del Ecuador ASOBANCA (2019)

Elaboración propia

En la figura 8 se aprecia un crecimiento sostenido del sistema financiero ecuatoriano privado en el período 2015 al 2017 en cuanto a las colocaciones, tanto de las cooperativas como de los bancos privados. En cuanto a la participación en los créditos, a diciembre de 2017 los bancos representan el 78.55%, mientras que las cooperativas representan la diferencia del 21.45%.

A continuación, se presenta una figura sobre los depósitos de los bancos privados y cooperativas en los períodos 2015 al 2017:

⁷ La figura, explicaciones y párrafos que se incluyen en este capítulo, contienen información de las cooperativas del segmento 1 y 2, que cuentan con activos mayores a US\$80 millones, y activos entre US\$20 millones y US\$80 millones, respectivamente (Asociación de Bancos del Ecuador, ASOBANCA 2019).

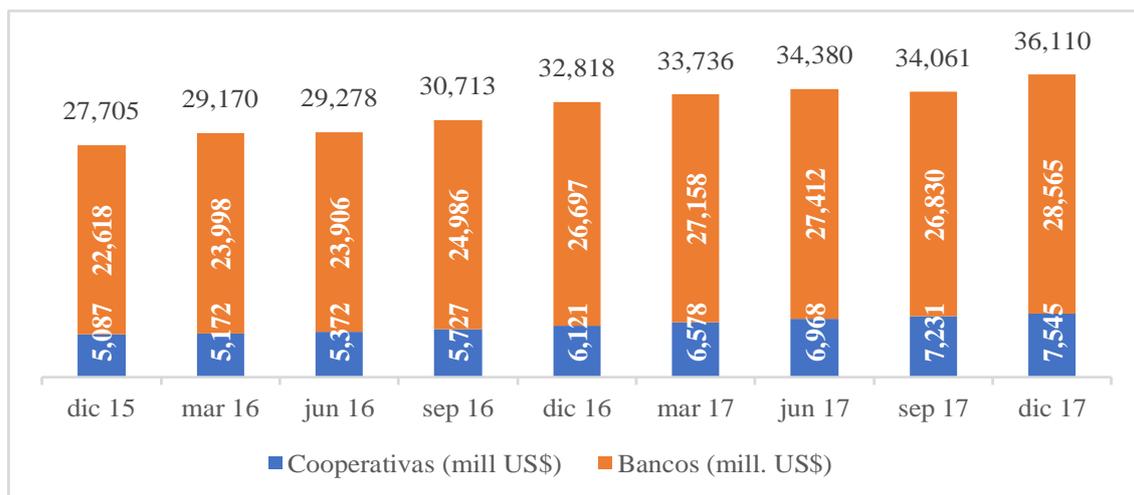


Figura 9. Depósitos de bancos y cooperativas⁸ 2015 – 2017

Fuente: Asociación de Bancos del Ecuador ASOBANCA (2019)

Elaboración propia

Así mismo, se evidencia un crecimiento sostenido en los depósitos, tanto de los bancos privados como de las cooperativas de ahorro y crédito. En cuanto a la participación de los depósitos que mantiene el sistema financiero ecuatoriano, las cooperativas se sitúan en el 20.89%, mientras que los bancos participan con el 79.11%.

Las agencias asesoras productoras de seguros, principalmente las grandes como Novaecuador S.A., realizan intermediación de seguros a través de la línea de banca seguros que corresponde a la comercialización y contratación de pólizas de seguro a través de instituciones del sistema financiero, es decir, al canal alternativo conocido como masivo⁹.

A continuación, se muestra una figura que contiene la cartera bruta y los depósitos en los bancos, incluidos en el sistema financiero privado ecuatoriano en los períodos 2015 al 2017:

⁸ *Ibíd.*

⁹ “Los productos que se comercialicen mediante este mecanismo serán aquellos que técnica y legalmente correspondan a seguros de grupo o colectivos de personas y de bienes.

Estos programas que se inscriben dentro de la denominada banca seguros, podrán solamente abarcar seguros colectivos de vida, asistencia médica, gastos ambulatorios, accidentes personales y hogar” (EC Junta Bancaria del Ecuador 2013 artículo 1).

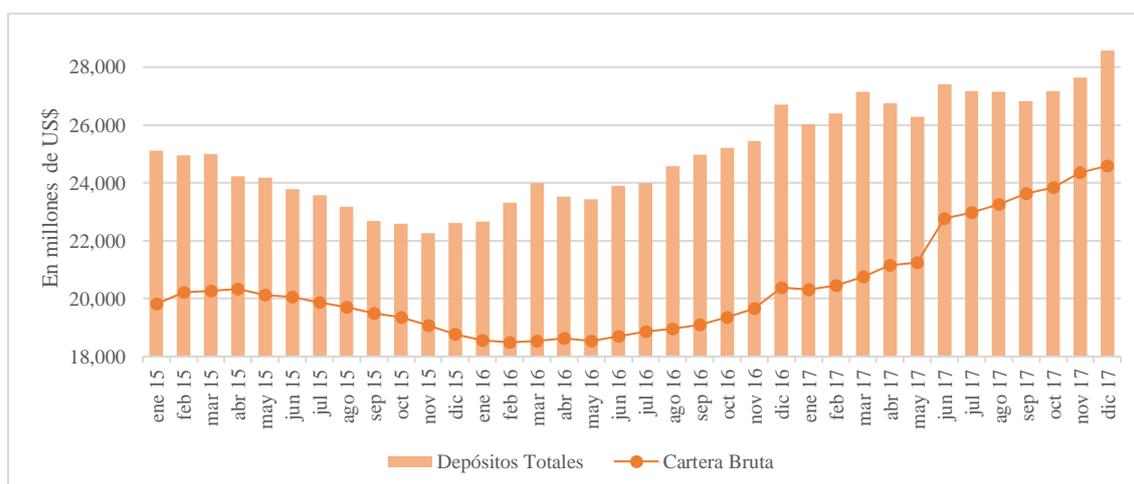


Figura 10. Cartera bruta vs Depósitos totales de los bancos privados 2015 – 2017

Fuente: Asociación de Bancos del Ecuador ASOBANCA (2019)

Elaboración propia

De acuerdo con la publicación del Departamento Económico ASOBANCA en la Revista ASOBANCA (2018, 4) durante el período 2014 a 2017 la banca transitó por cuatro diferentes fases en cuanto a la variación anual de depósitos y créditos: “la primera fase, se refiere a un momento en donde las captaciones como las colocaciones experimentan un crecimiento positivo”; esto se debió a que existieron altos niveles de recursos en la economía, resultado del fuerte gasto público y los altos precios del petróleo; según la mencionada publicación, esta etapa duró hasta junio del 2015.

A partir de julio de 2015, tanto los depósitos como la cartera bruta se contrajeron. Al cierre de octubre de 2015 el saldo de depósitos se redujo en US\$2,212 millones, que equivale al 8.3% con relación a octubre del año anterior; mientras tanto, la cartera bruta creció anualmente en un 1.5% (Departamento Económico Asobanca 2018, 4).

En el período de noviembre 2015 a mayo de 2016, se produjo la tercera etapa: “concentración insostenible”. A partir de junio de 2016 y hasta septiembre de 2016, y tras once meses de contracción de los depósitos, se evidencia un crecimiento. Según el Departamento Económico de Asobanca (2018, 5) esta etapa tuvo la característica por la inyección de recursos que realizó el sector público, que adquirió deuda externa e interna que fue canalizada al sector privado para pagar cuentas atrasadas a proveedores del estado.

Respecto a las cooperativas de ahorro y crédito, a continuación, se muestra una figura que contiene la cartera bruta y los depósitos en estas instituciones de los períodos 2015 al 2017:

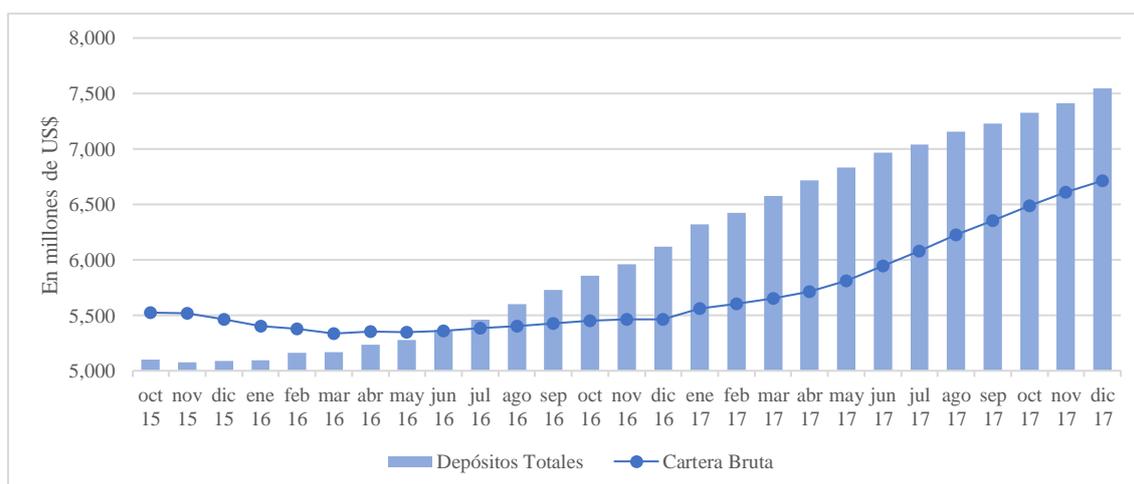


Figura 11. Cartera bruta vs Depósitos totales de las cooperativas de ahorro y crédito¹⁰ 2015 – 2017
Fuente: Asociación de Bancos del Ecuador ASOBANCA (2019)
Elaboración propia

La información presentada sobre las cooperativas en la figura 11, muestra que desde octubre de 2015 la cartera bruta ha crecido en un 21.56%, mientras en ese mismo período los depósitos han crecido en un 47.82%. Se puede afirmar que desde el último semestre del 2017 el ritmo de crecimiento de la cartera es similar al de los depósitos.

Al realizar una comparación entre el sistema cooperativo y los bancos privados, estos últimos han tenido un crecimiento más estable; pues, comparando el mismo período, octubre-2015 a diciembre-2017, el crecimiento de estas instituciones, en cuanto a la cartera bruta fue del 27.13%, mientras que el crecimiento de los depósitos se situó en 26.44%.

Según la Corporación de Estudios para el Desarrollo (2018, 61), en los últimos años el sector de cooperativas de ahorro y crédito ha mostrado un notorio dinamismo, mayor que los bancos privados, tanto en captación de depósitos como en colocación de créditos, y la participación de las cooperativas en el total del sistema financiero ecuatoriano se aproxima al 25%.

Durante los últimos meses del 2016 y todo el año 2017, se evidencia el retorno a la expansión, cabe señalar que el comportamiento de los depósitos y cartera de la banca privada y cooperativas influye en el sector de seguros privado, por ejemplo, una reducción

¹⁰ La figura, explicaciones y párrafos que se incluyen en este capítulo, contienen información de las cooperativas del segmento 1 y 2, que cuentan con activos mayores a US\$80 millones, y activos entre US\$20 millones y US\$80 millones, respectivamente (Asociación de Bancos del Ecuador, ASOBANCA 2019).

en los créditos otorgados significa menos primas¹¹ de seguros de desgravamen en el mercado en general.

3. Sector de seguros

El comportamiento de la economía del país influye en el sector de los seguros, por lo tanto, también influye en los ingresos operacionales de las agencias asesoras productoras de seguros. A continuación, se muestra una tabla que resume el comportamiento del primaje de las compañías aseguradoras del país:

Tabla 5.
Primaje y variaciones del sector de seguros 2015 – 2017

Año	Primas seguros de vida		Primas seguros generales			Primas totales	
	En mill. US\$	Variación (%)	En mill. US\$	Variación (%)	En mill. US\$	Variación (%)	
2014	276		1,427		1,703		
2015	295	▲ 6.9%	1,370	▼ -4.0%	1,665	▼ -2.2%	
2016	347	▲ 17.6%	1,271	▼ -7.2%	1,618	▼ -2.8%	
2017	370	▲ 6.6%	1,261	▼ -0.8%	1,631	▲ 0.8%	

Fuente: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (2019b)

Elaboración propia

En la tabla anterior, se observa que al igual que la economía en general, los ingresos medidos a través del primaje del sector de las aseguradoras tuvo un decrecimiento en los años 2015 y 2016, y se muestra un ligero incremento del primaje en el año 2017 respecto del 2016 en un 0.8%; que a pesar del incremento dicho rubro no alcanzó los valores del año 2014, que se expone en la mencionada tabla, como año base para realizar la comparación del incremento y/o decremento del año 2015.

A pesar de que, en términos de totales, el primaje tiene una tendencia decreciente, las primas de seguros de vida mantiene un crecimiento sostenido, destacándose el crecimiento del año 2016, respecto del año 2015, cuyo incremento se situó en el 17.6%.

La tasa de penetración o contribución del mercado asegurador se obtiene a través de dividir el primaje sobre el PIB nominal (Fundación MAPFRE 2018, 207). En la siguiente tabla, se presenta un resumen de la tasa de penetración o contribución del mercado asegurador en Ecuador por el período 2015 – 2017:

¹¹ Prima: aportación económica que ha de satisfacer el contratante o asegurado a la entidad aseguradora en concepto de contraprestación por la cobertura de riesgos que este le ofrece (Castelo Matrán y Guardiola Lozano 2009, 357).

Tabla 6.
Contribución del mercado asegurador al PIB Nominal 2015 – 2017

Año	Seguros de vida		Seguros generales		Primas totales		PIB Nominal
	En mill. US\$	Relación PIB	En mill. US\$	Relación PIB	En mill. US\$	Relación PIB	En mill. US\$
2015	295	0.30%	1,370	1.38%	1,665	1.68%	99,290
2016	347	0.35%	1,271	1.27%	1,618	1.62%	99,938
2017	370	0.35%	1,261	1.21%	1,631	1.56%	104,296

Fuente: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (2019b), Banco Central del Ecuador
 Elaboración propia

La tasa de penetración del mercado asegurador al PIB en cifras nominales ha disminuido en el período analizado, que va desde 1.68%, a 1.62% y 1.56% en los años 2015, 2016 y 2017. Cabe señalar que en seguros de vida ha crecido en el período 2015 al 2017 que en millones de dólares va desde US\$295, a US\$347 y US\$370; sin embargo, la contribución del mercado ha bajado en seguros generales, que en el mismo período en millones de dólares va desde US\$1,370, a US\$1,271 y US\$1,261.

Es importante mencionar, que el 16 de abril de 2016 un terremoto sacudió Ecuador, por lo que:

También fue un año relevante para el sector asegurador debido al terremoto de abril 2016 que presenció el país, esto ocasionó que a partir del segundo trimestre del año 2016 y lo que comprende del año 2017 aumente la contratación de pólizas, especialmente en la rama de incendios y líneas aliadas, que incluye pérdidas por catástrofes, contando con la activa participación de las agencias productoras de seguros (Bermúdez-Barrezueta 2018, 12).

La catástrofe natural puso a prueba a la industria de seguros, pues las empresas de seguros, reaseguros y agencias asesoras productoras de seguros jugaron un papel trascendente porque reaccionaron de forma inmediata, con asesoría técnica y eficiente en la atención a los asegurados que fueron afectados en este desastre; mediante las inspecciones, atención de reclamos e indemnizaciones. Las aseguradoras finiquitaron aproximadamente 39.800 siniestros reportados y “el costo total del evento para el sector asegurador asciende a US\$575 millones” (Agencia de Noticias Públicas del Ecuador (Andes) 2020, párr. 1 y 2)

“Creemos que esto [rol de seguros en el terremoto] afianzará su difusión en la población y con ello la labor de las compañías aseguradoras y de los asesores productores de seguros en la concienciación de la sociedad sobre la importancia de contar con un seguro que proteja a las personas y sus patrimonios” (Equipo Editorial EKOS 2016, 34)

En comparación con el mercado latinoamericano, Ecuador se encuentra en un nivel muy inferior respecto de la generalidad de las economías de la región. La siguiente

figura muestra la posición de Ecuador en cuanto a la tasa de penetración¹² del año 2017, que es del 1.6%, respecto del mercado de seguros latinoamericano debido a que “la cultura de protección en el país todavía no alcanza su solidez a comparación de otros países de la región” (Equipo Editorial EKOS 2016, 35):

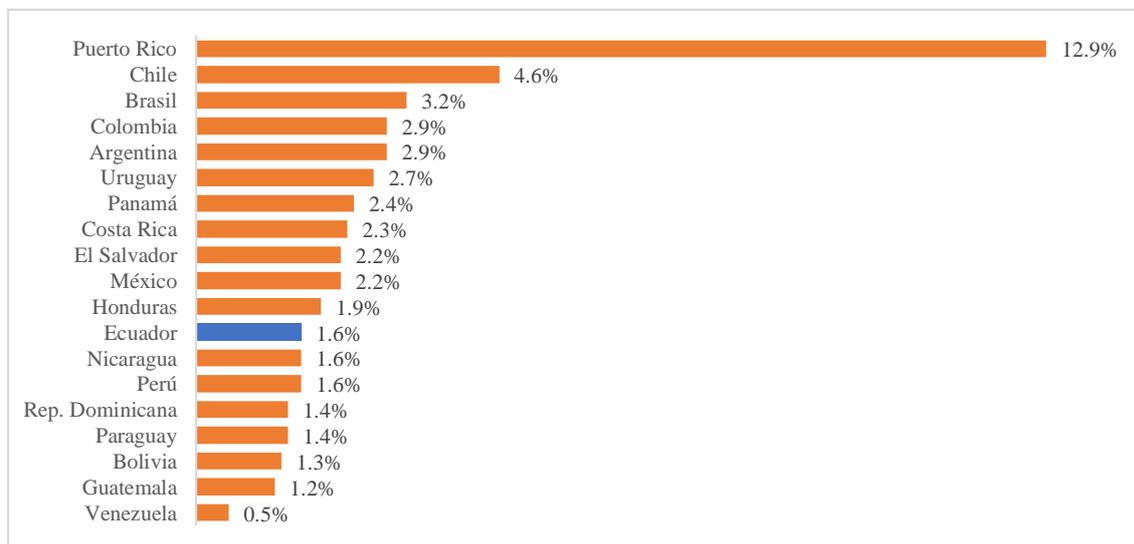


Figura 12. Tasas de penetración 2017 del mercado asegurador en Latinoamérica
Fuente y elaboración: Fundación Mapfre (2018, 36)

En la figura 12 se destaca a Puerto Rico con una tasa de penetración de seguros del 12.9% “porque el volumen de primas en este mercado incluye los seguros de salud para la población de menores recursos, que son gestionados por el sector asegurador privado y sufragados con presupuestos del gobierno” (Fundación MAPFRE 2018, 34).

Respecto a Chile, la tasa de penetración es del 4.6% debido al trabajo del sector asegurador para el manejo de las consecuencias del terremoto y tsunami del 2010, “como efecto colateral, la cultura de seguros aumentó tras la catástrofe (...), quedó demostrado en la práctica, que es mejor estar protegidos para levantarse rápidamente y volver a las actividades productivas y el trabajo diario” (Equipo Editorial EKOS 2016, 35)

Posteriormente, constan los otros países de Latinoamérica, cuya tasa de penetración, se da por una mayor cultura de seguros¹³ respecto al Ecuador.

Las barreras que impiden mayor penetración de seguros en el Ecuador se pueden analizar desde dos puntos de vista, por el lado de la demanda, se dan por el reducido nivel de renta o ingresos y estacionalidad de las mismas de la población, conforme a lo

¹² La tasa de penetración o contribución del mercado asegurador se obtiene a través de dividir el primaje sobre el PIB nominal (Fundación MAPFRE 2018, 207).

¹³ “Se refiere al proceso de toma de decisión consciente y no forzada de contratar pólizas de seguros para prevenir el shock que genera un evento adverso.” (Equipo Editorial EKOS 2016, 52)

analizado en este capítulo sobre el desempleo y el subempleo, y por el bajo grado de educación financiera¹⁴ que incluya sobre seguros. Desde el punto de vista de la oferta, se producen principalmente porque existen modelos de negocios inadecuados con productos que no se adaptan a la población y aspectos regulatorios que afectan al crecimiento del mercado asegurador (Fundación MAPFRE 2018, 41–42).

¹⁴ “Es un proceso continuo mediante el cual la población aprende o mejora la comprensión de los conceptos, características, costos y riesgos de los productos y servicios financieros, adquiere habilidades para conocer sus derechos y obligaciones y tomar decisiones a través de la información y asesoría objetiva recibida a fin de actuar con certeza y de esta manera mejorar sus condiciones y calidad de vida” (EC Superintendencia de Bancos 2015, 3).

Capítulo tercero

Evolución del sector y de las grandes agencias asesoras productoras de seguros en el Ecuador, período 2015 – 2017

1. Estructura del mercado asegurador en el Ecuador

El artículo 2 del Reglamento General a la Ley General de Seguros (1998) establece que el sistema de seguro privado en el Ecuador está integrado por:

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

Por tanto, en la estructura del mercado asegurador del Ecuador constan los cinco integrantes detallados anteriormente. En los asesores productores de seguros (literal e) están incluidas las agencias asesoras productoras de seguros, las cuales son objeto de análisis en este estudio. Estos son los intermediarios entre los asegurados y las empresas que realizan operaciones de seguros (literal a) que son las aseguradoras que se describen en el Anexo 1, y empresas de medicina prepagada cuya lista consta en Anexo 2.

En Ecuador ocurrió un proceso de venta, fusión y liquidación de las empresas de seguros, por una disposición normativa que exige un monto mínimo de capital pagado¹⁵, lo que ocasionó, que en un período aproximado de cinco años, disminuyan de 44 a 30 aseguradoras a diciembre 2019, detalladas en el Anexo 1. Las aseguradoras son empresas que reciben los riesgos a cambio de una prima y que indemniza al asegurado en caso de siniestro.

A diciembre 2018 las empresas de seguros mantienen en activos US\$2,158 millones, resultado del ejercicio US\$51 millones, primas netas emitidas por US\$1,689 millones y costo de siniestros por US\$487 millones. Cabe señalar, que existen 7 aseguradoras que se constituyen como las más grandes del sector de seguros en Ecuador, que son Seguros Sucre, Seguros Equinoccial, Chubb Ecuador, Seguros del Pichincha,

¹⁵ El numeral 4 de la disposición general décimo cuarta del Código Orgánico Monetario Financiero, publicado en el segundo suplemento del Registro Oficial N° 332 del 12 de septiembre de 2014 dispone: "Art. 14.- El capital pagado mínimo legal para la constitución de las compañías que conforman el sistema de seguros será el siguiente: a) De seguros, será de USD 8'000.000 (ocho millones de dólares de los Estados Unidos de América)" (EC 2014a).

Zurich, AIG Metropolitana y Equivida, que “representan el 61.2% del total de la prima emitida” (Zabala Andrade 2019, 48).

Conforme se ha mencionado en el desarrollo de esta investigación, las empresas de seguros están obligadas a indemnizar al asegurado en caso de siniestro; por tanto, son estas las que mantienen relación comercial directa con sus proveedores de servicios, tales como: talleres de servicio automotriz, alquiler de winchas y vehículos, asistencia legal, prestadores médicos, farmacias, servicios exequiales, peritos de seguros¹⁶, entre otros; en este sentido, las agencias asesoras productoras de seguros no tienen proveedores de estos servicios debido a que los mismos les corresponde a las aseguradoras. Las agencias asesoras productoras de seguros se encargan de la intermediación del seguro y mantienen proveedores para cubrir sus propias operaciones como: servicios administrativos generales, publicidad y propaganda, telecomunicaciones, entre otros.

2. Número y tamaño de agencias

El número de agencias asesoras productoras de seguros, de acuerdo con el ranking de comisiones de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, se detallan a continuación desde el período 2015 al 2017:



Figura 13. Número de agencias asesoras productoras de seguros 2015 – 2017

Fuente: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (2019d)

Elaboración propia

De acuerdo con la figura 13, el número de agencias asesoras productoras de seguros se ha incrementado cada año, desde 407 del 2015, 408 del 2016 y 422 en el 2017; por lo tanto, al año 2017 en relación con el 2015 aumentó en el 4%. Cabe mencionar que

¹⁶ La Ley General de Seguros, establece que los peritos de seguros son: a) los inspectores de riesgos, personas naturales o jurídicas cuya actividad es la de examinar y calificar los riesgos en forma previa a la contratación del seguro y durante la vigencia del contrato; y, b) Los ajustadores de siniestros, personas naturales o jurídicas, cuya actividad profesional es la de examinar las causas de los siniestros y valorar la cuantía de las pérdidas en forma equitativa y justa, de acuerdo con las cláusulas de la respectiva póliza (...)” (EC 2014b, Art. 6).

para ser autorizadas como agencias asesoras productoras de seguros, deben obtener la credencial por parte de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros y las autorizaciones de los ramos con los que van a operar.

Para determinar la categorización de las agencias asesoras productoras de seguros, se realizó con base a la clasificación de las compañías de acuerdo con la Decisión 702 de la Comunidad Andina (2008, 2) y de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, que va en función del número de personal e ingresos que reportan, los mismos que se muestra a continuación:

Tabla 7.
Clasificación de las compañías por tamaño

Variables	Microempresas	Pequeña empresa	Mediana empresa	Empresa grande
Personal ocupado	1 a 9	10 a 49	50 a 199	más de 200
Ingresos (I) (en mil. US\$)	$I < 100$	$100 \leq I < 1,000$	$1,000 \leq I < 5,000$	$I \geq 5,000$

Fuente: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (2019d)

Elaboración propia

A continuación, se presenta el tamaño de las agencias asesoras productoras de seguros en los años 2015 al 2017, determinado en relación con el monto de ingresos del ranking de comisiones de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros:

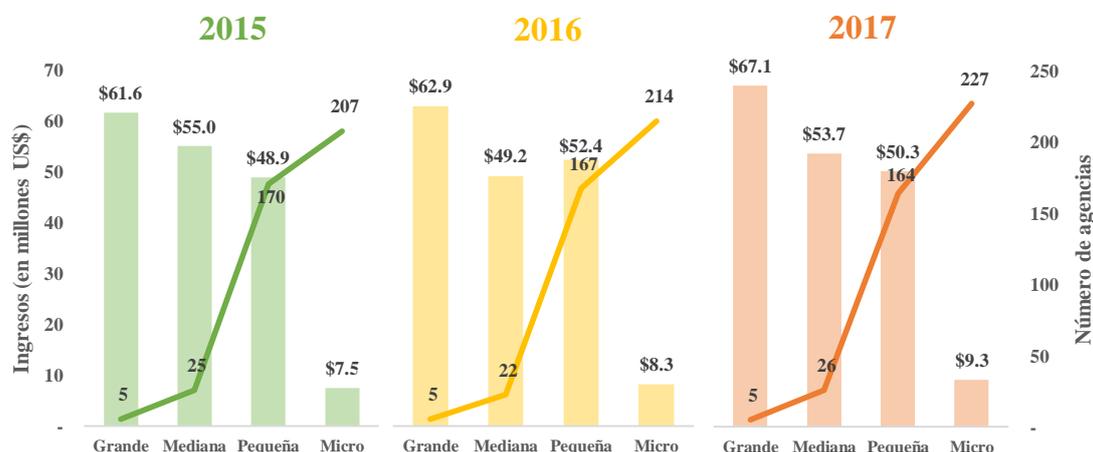


Figura 14. Tamaño por ingresos de las agencias asesoras productoras de seguros 2015 – 2017

Fuente: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (2019d)

Elaboración propia

En el año 2017 de las 422 agencias asesoras productoras de seguros, se observa que el 54% es micro (227), 39% pequeña (164), 6% mediana (26) y el 1% grande (5); y en los tres últimos años, desde el 2015 al 2017, son 5 empresas las que clasifican como grandes agencias asesoras productoras de seguros, las cuales han abarcado en ingresos

por ventas de comisiones, en millones, US\$61.6, US\$62.9 y US\$67.1, que corresponde al 36% en los años 2015 y 2016, y al 37% en el año 2017 sobre el total de comisiones por intermediación de seguros en el mercado ecuatoriano.

Según la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros en el año 2017 de un total de US\$67.1 millones de ingresos por comisiones de las grandes agencias asesoras productoras de seguros que implica un 37% del mercado ecuatoriano, abarcan las siguientes compañías: Novaecuador S.A. (11%), Tecniseguros S.A. (9%), Serviseguros S.A. (6%), Ecuaprimas Cia. Ltda. (6%) y Asertec S.A. (5%).

3. Primas de seguros gestionadas

Las primas de seguros gestionadas por las agencias asesoras productoras de seguros y las negociadas por la totalidad del mercado de seguros, en los períodos 2015 al 2017 se detallan a continuación:

Tabla 8.
Primas de seguros gestionadas 2015 – 2017

Año	Primas seguros de vida			Primas seguros generales			Primas totales		
	Gestionadas por agencias [a] (en mill. US\$)	Mercado [b] (en mill. US\$)	[a] / [b]	Gestionadas por agencias [a] (en mill. US\$)	Mercado [b] (en mill. US\$)	[a] / [b]	Gestionadas por agencias [a] (en mill. US\$)	Mercado [b] (en mill. US\$)	[a] / [b]
2015	171	295	58%	1,008	1,370	74%	1,179	1,665	71%
2016	172	347	50%	1,087	1,271	85%	1,259	1,618	78%
2017	199	370	54%	1,039	1,261	82%	1,238	1,631	76%

Fuente: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (2019a)
Elaboración propia

Como se observa en la tabla anterior, las agencias asesoras productoras de seguros mantienen una gran participación en primas de seguros gestionadas, del 2015 al 2017 los porcentajes son: 71%, 78% y 76%; es decir, en los tres años las agencias han logrado superar el 70% del total del mercado asegurador; por lo tanto, su rol de intermediación entre clientes y aseguradoras es primordial, como lo menciona Bernardo Darquea, Vicepresidente Ejecutivo de Ecuaprimas, (Equipo Editorial EKOS 2016, 46): “los asesores productores de seguros son un elemento importante en la relación cliente – aseguradora, bajo el perfil de un profesional técnico en seguros y especialista en la materia”.

Al 2017 el monto total de primas gestionadas por el mercado ecuatoriano asciende a US\$1,631 millones y las agencias asesoras productoras de seguros han abarcado una participación de US\$1,238 millones; es decir, con un porcentaje de participación del 76%.

Respecto a primas de seguros de vida el porcentaje es de 54% y las primas de seguros generales es de 82%, por lo que existe mayor participación de las agencias asesoras productoras de seguros en este último ramo.

La información que tiene relación con las primas de pólizas de seguros gestionadas por las agencias asesoras productoras de seguros no está disponible por cada una de las provincias del país, debido a que las mismas no se encuentran publicadas en la página web de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, pues dicha información no está siendo requerida por el organismo de control. Tampoco se pudo ubicar mediante la revisión de revistas especializadas, boletines, informes y páginas web de las grandes agencias asesoras y de las principales empresas de seguros, debido a que esta información de las primas de seguros por provincias no consta en las publicaciones disponibles.

4. Antecedentes y generalidades de las grandes agencias asesoras productoras de seguros

El objeto social de las agencias asesoras productoras de seguros consta en el CIIU - Clasificación Industrial Internacional Uniforme de las Naciones Unidas; en Ecuador el INEC¹⁷ adaptó el CIIU en la Clasificación Nacional de Actividades Económicas (2012, 159), y se muestra a continuación:

K66	Actividades auxiliares de las actividades de servicios financieros
K6622	Actividades de los agentes y corredores de seguros
K6622.0	Actividades de los agentes y corredores de seguros
K6622.00	Actividades de agentes y corredores de seguros (intermediarios de seguros) que venden, negocian u ofertan contratos de anualidades y pólizas de seguros y reaseguros.

Es decir, su actividad principal es la intermediación y venta de contratos de seguros para las compañías de seguros y de medicina prepagada, a cambio del pago de una comisión que se determinará en función del ramo colocado de acuerdo con el contrato de agenciamiento.

Según el ranking de comisiones de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, las grandes agencias asesoras productoras de seguros, desde el 2015 al 2017,

¹⁷ Instituto Nacional de Estadística y Censos

son: Novaecuador S.A., Tecniseguros S.A., Serviseguros S.A., Ecuaprimas Cia. Ltda. y Asertec S.A.

De las grandes agencias asesoras productoras de seguros; Novaecuador S.A. cuenta con un canal exclusivo de comercialización masiva (instituciones financieras) como Banco Pichincha C.A.; y Serviseguros dispone del canal retail como Comandato; mientras que las tres agencias restantes, están dedicadas a la atención del segmento corporativo, que son: Tecniseguros S.A., Ecuaprimas Cia. Ltda. y Asertec S.A. (Asertec S.A. 2018a, 2, 2019, 2).

Novaecuador S.A. Agencia Asesora Productora de Seguros

En 1993 nace Nova como un aliado en seguros, que brinda soluciones integrales a sus clientes. En la actualidad, mantiene el primer lugar dentro del ranking ecuatoriano de comisiones de las agencias asesoras productoras de seguros desde el año 2013; y dispone de operaciones de seguros en Perú (año 2011) y Colombia (2017) (Novaecuador S.A. 2019).

Su misión es “somos especialistas en brindar la mejor asesoría en soluciones integrales de seguros superando las expectativas de nuestros clientes”; y visión es “ser una empresa reconocida a nivel regional como referente de servicio de calidad logrado a través de un modelo incluyente en cultura, talento y tecnología” (Novaecuador S.A. 2019).

Tecniseguros S.A. Agencia Asesora Productora de Seguros

Nace en 1973 como una alternativa innovadora, en el año 2015 se reafirma la renovación de la certificación internacional de los sistemas de gestión de la calidad ISO 9001-2008 lo que garantiza la calidad y excelencia a los clientes (Tecniseguros S.A. 2019).

Su misión es “hacemos la diferencia con un servicio excelente de asesoría en seguros para la protección y tranquilidad de nuestros clientes”; y visión es “ser la primera opción en la asesoría y compra de seguros en el Ecuador” (Tecniseguros S.A. 2019).

Serviseguros S.A. Agencia Asesora Productora de Seguros

Compañía fundada en 1975, dispone de una amplia trayectoria en el mercado asegurador y ofrece un servicio de asesoría técnica de seguros que permite la protección adecuada del patrimonio del cliente (Serviseguros S.A. 2019).

Su misión es “proteger el patrimonio de nuestros clientes, basados en nuestro conocimiento de los riesgos a los que están expuestos”; y visión es “ser el asesor de seguros número 1 en servicios” (Serviseguros S.A. 2019).

Ecuaprimas Cía. Ltda. Agencia Asesora Productora de Seguros

Ecuaprimas se ha posicionado como el asesor de seguros dedicado a la prestación de soluciones especializadas en asesoría técnica de suscripción de riesgos con un enfoque marcado en agregar valor en el servicio a sus clientes (Ecuaprimas Cia. Ltda. 2019).

Su misión es “generar bienestar a través de soluciones de seguros que superen las expectativas de nuestros clientes; y su visión es “convertirnos en la mayor empresa de servicios de seguros del Ecuador, generando valor para los clientes, colaboradores, socios y proveedores” (Ecuaprimas Cia. Ltda. 2019).

Asertec S.A. Agencia Asesora Productora de Seguros

Asertec fue constituida en 1989, y con más de 29 años de experiencia en el mercado de seguros; ha logrado posicionarse entre las primeras y más importantes compañías de corretaje y asesoría del país. Brinda soluciones integrales bajo el análisis minucioso y personalizado de los riesgos que enfrentan sus clientes, logrando crear productos que se adapten a las necesidades específicas de los asegurados (Asertec S.A. 2019).

A continuación, se presentan los antecedentes y generalidades de las grandes agencias asesoras productoras de seguros:

Tabla 9.
Antecedentes y generalidades de las grandes agencias asesoras productoras de seguros

Razón social	Domicilio	No. Credencial	RUC	Fecha constitución	Experiencia al 2018	Representante Legal	Capital social US\$	Accionistas	Nacionalidad	Capital por accionista US\$
Novaecuador S.A.	Quito	00435	1791268458001	11/18/1993	25 años	Pedro Durán	285,360	Rialt Holding SRL	Uruguay	285,359
								Multicines S.A.	Ecuador	1
								Total US\$		285,360
Tecniseguros S.A.	Quito	0028	1790048772001	2/21/1973	45 años	Hector Terneus	55,191	Grupo Futuro GRUFUSA S.A.	Ecuador	44,711
								Predial e Inversionista DORSA S.A.	Ecuador	1,177
								Otras personas naturales	Ecuador	9,303
Total US\$		55,191								
Serviseguros S.A.	Guayaquil	0049	0990261431001	9/22/1975	43 años	Gaston Menendez / Emily Pincay	450,000	Gaston Menendez	Ecuador	427,500
								GAMBERDI S.A.	Ecuador	22,500
								Total US\$		450,000
Ecuaprimas Cia. Ltda.	Guayaquil	10127	0991267107001	7/12/1993	25 años	Rafael Aviles / María Amador	52,000	Rafael Aviles	Ecuador	32,135
								Bernardo Darquea	Ecuador	11,160
								Diego Pazmiño	Ecuador	4,330
Otras personas naturales	Ecuador	4,375								
Total US\$		52,000								
Asertec S.A.	Quito	00277	1790930866001	4/4/1989	29 años	Andrés Hurtado	435,000	Davsa LLC	EEUU	17,400
								Presents Capital LLC	EEUU	21,750
								Pedro Izquierdo	Ecuador	228,375
								Andrés Hurtado	Ecuador	43,500
								Luis Escudero	Ecuador	34,800
								Augusto Davalos	Ecuador	32,625
								Lupe Zapata	Ecuador	32,625
								Otras personas naturales	Ecuador	23,925
Total US\$		435,000								

Fuente: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros
 Elaboración propia

Número de clientes

El número aproximado de clientes por personas naturales y empresas, de las aseguradoras y compañías de medicina prepagada, en que son intermediarios las grandes agencias asesoras productoras de seguros al cierre del 2019, se presenta a continuación:

Tabla 10.

Número de clientes de las grandes agencias asesoras productoras de seguros a 2019

Agencia	Número de clientes		Ingresos de comisiones 2018 (Mill. US\$)
	Empresas	Personas naturales	
Novaecuador S.A. (Durán 2019)	800	1,159,000	19.7
Tecniseguros S.A. (Ramírez 2019)	3,000	18,000	16.0
Ecuaprimas Cía. Ltda. (2019)	1,800	300,000	11.2
Serviseguros S.A. (Oliva 2019)	200	100,000	10.8
Asertec S.A. (Escudero 2019)	260	2,600	10.5

Fuente: Entrevistas a directivos de las grandes agencias asesoras productoras de seguros y página web de Ecuaprimas, Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (2019d)

Elaboración propia

Al observar el orden presentado en la tabla anterior, se puede apreciar que está en función de las comisiones por intermediación de seguros del año 2018. Lo más relevante a señalar es el nivel y monto de riesgo asegurado, que es la base con que se determina la prima de seguro, de la que se calcula la comisión para las agencias asesoras productoras de seguros. Cabe mencionar, que Novaecuador S.A. y Serviseguros S.A. mantienen principalmente un canal masivo, mientras que Tecniseguros S.A., Ecuaprimas Cia. Ltda. y Asertec S.A. están enfocadas en atender el segmento corporativo.

5. Ramos de seguros en los que operan

El ramo es definido como el “conjunto de modalidades de seguro relativas a riesgos de características o naturaleza semejantes. En este sentido se habla de ramo de vida, ramo de automóviles, ramo de incendios, etc” (Castelo Matrán y Guardiola Lozano 2009, 379).

Los ramos de seguros son un conjunto de características similares para cada riesgo, y las agencias asesoras productoras de seguros son intermediarios de los ramos de seguros detallados a continuación:

Tabla 11.

Ramos de seguros que operan las agencias asesoras productoras de seguros

Ramo	Código seguro	Seguro
VIDA	1	Individual Vida
	2	Colectivo Vida
ASISTENCIA MÉDICA	3	Asistencia Médica
ACCIDENTES PERSONALES	4	Accidentes Personales
INCENDIO Y LÍNEAS ALIADAS	5	Incendio y Líneas Aliadas
	41	Riesgos Catastróficos
LUCRO CESANTE A CONSECUENCIA DE INCENDIO Y LÍNEAS ALIADAS	6	Lucro Cesante a consecuencia de Incendio y Líneas Aliadas
	42	Lucro Cesante a consecuencia de Riesgos Catastróficos
VEHÍCULOS	7	Vehículos
TRANSPORTE	8	Transporte
MARÍTIMO	9	Marítimo
AVIACIÓN	10	Aviación
ROBO	11	Robo
DINERO Y VALORES	12	Dinero y Valores
AGROPECUARIO	13	Agrícola Ganadero
	14	Todo Riesgo para Contratistas
RIESGOS TÉCNICOS	15	Montaje de Maquinaria
	16	Rotura de Maquinaria
	17	Pérdida de Beneficio por Rotura de Maquinaria
	18	Equipo y Maquinaria de Contratistas
	19	Obras Civiles Terminadas
	38	Todo Riesgo Petrolero
	20	Equipo Electrónico
	39	Otros Riesgos Técnicos
RESPONSABILIDAD CIVIL	21	Responsabilidad Civil
FIDELIDAD	22	Público Privado
	23	Seriedad de Oferta
FIANZAS	27	Cumplimiento de Contrato
	28	Buen uso de Anticipo
	29	Ejecución de Obra y buena Calidad de Materiales Buen uso de Carta de Crédito
	31	Garantías Aduaneras
	33	Otras Garantías
	34	Crédito Interno
CREDITO	35	Crédito a las Exportaciones
(BBB) BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS	24	Bancos e instituciones financieras (BBB)
MULTIRIESGO	40	Hogar Industrial Comercial
	26	Riesgos especiales

Fuente: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (2017)

Elaboración propia

Las grandes agencias asesoras productoras de seguros operan con los ramos señalados en la tabla anterior, de acuerdo con el certificado de cumplimiento de obligaciones y existencia legal establecido por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros para cada compañía que detalla los ramos de seguros autorizados. A excepción de los ramos de seguros que se muestran en la siguiente tabla, debido a que las grandes agencias asesoras productoras de seguros en general no tienen como prioridad comercializar productos atados a los mismos y por tanto no disponen del certificado de autorización por seguros¹⁸ determinado por el organismo de control.

Tabla 12.

Ramos de seguros sin autorización, por cada grande agencia asesora productora

Ramo - seguro	Novaecuador	Tecniseguros	Serviseguros	Ecuaprimas	Asertec
Riesgos Catastróficos	No	No	No	No	No
Lucro Cesante a consecuencia de Incendio y Líneas Aliadas	No				
Lucro Cesante a consecuencia de Riesgos Catastróficos	No	No	No	No	No
Todo Riesgo Petrolero	No				
Otros Riesgos Técnicos	No	No			No
Buen uso de Carta de Crédito	No	No	No	No	No
Otras Garantías	No				
Crédito Interno	No		No		
Crédito a las Exportaciones	No		No		
Riesgos especiales	No	No			

Fuente: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (2019b)
Elaboración propia

6. Ranking de agencias asesoras productoras de seguros

En el desarrollo del ranking e indicadores financieros sobre el sector de las agencias asesoras productoras de seguros, se refiere a la composición entre grandes, medianas, pequeñas y microempresas.

Cabe mencionar que se analizarán los diversos tipos de ranking e indicadores financieros en función de la estructura e información disponible que mantienen las agencias asesoras productoras de seguros que son el objeto de estudio de esta investigación; por lo tanto, los indicadores de riesgos/eficiencia están enfocados en las empresas de seguros y medicina prepagada que son los negocios que asumen los riesgos

¹⁸ “Art. 2.6.- Certificados de autorización por seguros.- Es el registro desmaterializado otorgado por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, previo cumplimiento de los requisitos dispuestos por la ley y esta norma, que detalla los seguros en los que pueden operar los asesores productores de seguros [...]” (EC Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros 2019a).

e indemnizan al asegurado en caso de siniestros, y cuentan con la información y datos completos respecto a la cantidad y costos de los siniestros, y es en estas empresas de seguros donde es posible determinar la tasa de siniestralidad, cobertura total, reserva para siniestros, conforme lo exige la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

6.1. Por comisiones – general

Las agencias asesoras productoras de seguros están obligadas a presentar a la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, la estructura I01 que corresponde a las comisiones, y deben realizarlo de forma anual hasta el 30 de abril del año siguiente del período a remitir; esta estructura es de donde se obtiene la información sobre el ranking de comisiones general y por ramos de seguros (EC Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros 2017). Un resumen de la información presentada en los períodos 2015 al 2017, se muestra a continuación:

Tabla 13.
Ranking general de ingresos por comisiones 2015 – 2017

Ingresos de comisiones	2015		2016		2017	
	Mill. US\$	%	Mill. US\$	%	Mill. US\$	%
Grandes						
Novaecuador S.A.	23.8	13.8%	20.1	11.6%	20.3	11.3%
Tecniseguros S.A.	15.2	8.8%	15.9	9.2%	16.0	8.9%
Serviseguros S.A.	5.7	3.3%	9.5	5.5%	11.6	6.4%
Ecuaprimas Cia. Ltda.	8.6	5.0%	9.0	5.2%	10.6	5.9%
Asertec S.A.	8.3	4.8%	8.5	4.9%	8.6	4.8%
Subtotal grandes	61.6	35.6%	63.0	36.4%	67.1	37.2%
Medianas	55.0	31.8%	49.2	28.5%	53.7	29.8%
Pequeñas	48.9	28.3%	52.4	30.3%	50.3	27.9%
Micros	7.5	4.3%	8.3	4.8%	9.3	5.2%
Total (Sector)	173.0	100.0%	172.9	100.0%	180.4	100.0%

Fuente: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (2019d)

Elaboración propia

Como se observa en la tabla anterior, las grandes agencias asesoras productoras de seguros lideran el ranking de ingresos por comisiones, que en millones de dólares son US\$61.6, US\$63.0 y US\$67.1 que corresponde al 36% del mercado de los años 2015 y 2016 y al 37% del año 2017. Luego se encuentran las medianas agencias que representan el 32%, 28% y 30% de los mencionados años, y que en el 2016 bajaron sus ingresos en relación con el 2015 y que posteriormente, en el 2017 los incrementaron, pero sin alcanzar el nivel que obtuvieron en el año 2015. Posteriormente, en el ranking se encuentran las pequeñas agencias y las microempresas.

En la figura 15, se muestra lo detallado en el ranking general de ingresos por comisiones:

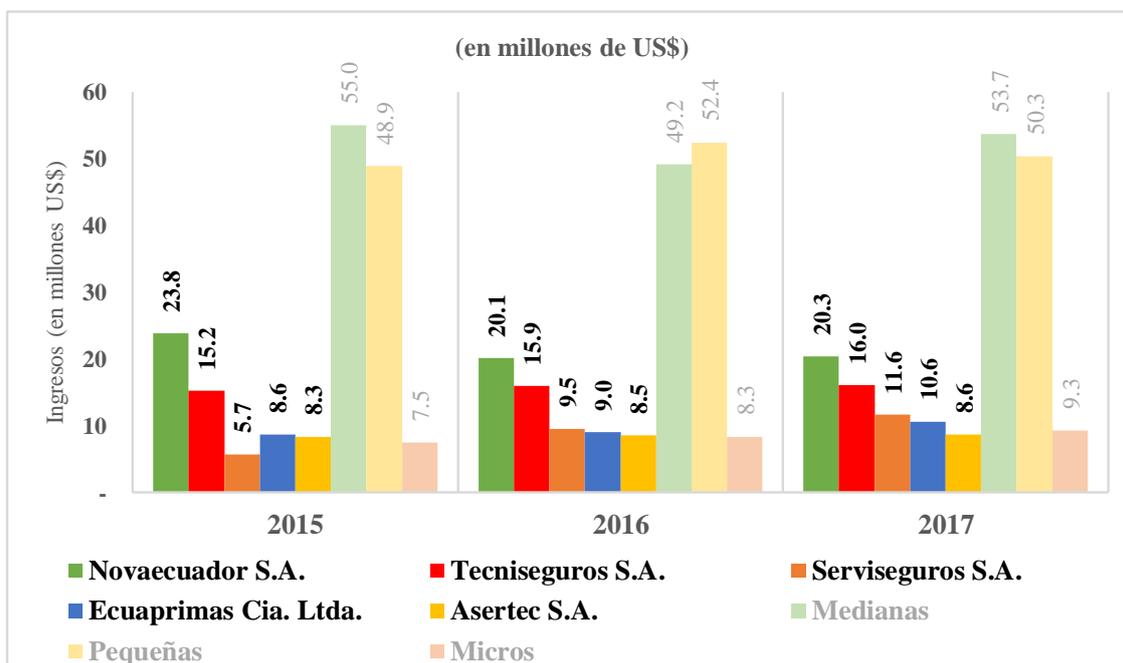


Figura 15. Ranking general de ingresos por comisiones 2015 – 2017¹⁹

Fuente: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (2019d)

Elaboración propia

Novaecuador S.A. se ha mantenido en el primer lugar del ranking general por comisiones desde el 2015 al 2017, con “una estrategia de alto volumen de ventas mediante canales de distribución (seguros masivos), programas de incentivos a los canales, importante gestión en renovaciones” (Novaecuador S.A. 2017, 2); con ingresos, en millones de dólares, de US\$23.8 , US\$20.1 y US\$20.3 que han significado el 13.8%, 11.6% y 11.3% del mercado de agencias en los mencionados años. La compañía ha ido perdiendo cuota de mercado, que a pesar de haber incrementado sus ingresos en US\$200 mil en el año 2017 con relación al 2016, no ha mantenido su participación del mercado ecuatoriano.

Tecniseguros S.A., Ecuaprimas Cia. Ltda. y Asertec S.A. han incrementado sus ingresos por comisiones desde el año 2015 al 2017; sin embargo, Serviseguros S.A. en el 2015 se mantenía en el quinto lugar de las grandes agencias, con comisiones por US\$5.7 millones con una participación del mercado del 3.3%; mientras que en los años 2016 y 2017 ha subido al tercer lugar del ranking, con ingresos por comisiones de US\$9.5 y

¹⁹ La figura muestra de manera resaltada a las grandes agencias asesoras productoras de seguros que son el objeto de estudio de esta investigación.

US\$11.6 millones que significan el 5.5% y 6.4% respectivamente, del mercado de agencias ecuatoriano.

De acuerdo con la información presentada, durante el período 2015 al 2017, las grandes agencias asesoras productoras de seguros crecieron en el 2.3% en ingresos por comisiones en el año 2016 respecto del año 2015, mientras que durante el 2017 crecieron en 6.5% respecto del 2016. Comparando el crecimiento con la media del sector, las grandes agencias asesoras productoras de seguros crecieron en mayor medida debido a que en el mismo período, el sector decreció en el 2016 en un 0.1% y en el 2017 creció en el 4.3%.

6.2. Por comisiones – ramo de seguros

En la estructura I01 que corresponde a las comisiones de las agencias asesoras productoras de seguros, consta la información sobre el código de seguro, y, por lo tanto, incluye los datos del ramo de seguros, los cuales se detallaron anteriormente en el punto 5 de este capítulo.

A continuación, se presenta el ranking de comisiones por ramos de seguros de las grandes agencias asesoras productoras de seguros, considerando, de mayor a menor, los ingresos de los seis primeros ramos de seguros en el período 2015 al 2017:

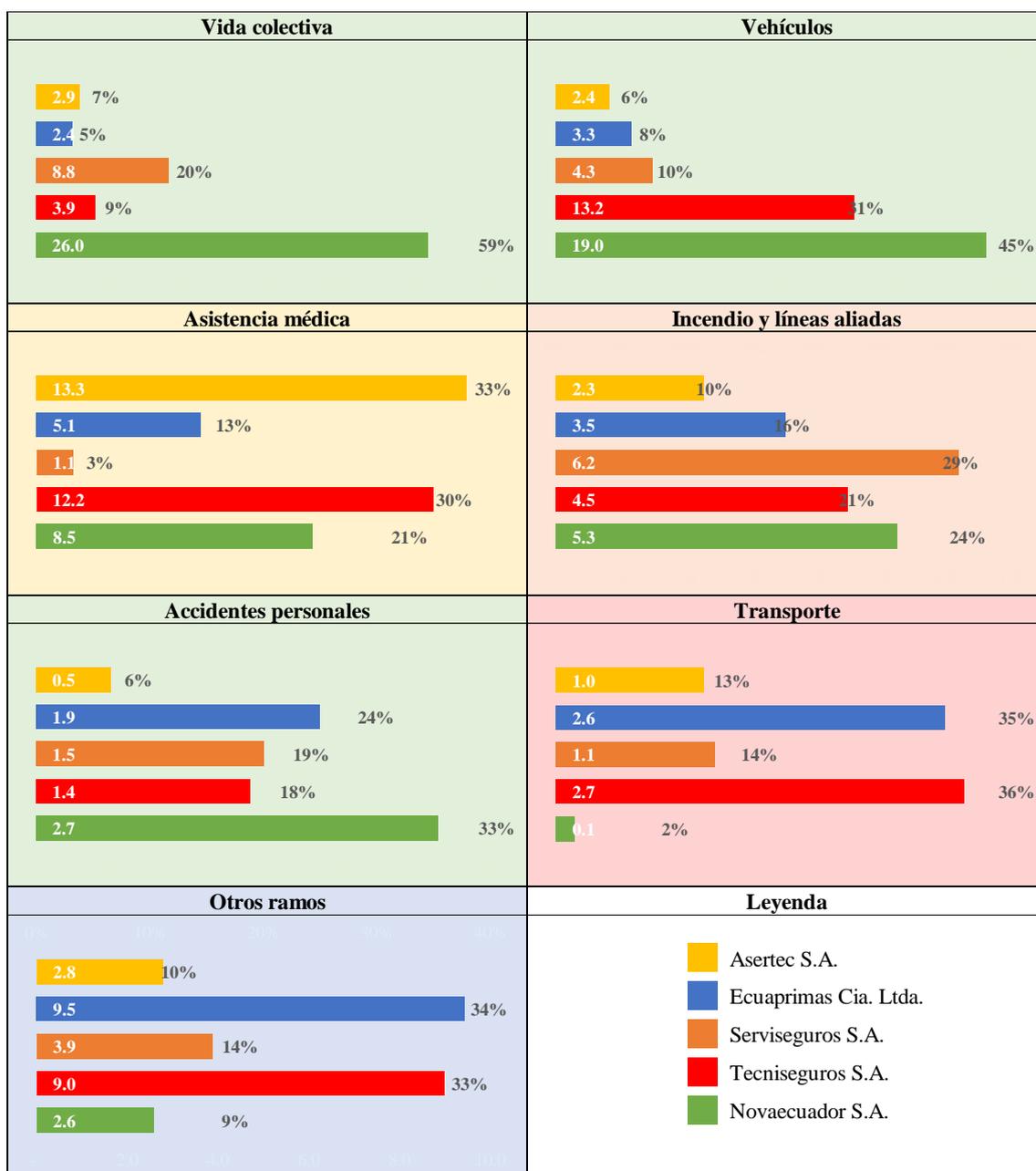


Figura 16. Ranking de ingresos por comisiones por ramo de seguros de las grandes agencias asesoras productoras de seguros 2015 – 2017 (expresado en millones de US\$)

Fuente: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (2019c)

Elaboración propia

El seguro de vida es el contrato donde depende “del fallecimiento o supervivencia del asegurado en una época determinada”; y el seguro colectivo es la “modalidad del seguro sobre personas (seguro de vida o seguro de accidentes individuales) que se caracteriza por cubrir, mediante un solo contrato, múltiples asegurados que integran una colectividad homogénea, como pueden ser, p.ej., los empleados de una misma empresa”(Castelo Matrán y Guardiola Lozano 2009, 431, 445); por lo tanto, el seguro de vida colectiva, es un contrato para un grupo de personas donde tienen beneficios de

supervivencia y fallecimiento; y es el ramo de seguros donde Novaecuador S.A. mantiene liderazgo debido a que desde el año 2015 al 2017 el monto total en comisiones del ramo de vida colectiva asciende a US\$26 millones, que abarca el 59% de las grandes agencias asesoras productoras de seguros, luego continúa Serviseguros S.A. con un monto total de US\$8,8 millones que significa el 20% del total de las grandes agencias en dichos años.

El siguiente ramo, es el seguro de vehículos que es “aquel que tiene por objeto la prestación de indemnizaciones derivadas de accidentes producidos a consecuencia de la circulación de vehículos” (Castelo Matrán y Guardiola Lozano 2009, 433); y en este ramo de vehículos también lidera Novaecuador S.A., cuyo monto total en comisiones de los años 2015 al 2017 asciende a US\$19 millones que representa el 45% y posteriormente, Tecniseguros S.A. con un monto total de US\$13.2 millones que es el 31% del total de comisiones de las grandes agencias asesoras productoras de seguros.

El ramo de asistencia médica es “aquel en virtud del cual el asegurador podrá obligarse al pago de ciertas sumas (subsídios) y/o de los gastos de asistencia médica y farmacéutica (reembolso de gastos)” (Castelo Matrán y Guardiola Lozano 2009, 439); este ramo es a favor de las personas en casos de enfermedad, el cual tiene en primer lugar a Asertec S.A. que desde el año 2015 al 2017 mantiene un monto total de comisiones por US\$13.3 millones (33%), luego Tecniseguros S.A. con US\$12,2 millones (30%) y Novaecuador S.A. por US\$8.5 millones (21%) sobre el total de comisiones de las grandes agencias asesoras productoras de seguros. Asertec S.A. mantiene su liderazgo en asistencia médica (seguro de personas) y actualmente es el corredor número uno del mercado asegurador ecuatoriano (Asertec S.A. 2019, 2, 2018a, 3).

Respecto a los seguros sobre asistencia médica, “han tenido mayor protagonismo en los últimos años debido a la necesidad de la ciudadanía de contar con un servicio médico de calidad de forma rápida y eficaz, explicado por la falta de cobertura y deficiente servicio por parte del Sistema de Sanidad Pública” (Bermúdez-Barrezueta 2018, 14).

El ramo de seguro de incendio y líneas aliadas es “aquel que garantiza al asegurado la entrega de una indemnización en caso de incendio de los bienes determinados en la póliza o la reparación o reposición de las piezas averiadas” (Castelo Matrán y Guardiola Lozano 2009, 440), y lo lidera Serviseguros S.A. con un monto total de comisiones del 2015 al 2017 por US\$6,2 millones (29%), luego Novaecuador S.A. por US\$5.3 millones (24%) y Tecniseguros S.A. por US\$4.5 millones (21%) sobre el total de comisiones de las grandes agencias asesoras productoras de seguros.

El seguro de accidentes personales es “aquel que tiene por objeto la prestación de indemnizaciones en caso de accidentes que motiven la muerte o incapacidad del asegurado” (Castelo Matrán y Guardiola Lozano 2009, 432), y este ramo también lidera Novaecuador S.A. con comisiones desde el año 2015 al 2017 por US\$2.7 millones (33%), posteriormente Ecuaprimas Cía. Ltda por US\$1.9 millones (24%) y Serviseguros S.A. por US\$1.5 millones (19%) sobre el total de ingresos por comisiones de las grandes agencias.

El ramo de seguro de transporte es “aquel por el que una entidad aseguradora se compromete al pago de determinadas indemnizaciones a consecuencia de los daños sobrevenidos durante el transporte de mercancías” (Castelo Matrán y Guardiola Lozano 2009, 445), y en este ramo de seguro lideran dos agencias asesoras desde el año 2015 al 2017, que son Tecniseguros S.A. con ingresos en comisiones que ascienden a US\$2.7 millones, y Ecuaprimas Cía. Ltda. por US\$2.6 millones, que representan el 36% y 35%, respectivamente sobre el monto de las grandes agencias.

Finalmente, los otros ramos de seguros, que principalmente son: vida individual, responsabilidad civil, multiriesgo, cuyos montos en ingresos por comisiones de los años 2015 al 2017, lideran dos asesoras productoras de seguros que son Ecuaprimas Cía. Ltda, por US\$9.5 millones y Tecniseguros S.A. por US\$9 millones que significan el 34% y 33% del total de comisiones de las grandes agencias.

6.3. Por rentabilidad

El ranking por rentabilidad (antes de impuesto a la renta) se estableció del formulario 101²⁰ que corresponde a la presentación de estados financieros a la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, para lo cual se consideró el casillero 801 u 802 que es la utilidad o pérdida del ejercicio, respectivamente menos el casillero 803 participación a trabajadores de los años 2015 al 2017, en la tabla que se detalla a continuación se presentan los resultados sobre el ranking por rentabilidad:

²⁰ Declaración del impuesto a la renta y presentación de estados financieros en el formulario único de sociedades y establecimientos permanentes.

Tabla 14.
Ranking por rentabilidad 2015 – 2017

Rentabilidad	2015		2016		2017	
	Mill. US\$	%	Mill. US\$	%	Mill. US\$	%
Grandes						
Novaecuador S.A.	8.6	35.6%	4.4	25.3%	3.9	20.1%
Tecniseguros S.A.	3.1	12.8%	2.3	13.2%	1.9	9.8%
Asertec S.A.	1.0	4.1%	1.4	8.0%	1.8	9.3%
Serviseguros S.A.	0.4	1.7%	1.0	5.7%	0.9	4.6%
Ecuaprimas Cia. Ltda.	-0.01	0.0%	0.1	0.6%	0.3	1.5%
Subtotal grandes	13.1	54.1%	9.2	52.9%	8.8	45.4%
Medianas	8.1	33.5%	3.8	21.8%	6.0	30.9%
Pequeñas	2.8	11.6%	4.0	23.0%	4.1	21.1%
Micros	0.2	0.8%	0.4	2.3%	0.5	2.6%
Total (Sector)	24.2	100.0%	17.4	100.0%	19.4	100.0%

Fuente: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (2019e)

Elaboración propia

La rentabilidad del sector asciende, en millones de dólares, a US\$24.2, US\$17.4 y US\$19.4 en los años 2015 al 2017. La rentabilidad del sector decreció en el año 2016 en relación con el 2015 en US\$6.8 millones; y subió en el 2017 en US\$2 millones.

En la tabla anterior, se observa que las grandes agencias asesoras productoras de seguros mantienen el liderazgo en la rentabilidad, en millones de dólares, por US\$13.1, US\$9.2 y US\$8.8 que representan el 54.1%, 52.9% y 45.4% de la rentabilidad total del sector en los años 2015 al 2017, respectivamente; se observa que cada año, la participación de las grandes agencias asesoras productoras de seguros, en la rentabilidad obtenida por el mercado ha ido disminuyendo.

Novaecuador S.A. lidera también el ranking por rentabilidad de los años 2015 al 2017; pero ha bajado su rentabilidad en cada año, pasando, en millones, de US\$8.6 a US\$4.4 y a US\$3.9 en dichos años, y posteriormente, el segundo lugar es de Tecniseguros S.A. que ha bajado su rentabilidad de US\$3.1 millones, a US\$2.3 y a US\$1.9 millones, en los mencionados años.

En el caso de las grandes agencias asesoras productoras de seguros, solo Asertec S.A. y Ecuaprimas Cía. Ltda. han subido su rentabilidad desde el 2015 al 2017.

6.4. Por impuesto a la renta

El ranking por aportación tributaria del impuesto a la renta que va en función de la tasa impositiva aprobada al Servicio de Rentas Internas del país se estableció con la información del formulario 101 que corresponde a la presentación de estados financieros

a la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, para lo cual se consideró el casillero 850 que corresponde al impuesto a la renta causado, de los años 2015 al 2017, presentados a continuación:

Tabla 15.
Ranking por impuesto a la renta 2015 – 2017

Impuesto a la renta causado	2015		2016		2017	
	Mill. US\$	%	Mill. US\$	%	Mill. US\$	%
Grandes						
Novaecuador S.A.	1.9	30.1%	1.0	20.2%	0.9	17.1%
Tecniseguros S.A.	0.7	11.1%	0.6	12.1%	0.7	13.3%
Asertec S.A.	0.2	3.2%	0.4	8.1%	0.4	7.6%
Serviseguros S.A.	0.1	1.6%	0.2	4.0%	0.2	3.8%
Ecuaprimas Cia. Ltda.	0.02	0.3%	0.05	1.0%	0.07	1.3%
Subtotal grandes	2.9	46.2%	2.3	45.5%	2.3	43.1%
Medianas	2.3	36.4%	1.3	26.3%	1.6	30.4%
Pequeñas	0.9	14.2%	1.2	24.2%	1.2	22.8%
Micros	0.2	3.2%	0.2	4.0%	0.2	3.8%
Total (Sector)	6.3	100.0%	5.0	100.0%	5.3	100.0%

Fuente: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (2019e)

Elaboración propia

El total del impuesto a la renta causado de las compañías que conforman al sector asciende, en millones, a US\$6.3, US\$5.0 y US\$5.3 en los años 2015 al 2017. Como se evidencia en la tabla 14, en el período analizado, el sector aportó en impuesto a la renta en mayor medida durante el año 2015.

Para el año 2016, el aporte del sector disminuyó en un 21.7% y durante ese mismo año el aporte tributario de las grandes agencias asesoras productoras de seguros disminuyó en US\$0.6 millones lo que significó una disminución del 22.9% con relación al 2015; es decir, las grandes agencias asesoras productoras de seguros decrementaron su aporte tributario en mayor medida que el sector. Es necesario destacar que, en el 2016, las medianas agencias también disminuyeron su aportación; sin embargo, las pequeñas y microempresas lo incrementaron.

En el año 2017, el sector de agencias incrementó el aporte en aproximadamente US\$300 mil, lo que significó un incremento del 6.5% con relación al 2016. Para ese año las grandes agencias asesoras productoras de seguros incrementaron en el 0.9% su aporte tributario; es decir, en menor medida comparando esta variación con el sector.

Cabe señalar, que las grandes agencias asesoras productoras de seguros aportan relativamente en mayor medida que el sector; al realizar una comparación, en términos relativos del impuesto a la renta causado sobre ingresos en comisiones (ver tabla 12), en

los años 2015 al 2017, las grandes agencias aportan el 4.7%, 3.6% y 3.4%, respectivamente; sin embargo, el sector durante los mismos años aportó en el 3.7%, 2.9% y 2.9%.

Durante ese mismo período, es destacable el aporte que realiza Novaecuador S.A., debido a que, en el índice de impuesto a la renta causado sobre ingresos por comisiones, dicha compañía, en los años 2015 al 2017, aporta en el 8.0%, 5.0% y 4.4%, respectivamente; dicho aporte es significativamente mayor dentro del grupo de las grandes agencias asesoras productoras de seguros y aún más significativo en comparación con todo el sector.

6.5. Por activos

El ranking por activos se estableció con la información del formulario 101 que corresponde a la presentación de estados financieros a la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, para lo cual se consideró el casillero 499 que corresponde al total del activo, de los años 2015 al 2017, presentados a continuación:

Tabla 16.
Ranking por activos 2015 – 2017

Activos	2015		2016		2017	
	Mill. US\$	%	Mill. US\$	%	Mill. US\$	%
Grandes						
Novaecuador S.A.	14.2	15.5%	16.9	17.6%	10.9	12.0%
Tecniseguros S.A.	7.0	7.6%	7.3	7.6%	7.8	8.6%
Asertec S.A.	4.7	5.1%	4.9	5.1%	5.5	6.0%
Serviseguros S.A.	2.7	2.9%	3.7	3.9%	5.2	5.7%
Ecuaprimas Cia. Ltda.	2.0	2.2%	2.4	2.5%	2.9	3.2%
Subtotal grandes	30.6	33.3%	35.2	36.7%	32.3	35.5%
Medianas	30.5	33.2%	27.5	28.7%	25.9	28.4%
Pequeñas	25.6	27.9%	27.3	28.5%	27.2	29.9%
Micros	5.2	5.7%	5.9	6.2%	5.7	6.3%
Total (Sector)	91.9	100.0%	95.9	100.0%	91.1	100.0%

Fuente: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (2019e)

Elaboración propia

El total de activos de las empresas que conforman al sector asciende, en millones, a US\$91.9, US\$95.9 y US\$91.1 en los años 2015 al 2017. El monto de activos disminuyó en el año 2017 con relación al 2016 en US\$4.8 millones; así mismo las grandes agencias asesoras productoras de seguros, cuyos activos fueron de US\$30.6, US\$35.2 y US\$32.3, en el mismo período, por lo que en el 2017 con relación al 2016 bajaron en US\$2.9 millones aproximadamente.

En el caso de las grandes agencias asesoras productoras de seguros, a excepción de Novaecuador S.A. han incrementado el monto de activos desde el 2015 al 2017.

Novaecuador S.A. lidera también el ranking por activos de los años 2015 al 2017; pero ha bajado el monto de sus activos al 2017 con relación al 2016 en aproximadamente US\$6 millones, debido a la escisión que realizó la Compañía donde traslado la totalidad de acciones de Banco Pichincha C.A. por aproximadamente en US\$6 millones (Novaecuador S.A. 2018, 25–26).

De acuerdo con la información presentada, durante el período 2015 al 2017, las grandes agencias asesoras productoras de seguros incrementaron en el 15% los activos en el año 2016 respecto del año 2015, mientras que durante el 2017 decrecieron en un 8.2% respecto del 2016. Comparando el crecimiento con la media del sector, las grandes agencias asesoras productoras de seguros crecieron en mayor medida debido a que en el mismo período el sector creció en el 2016 en un 4.4% y en el 2017 decreció en el 5%.

Dentro del sector, las microempresas han tenido un crecimiento superior frente a las demás agencias asesoras productoras de seguros, pues en relación con el período 2015 al 2017 crecieron en el 9.6% con lo que respecta a sus activos. En ese mismo sentido, las empresas medianas del sector han mostrado un decrecimiento durante todo el período, disminuyendo sus activos en el 9.8% en el 2016 respecto del 2015 y en el 5.8% en el 2017 respecto del 2016.

6.6. Resumen de los rankings de las agencias asesoras productoras de seguros

A continuación, se presenta un resumen sobre el promedio de los rankings de las agencias asesoras productoras de seguros del período 2015 – 2017:

Tabla 17.
Promedio de los rankings de las agencias asesoras productoras de seguros, período 2015 – 2017

	Ingresos de comisiones		Rentabilidad		Impuesto a la renta causado		Activos	
	Mill. US\$	%	Mill. US\$	%	Mill. US\$	%	Mill. US\$	%
Grandes								
Novaecuador S.A.	21.4	12.2	5.6	27.7	1.3	23.0	14.0	15.1
Tecniseguros S.A.	15.7	8.9	2.4	12.0	0.7	12.1	7.4	7.9
Ecuaprimas Cia. Ltda.	9.4	5.4	0.1	0.6	0.0	0.8	2.4	2.6
Serviseguros S.A.	8.9	5.1	0.8	3.8	0.2	3.0	3.9	4.2
Asertec S.A.	8.5	4.8	1.4	6.9	0.3	6.0	5.0	5.4
Subtotal grandes	63.9	36.4	10.4	51.0	2.5	45.0	32.7	35.2
Medianas	52.6	30.0	6.0	29.3	1.7	31.4	28.0	30.1
Pequeñas	50.5	28.8	3.6	17.9	1.1	20.0	26.7	28.7
Micros	8.4	4.8	0.4	1.8	0.2	3.6	5.6	6.0
Total (Sector)	175.4	100.0	20.3	100.0	5.5	100.0	93.0	100.0

Fuente: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (2019e, 2019d)

Elaboración propia

El sector de las agencias asesoras productoras de seguros en promedio del período 2015 – 2017, está conformado por 5 grandes, 24 medianas, 167 pequeñas y 216 microempresas.

El promedio del ranking de ingresos por comisiones general del período 2015 – 2017 del sector de las agencias es de US\$175.4 millones. Las medianas tienen un promedio de US\$52.6 millones, las pequeñas US\$50.5 millones y micros el US\$8.4 millones; por lo tanto, se observa que las cinco grandes agencias mantienen un promedio de US\$63.9 millones que representa el 36.4% del sector. Cabe señalar que Novaecuador S.A. mantiene el liderazgo en los ingresos por comisiones que en promedio es de US\$21.4 millones que equivale al 12.2% del sector.

El promedio del ranking por rentabilidad del período 2015 – 2017 del sector de las agencias es de US\$20.3 millones y en la tabla anterior se observa que las cinco grandes agencias mantienen en promedio una rentabilidad por US\$10.4 millones que es el 51% del sector. Y, en este ranking, también lidera Novaecuador S.A. con un promedio de rentabilidad de US\$5.6 millones que representa el 27.7% del sector.

Sobre el promedio del impuesto a la renta causado del sector de agencias asciende a US\$5.5 millones, y se observa que las cinco grandes agencias su promedio asciende a US\$2.5 millones que abarca el 45% de todo el sector. Este ranking cuyo impuesto va dirigido al Servicio de Rentas Internas también lo lidera Novaecuador S.A. con un promedio de US\$1.3 millones que es el 23% del total del sector.

Respecto al monto total de activos, el promedio del sector durante el período 2015 al 2017 es de US\$93 millones, y las cinco grandes agencias mantienen un promedio de US\$32.7 millones que representa el 35.2%; y este ranking también lo lidera Novaecuador S.A. cuyo promedio es de US\$14 millones que es el 15.1% del sector.

En la tabla 16 se resume los rankings de las agencias asesoras productoras de seguros, en cuyos cuatro rankings se observa que las cinco grandes agencias mantienen un promedio de crecimiento y lideran con relación al total del sector en el período 2015 – 2017. Es importante señalar que Novaecuador S.A. lidera los mencionados rankings.

7. Indicadores financieros del sector en relación con las grandes agencias asesoras productoras de seguros

A continuación, se presenta los indicadores financieros aplicables al sector de agencias asesoras productoras de seguros en relación con las grandes agencias, los cuales se determinaron con los datos del formulario 101²¹ detallados en el Anexo 3, que corresponde a la presentación de estados financieros a la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, en los períodos 2015 al 2017. Cabe mencionar, que al 31 de diciembre de 2017 las agencias asesoras productoras de seguros presentaron sus estados financieros por primera vez bajo las NIIF²².

Previo a la presentación de los indicadores financieros, se muestran los estados financieros de las grandes agencias asesoras productoras de seguros y del sector del año 2017, los cuales se establecieron con información del formulario 101²³:

²¹ Declaración del impuesto a la renta y presentación de estados financieros en el formulario único de sociedades y establecimientos permanentes.

²² Normas Internacionales de Información Financiera.

²³ Declaración del impuesto a la renta y presentación de estados financieros en el formulario único de sociedades y establecimientos permanentes.

Tabla 18.
Estados Financieros de las grandes agencias asesoras productoras de seguros y del sector, año 2017

Estados Financieros (Con base en declaración de renta)	Novaecuador S.A.	Tecniseguros S.A.	Serviseguros S.A.	Ecuaprimas Cia. Ltda.	Asertec S.A.	Grandes	Sector
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA							
ACTIVOS							
Cuentas por cobrar comerciales, netas	932,345	4,877,328	96,848	1,434,191	628,834	7,969,546	15,878,593
Inventarios	-	-	-	-	-	-	-
Otros activos corrientes	7,323,339	2,633,214	3,773,671	1,294,891	2,643,008	17,668,123	51,560,674
Total activos corrientes	8,255,684	7,510,542	3,870,518	2,729,083	3,271,842	25,637,669	67,439,267
Propiedad Planta y Equipo	1,788,926	288,153	533,423	108,541	2,149,779	4,868,821	19,333,816
Intangibles	668,150	-	28,940	20,258	-	717,348	1,811,206
Inversiones	143,688	-	-	-	73,183	216,870	875,587
Otros activos no corrientes	14,290	-	763,145	71,298	-	848,733	2,531,333
Total activos no corrientes	2,615,053	288,153	1,325,508	200,097	2,222,962	6,651,773	24,551,942
TOTAL ACTIVOS	10,870,737	7,798,695	5,196,027	2,929,179	5,494,804	32,289,442	91,991,209
PASIVOS							
Cuentas por pagar comerciales	5,287,995	917,676	1,222,665	1,204,499	113	8,632,947	14,366,558
Préstamos corrientes	-	-	60,411	19,328	-	79,739	1,932,298
Otros pasivos corrientes	1,735,000	1,544,235	512,079	736,181	1,352,723	5,880,219	19,356,402
Total pasivos corrientes	7,022,995	2,461,911	1,795,155	1,960,008	1,352,836	14,592,905	35,655,258
Cuentas y documentos por pagar	-	-	-	137,890	-	137,890	1,636,000
Obligaciones con instituciones financieras	-	-	249,731	-	-	249,731	1,477,880
Otros pasivos no corrientes	650,119	3,033,125	243,244	496,738	986,737	5,409,962	10,084,968
Total pasivos no corrientes	650,119	3,033,125	492,975	634,628	986,737	5,797,584	13,198,848
TOTAL PASIVOS							
PATRIMONIO							
Capital	285,360	917,676	1,222,665	1,204,499	113	3,630,312	14,366,558
Reservas	-	119,046	225,000	18,434	217,500	579,980	5,118,270
Resultados corrientes, acumulados y otros	2,912,263	1,266,937	1,460,231	(888,390)	2,937,619	7,688,661	23,652,275
TOTAL PATRIMONIO	3,197,623	2,303,659	2,907,897	334,543	3,155,231	11,898,953	43,137,103
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO	10,870,737	7,798,695	5,196,027	2,929,179	5,494,804	32,289,442	91,991,209
ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL							
Ingresos operacionales	20,303,471	17,650,136	10,534,852	10,567,090	8,129,769	67,185,317	182,603,250
Costo de ventas	-	-	-	-	-	-	-
Utilidad bruta	20,303,471	17,650,136	10,534,852	10,567,090	8,129,769	67,185,317	182,603,250
(-) Costos y gastos de administración y venta	(16,710,823)	(15,621,340)	(9,519,933)	(10,410,764)	(6,083,429)	(58,346,289)	(164,231,367)
(-) Depreciación y amortización	(567,995)	(361,754)	(120,779)	(91,999)	(366,099)	(1,508,627)	(3,798,217)
Utilidad operacional	3,024,652	1,667,041	894,140	64,326	1,680,241	7,330,401	14,573,666
(+/-) Otros ingresos (gastos), netos	3,219,748	63,903	25,578	303,275	65,406	3,677,909	7,163,900
(+/-) Ingresos (gastos) financieros, netos	(2,346,587)	123,788	(3,414)	(53,022)	75,510	(2,203,724)	(2,186,359)
Ganancia antes de impuestos	3,897,814	1,854,732	916,305	314,579	1,821,157	8,804,586	19,551,207
(-) Impuesto a la renta	(885,583)	(697,965)	(217,047)	(71,771)	(416,409)	(2,288,775)	(5,360,097)
Ganancia después de impuestos	3,012,231	1,156,767	699,258	242,808	1,404,747	6,515,811	14,191,111

Fuente: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (2019e)

Elaboración propia

7.1. Liquidez

La razón de liquidez se “usa para medir la capacidad de una empresa para cumplir sus obligaciones a corto plazo. Comparan las obligaciones a corto plazo con los recursos disponibles a corto plazo (o actuales) para cumplir con esas obligaciones” (Van Horne, Wachowicz, y González Osuna 2010, 138). “Generalmente se maneja el criterio de que una relación adecuada entre los activos y pasivos corrientes es de 1 a 1” (EC Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros 2019f, 3); es decir, que por cada unidad monetaria de deuda se dispone de una unidad monetaria para el pago de la misma. La fuente primordial de liquidez en las compañías del sector de agencias asesoras productoras de seguros proviene de los flujos de efectivo relacionados con las actividades

comerciales del giro de negocio, es decir, con las comisiones por intermediación de seguros. Es necesario que, para administrar la liquidez de corto plazo, las compañías del sector se basen en los flujos de caja proyectados por un período de doce meses; adicionalmente, deben dar énfasis en la aplicación de procedimientos de cobranzas y gestión de tesorería (Asertec S.A. 2018b, 15).

El indicador de liquidez se estableció con los datos del formulario 101, para lo cual se consideró el casillero 361 “total activos corrientes” sobre el casillero 550 “total de pasivos corrientes” de los años 2015 al 2017, tanto del sector como de las grandes agencias, y los resultados son los siguientes:

Tabla 19.
Indicadores de liquidez 2015 – 2017
[activo corriente / pasivo corriente]

Liquidez	2015	2016	2017
Grandes			
Novaecuador S.A.	2.0	1.3	1.2
Tecniseguros S.A.	3.0	2.6	3.1
Serviseguros S.A.	2.1	2.2	2.2
Ecuaprimas Cia. Ltda.	1.2	1.2	1.4
Asertec S.A.	2.3	2.0	2.4
Grandes	2.1	1.7	1.8
Sector	1.9	1.8	1.9

Fuente: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (2019e)
Elaboración propia

El índice de liquidez en los años 2015 al 2017, del sector de agencias es de 1.9, 1.8 y 1.9, mientras que de las grandes agencias es de 2.1, 1.7 y 1.8; por lo tanto, se observa que las grandes agencias superan el índice del sector en el año 2015; mientras que en los años 2016 y 2017 disminuyó su índice, lo que consecuentemente produce que las grandes agencias no superen el índice del sector.

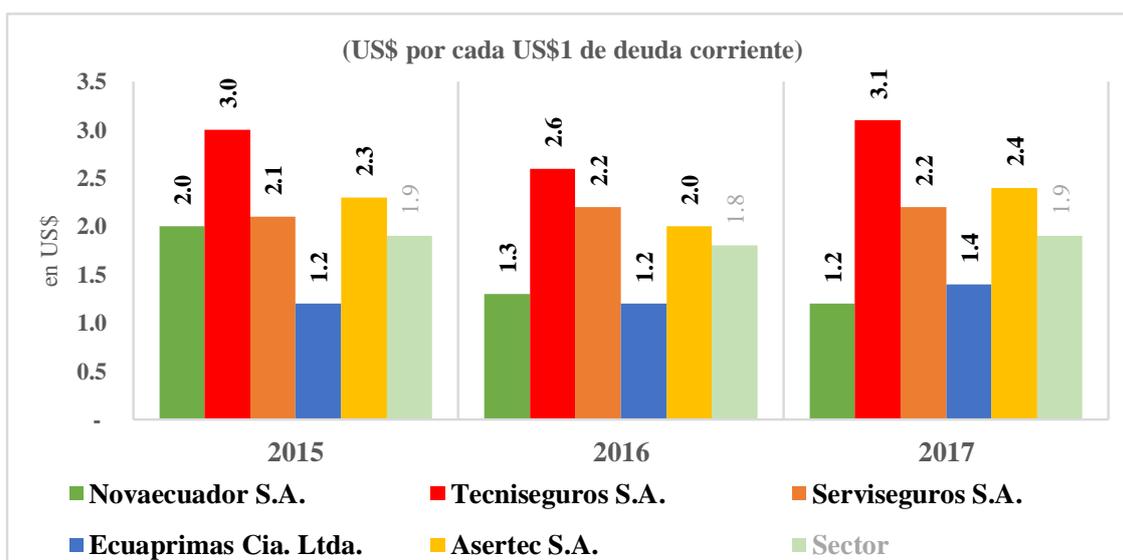


Figura 17. Indicadores de liquidez 2015 – 2017 [activo corriente / pasivo corriente]

Fuente: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (2019e)

Elaboración propia

Como se observa en la figura 17, el 2017 ha sido el mejor año para el indicador de liquidez de las cuatro de las cinco grandes agencias; y principalmente Tecniseguros S.A. (2018, 25) y Asertec S.A. (2018b, 16) han incrementado el monto de bancos. En el caso de Novaecuador S.A. que es la única agencia que ha disminuido su índice de liquidez del 2015 al 2017; y en el año 2017 con un indicador de 1.2 ha bajado por la disminución en bancos e inversiones “overnight” (Novaecuador S.A. 2018, 24); sin embargo, para el pago de un dólar de deuda, dispone de 1.2 dólares, que es razonable, pero es bajo con relación al índice de las otras cuatro grandes agencias.

7.2. Endeudamiento del activo

El indicador de endeudamiento del activo “resalta la importancia relativa del financiamiento mediante deuda mostrando el porcentaje de los activos de la empresa que está solventado por el financiamiento mediante deuda” (Van Horne, Wachowicz, y González Osuna 2010, 140); “cuando el índice es elevado indica que la empresa depende mucho de sus acreedores y que dispone de una limitada capacidad de endeudamiento, o que es lo mismo, se está descapitalizando y funciona con una estructura financiera más arriesgada” (EC Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros 2019f, 4); por lo tanto, este índice al ser bajo en las compañías representa que las mismas no tengan dependencia con sus acreedores.

El indicador de endeudamiento del activo se estableció con los datos del formulario 101, para lo cual se consideró el casillero 599 “total pasivos” sobre el casillero

499 “total activos” multiplicado por 100 para mostrar en términos porcentuales, de los años 2015 al 2017, tanto del sector como de las grandes agencias, y los resultados son los siguientes:

Tabla 20.
Endeudamiento del activo 2015 – 2017
[total pasivos / total activos]

Endeudamiento del activo (%)	2015	2016	2017
Grandes			
Novaecuador S.A.	34.7	45.0	70.6
Tecniseguros S.A.	56.3	67.6	70.5
Serviseguros S.A.	46.2	41.5	44.0
Ecuaprimas Cia. Ltda.	96.5	96.2	88.6
Asertec S.A.	36.2	44.9	42.6
Grandes	45.0	52.8	63.1
Sector	45.4	48.3	53.1

Fuente: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (2019e)
Elaboración propia

El índice de endeudamiento del activo de los años 2015 al 2017, del sector de agencias es de 45.4%, 48.3% y 53.1%, mientras que de las grandes agencias es de 45%, 52.8% y 63.1%; por lo tanto, las grandes agencias han tenido una decaída del índice respecto del sector en los años 2016 y 2017; lo que implica que el monto de sus deudas ha cubierto una mayor proporción de sus activos.

En la tabla anterior, se observa que en los años 2015 al 2017 Ecuaprimas Cía. Ltda. tiene un indicador alto con relación a las demás grandes agencias; sin embargo, en el 2017 ha mejorado y mantiene el 88.6%, Novaecuador S.A. y Tecniseguros S.A. han desmejorado el índice de endeudamiento del activo, y al 2017 reflejan el 70.6% y 70.5%, respectivamente, que representa que en ese porcentaje su activo está comprometido con deuda total.

7.3. Endeudamiento patrimonial

El indicador de endeudamiento patrimonial “mide el grado de compromiso del patrimonio para con los acreedores de la empresa” (EC Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros 2019f, 5), por lo que esta razón indica el monto de los acreedores de financiamiento por cada dólar de aporte de los accionistas de las compañías.

Este indicador, se estableció con los datos del formulario 101, para lo cual se consideró el casillero 599 “total pasivos” sobre el casillero 698 “total de patrimonio” de

los años 2015 al 2017, tanto del sector como de las grandes agencias, y los resultados son los siguientes:

Tabla 21.
Endeudamiento patrimonial 2015 – 2017
[total pasivos / total patrimonio]

Endeudamiento patrimonial	2015	2016	2017
Grandes			
Novaecuador S.A.	0.5	0.8	2.4
Tecniseguros S.A.	1.3	2.1	2.4
Serviseguros S.A.	0.9	0.7	0.8
Ecuaprimas Cia. Ltda.	27.9	25.1	7.8
Asertec S.A.	0.6	0.8	0.7
Grandes	0.8	1.1	1.7
Sector	0.8	0.9	1.1

Fuente: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (2019e)
Elaboración propia

El indicador de endeudamiento patrimonial de los años 2015 al 2017, del sector de agencias es de 0.8, 0.9 y 1.1, mientras que de las grandes agencias es de 0.8, 1.1 y 1.7; por lo tanto, se observa que las grandes agencias tienen un valor alto en este índice en los años 2016 y 2017 que implica que tienen más deudas en relación con el monto de su patrimonio en el sector de agencias.

Ecuaprimas Cía. Ltda. mantiene un indicador alto en relación con las grandes agencias debido a que su patrimonio, desde el año 2015 presenta un resultado acumulado negativo frente a su total de pasivos que son mayores que el patrimonio, principalmente los pasivos están compuestos de “cuentas por pagar comerciales por concepto de honorarios en general y suministros” (Ecuaprimas Cia. Ltda. 2017, 19); sin embargo, desde el 2015 al 2017 ha ido bajando este indicador, pasando de 27.9, a 25.1 hasta el 2017 con 7.8, por lo que el resultado del ejercicio ha mejorado (Ecuaprimas Cia. Ltda. 2018). Novaecuador S.A. y Tecniseguros S.A. han desmejorado el indicador de endeudamiento patrimonial, que en el año 2017 es de 2.4 para cada compañía, lo que implica que tienen mayores deudas (pasivos) en relación con el patrimonio de estas.

7.4. Margen operativo

Los indicadores de rentabilidad, “sirven para medir la efectividad de la administración de la empresa para controlar los costos y gastos y, de esta manera, convertir las ventas en utilidades” (EC Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros 2019f, 12); para lo cual se analizará el indicador de margen operativo que “nos

da la ganancia de la empresa relativa a las ventas” (Van Horne, Wachowicz, y González Osuna 2010, 148); por lo que este indicador permite conocer la rentabilidad de las compañías en relación con sus ventas menos ingresos operacionales y permite identificar la rentabilidad que proviene de la actividad principal del negocio; es decir, la diferencia entre las comisiones por intermediación de seguros y los gastos operativos relacionados a obtener estas comisiones.

El índice de margen operativo se estableció con los datos del formulario 101, para lo cual se consideró la siguiente fórmula:

$$\text{Margen operativo} = \frac{\text{Utilidad operativa}}{\text{Ingresos operacionales}}$$

Donde la utilidad operativa, es igual a los ingresos operacionales menos los gastos operacionales. Los casilleros del formulario 101 considerados para estos rubros se detallan en el Anexo 4.

A continuación, se muestra un resumen de los márgenes operativos de los años 2015 al 2017 de las grandes agencias asesoras productoras de seguros y del sector:

Tabla 22.
Margen operativo 2015 – 2017

Margen operativo (%)	2015	2016	2017
Grandes			
Novaecuador S.A.	36.0	24.3	14.9
Tecniseguros S.A.	17.3	12.5	9.4
Serviseguros S.A.	7.8	10.5	8.5
Ecuaprimas Cia. Ltda.	-0.1	0.9	0.6
Asertec S.A.	11.4	16.7	20.7
Grandes	20.7	15.1	10.9
Sector	13.1	10.1	8.0

Fuente: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (2019e)
Elaboración propia

El indicador del margen operativo de los años 2015 al 2017, del sector de agencias es del porcentaje de 13.1, 10.1 y 8.0, mientras que de las grandes agencias es del porcentaje de 20.7, 15.1 y 10.9; por lo tanto, las grandes agencias pese a que han disminuido su indicador, han mantenido un índice mayor en relación con el sector en los mencionados años. Es importante destacar que, tanto en el sector como en las grandes agencias asesoras productoras de seguros, el indicador ha decaído en cada año.

En la tabla anterior, se muestra que las grandes agencias han disminuido la razón de margen operativo al 2017, a excepción de Asertec S.A. que ha incrementado su indicador desde el año 2015 al 2017, pasando del 11.4%, 16.7% al 20.7%, por lo tanto, ha mejorado en sus ingresos operacionales con relación a sus gastos operacionales.

Los ingresos operacionales de Asertec S.A. han subido desde los años 2015 al 2017 por el crecimiento de los ingresos por comisiones por intermediación de seguros de personas “vale destacar la alta concentración del 67.18% de los ingresos en los ramos de vida, asistencia médica y medicina prepagada (seguro de personas), que a la vez representan prácticamente toda la utilidad de la Compañía” (Asertec S.A. 2018a, 3).

7.5. Margen neto antes de impuesto a la renta

Para el análisis del margen neto antes de impuesto a la renta que generan las agencias asesoras productoras de seguros, es importante diferenciar entre la rentabilidad generada por la actividad operativa de las compañías (margen operativo) y el margen que proviene del total de ingresos y gastos; es decir, este indicador permite identificar si la utilidad de las compañías es por los ingresos operacionales o por otros ingresos diferentes de su giro de negocio.

El índice de margen neto se estableció con los datos del formulario 101, para lo cual se consideró la siguiente fórmula:

$$\text{Margen neto} = \frac{\text{Resultado antes de impuesto a la renta}}{\text{Ingresos operacionales}}$$

Donde el resultado antes de impuesto a la renta²⁴, corresponde al casillero 801 u 802 que es la utilidad o pérdida del ejercicio, respectivamente menos el casillero 803 participación a trabajadores de los años 2015 al 2017 sobre los ingresos operacionales²⁵ detallados en el Anexo 4.

Cabe mencionar que este indicador abarca el total de ingresos y gastos; es decir, los ingresos y/o gastos financieros y otros no operacionales, que corresponden principalmente a regalías; dividendos; arrendamiento mercantil; comisiones bancarias; honorarios; tasas; intereses con instituciones financieras o con terceros; entre otros (EC Servicio de Rentas Internas 2019, [casilleros 6019:6135, 7251:7314]). En la tabla que se

²⁴ Ver apartado 6.3 de este capítulo, ranking por rentabilidad.

²⁵ Se toma la misma base del margen operativo para que el resultado sea comparable con este indicador.

detalla a continuación se muestra el margen neto antes de impuesto a la renta de los períodos 2015 – 2017 de las grandes agencias y del sector:

Tabla 23.
Margen neto antes de impuesto 2015 – 2017

Margen neto antes de impuesto (%)	2015	2016	2017
Grandes			
Novaecuador S.A.	34.8	19.5	19.2
Tecniseguros S.A.	18.3	13.0	10.5
Serviseguros S.A.	7.7	10.8	8.7
Ecuaprimas Cia. Ltda.	-0.1	0.9	3.0
Asertec S.A.	13.6	18.2	22.4
Grandes	20.7	13.8	13.1
Sector	13.2	9.6	10.7

Fuente: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (2019e)
Elaboración propia

El indicador de margen neto de los años 2015 al 2017, del sector de agencias es del porcentaje de 13.2, 9.6 y 10.7, mientras que de las grandes agencias es del porcentaje de 20.7, 13.8 y 13.1; por lo tanto, las grandes agencias pese a que han disminuido su indicador, han mantenido un índice mayor en relación con el sector en los mencionados años.

En la tabla anterior, se observa que las grandes agencias han disminuido su indicador de margen neto antes de impuesto al 2017, a excepción de Ecuaprimas Cía. Ltda. y Asertec S.A. que ha incrementado su indicador desde el año 2015 al 2017, pasando del -0.1%, 0.9% al 3.0%, y del 13.6%, 18.2% al 22.4%, respectivamente.

Cuando se analizan los indicadores de rentabilidad (operativo y neto antes de impuesto) se debe analizar la diferencia entre ambos. La publicación de la tabla de indicadores de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (EC Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros 2019f, 15) establece:

Se debe tener especial cuidado al estudiar este indicador, comparándolo con el margen operacional, para establecer si la utilidad procede principalmente de la operación propia de la empresa, o de otros ingresos diferentes. La inconveniencia de estos últimos se deriva del hecho que este tipo de ingresos tienden a ser inestables o esporádicos y no reflejan la rentabilidad propia del negocio. Puede suceder que una compañía reporte una utilidad neta aceptable después de haber presentado pérdida operacional. Entonces, si solamente se analizara el margen neto, las conclusiones serían incompletas y erróneas.

En este sentido, se detalla a continuación las diferencias entre el margen operativo y la rentabilidad neta antes de impuesto a la renta en el período 2015 – 2017:

Tabla 24.
Diferencia entre margen neto y operativo 2015 – 2017

Margen neto menos operativo (%)	2015	2016	2017
Grandes			
Novaecuador S.A.	-1.2	-4.8	4.3
Tecniseguros S.A.	1.0	0.5	1.1
Serviseguros S.A.	-0.1	0.3	0.2
Ecuaprimas Cia. Ltda.	-	-	2.4
Asertec S.A.	2.2	1.5	1.7
Grandes	-	-1.3	2.2
Sector	0.1	-0.5	2.7

Fuente: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (2019e)
Elaboración propia

Las otras rentas no operacionales netas²⁶, entendiéndose como tal a la diferencia entre otros ingresos no operacionales; es decir, la suma de los casilleros 6019 al 6135 del formulario de declaración del impuesto a la renta (EC Servicio de Rentas Internas 2019) y otros gastos no operacionales, es decir, la suma de los casilleros 7251 al 7314 del formulario 101 de declaración del impuesto a la renta (EC Servicio de Rentas Internas 2019), influye en la rentabilidad neta de las compañías.

Novaecuador S.A. es la compañía que tiene los principales efectos respecto a las rentas no operacionales. En el año 2015 tuvo un efecto neto en otras rentas por menos US\$304 mil, estos efectos provinieron principalmente de ingresos de intereses de instituciones financieras por US\$256 mil; ingresos de intereses de terceros por US\$35 mil; además otros gastos por costos de transacciones (comisiones bancarias, honorarios, tasas entre otros) por US\$623 mil.

En el año 2016, tuvo un efecto neto en otras rentas, en negativo de US\$1,104 mil, que provinieron principalmente de ingresos de dividendos por US\$148 mil, otras rentas gravadas por \$67 mil; intereses de instituciones financieras por US\$133 mil, ingresos de intereses de terceros US\$22 mil; además otros gastos por costos de transacciones (comisiones bancarias, honorarios, tasas entre otros) por el valor de US\$1,485 mil.

En el año 2017, el efecto neto en otras rentas para Novaecuador S.A. fue en positivo por US\$873 mil que provinieron principalmente de otros ingresos por otras rentas gravadas por US\$3,215 mil, intereses de instituciones financieras US\$66 mil; además de otros gastos por costos de transacciones (comisiones bancarias, honorarios, tasas entre otros) por US\$2,409 mil.

²⁶ Puede ser positiva o negativa. Positiva - los **ingresos** no operacionales son **mayores** a los **gastos** no operacionales; negativa - los **ingresos** no operacionales son **menores** a los **gastos** no operacionales.

Tecniseguros S.A. en el año 2015 tuvo otros ingresos no operacionales por otras rentas gravadas por US\$77 mil e intereses de instituciones financieras por US\$91 mil, estos ingresos sumaron en 0.99 puntos porcentuales la renta operacional. Para el año 2016, las rentas no operacionales corresponden principalmente a intereses de instituciones financieras por US\$78 mil y tuvo otros costos de transacciones (comisiones bancarias, honorarios, tasas entre otros) por US\$15 mil que incrementaron la renta operacional en 0.51 puntos porcentuales.

En el año 2017, para Tecniseguros S.A., los otros ingresos no operacionales incrementaron la rentabilidad operativa en 1.06 puntos porcentuales, que provinieron de ingresos financieros en US\$243 mil y otros por gastos por costos de transacciones (comisiones bancarias, honorarios, tasas entre otros) por US\$119 mil.

En la tabla 22 se aprecia que, de las grandes agencias asesoras productoras de seguros, la que también tiene efectos significativos por otras rentas no operacionales es la compañía Asertec S.A. Durante en el 2015 tuvo otros ingresos no operacionales por utilidad en venta de activos fijos por US\$125 mil, también intereses de instituciones financieras por alrededor de US\$30 mil por año y otros ingresos financieros por US\$32 mil. En el 2016 tuvo otros ingresos no operacionales por reversos de jubilación patronal y desahucio por US\$46 mil, e intereses de instituciones financieras por alrededor de US\$30 mil. En el 2017, tuvo otros ingresos no operacionales provenientes de reversos de jubilación patronal y desahucio por US\$54 mil y de intereses de instituciones financieras por alrededor de US\$30 mil y de otros ingresos financieros por US\$48 mil.

Por otro lado, Serviseguros S.A. y Ecuaprimas S.A. no han tenido efectos significativos provenientes de otras rentas no operacionales durante el período analizado, exceptuando por el año 2017, en el cual Ecuaprimas S.A. tuvo otras rentas gravadas por US\$303 mil, año durante el cual, la compañía incrementó en 2.4 puntos porcentuales la renta operativa.

A diferencia del dinamismo que han tenido las grandes agencias asesoras productoras de seguros en lo que refiere a los otros ingresos o gastos no operacionales durante el año 2015, el sector no tuvo mayor incidencia en cuanto a las otras rentas no operacionales. Durante el 2016, el efecto de resultados no operacionales en el sector decrementó en 0.5 puntos porcentuales el resultado operacional; para el año 2017 los otros resultados no operacionales incrementaron en 2.7 puntos porcentuales la rentabilidad operativa.

7.6. Resumen de los indicadores financieros del sector y de las grandes agencias asesoras productoras de seguros

A continuación, se presenta un resumen de los indicadores financieros del sector y de las grandes agencias, promediados del período 2015 – 2017:

Tabla 25.

Promedio de los indicadores financieros del sector²⁷ y de las grandes agencias asesoras productoras de seguros, período 2015 – 2017

	Liquidez	Endeudamiento del activo (%)	Endeudamiento patrimonial	Margen operativo (%)	Margen neto antes de impuesto (%)
Grandes					
Novaecuador S.A.	1.5	50.1	1.3	25.1	24.5
Tecniseguros S.A.	2.9	64.8	1.9	13.1	13.9
Serviseguros S.A.	2.1	43.9	0.8	8.9	9.1
Ecuaprimas Cia. Ltda.	1.3	93.8	20.3	0.5	1.2
Asertec S.A.	2.2	41.2	0.7	16.2	18.1
Grandes Sector	1.8	53.6	1.2	15.6	15.9
Sector	1.9	48.9	1.0	10.4	11.2

Fuente: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (2019e, 2019d)

Elaboración propia

Respecto al indicador de liquidez, las grandes agencias asesoras productoras de seguros han mantenido el valor de 1.8 dólares disponibles para cada dólar de deuda durante el período 2015 al 2017. En este mismo período el sector ha tenido una liquidez ligeramente superior en 1.9 dólares disponibles para cada dólar de deuda. Es necesario señalar que un índice de liquidez más alto no indica necesariamente una mejor posición financiera pues un indicador elevado “puede ocultar un manejo inadecuado de activos corrientes, pudiendo tener las empresas excesos de liquidez poco productivos.” (EC Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros 2019f, 3).

Entre las grandes agencias asesoras productoras de seguros, Tecniseguros S.A. es la compañía que tiene en promedio el mayor indicador de liquidez con un promedio de 2.9 dólares disponibles por cada dólar de deuda corriente. En una posición media se encuentran Serviseguros S.A. y Asertec con 2.1 y 2.2 dólares, respectivamente de activos corrientes por cada dólar de deuda menor a un año; por último, se encuentran

²⁷ El alcance de esta investigación abarca únicamente el sector de las agencias asesoras productoras de seguros existentes en Ecuador, debido a que si se realiza un análisis y comparación con las agencias asesoras productoras de seguros a nivel mundial deberá establecerse el tamaño de la industria dentro de su geolocalización y el acceso a la información es limitado al nivel de detalle que se analiza sobre el mercado ecuatoriano de las agencias.

Novaecuador S.A. y Ecuaprimas Cía. Ltda. con 1.5 y 1.3 dólares disponibles por cada dólar de deuda corriente.

Sobre el endeudamiento del activo, las grandes agencias asesoras productoras de seguros muestran una relación más alta para el financiamiento de sus activos con deudas, debido a que el indicador se sitúa en 53.6% mientras que el sector mantiene en promedio de 48.9% en el período 2015 a 2017. Es destacable que Ecuaprimas Cía. Ltda. tiene el indicador más alto en promedio en relación con las demás grandes agencias asesoras productoras de seguros.

En cuanto al endeudamiento patrimonial, las grandes agencias asesoras productoras de seguros muestran un indicador promedio del 2015 al 2017 de 1.2 veces en deudas en relación con el patrimonio; a diferencia, el sector muestra un mejor indicador con una relación de 1 a 1 (el indicador se sitúa en 1.0); es decir, que las grandes agencias asesoras productoras de seguros, se manejan con una posición de riesgo mayor que el sector en general.

Los indicadores de endeudamiento del activo y endeudamiento patrimonial se encuentran muy relacionados pues en ambos casos se incluye el valor de las deudas para su cálculo; esto quiere decir que a mayor endeudamiento del activo, mayor número de veces se encuentra comprometido el patrimonio con los acreedores; una prueba simple para comprobar lo señalado, es tomar el mayor valor de la columna de endeudamiento del activo, será también el mayor valor en la columna de endeudamiento patrimonial (ver tabla 23); así mismo, si se toma el menor valor de una de las columnas será también el menor valor en el endeudamiento patrimonial.

Los indicadores de margen operativo y margen neto antes de impuesto se encuentran relacionados; las variaciones entre ellos no son significativas pues solo en el caso de Asertec S.A. tiene un valor de 1.9 puntos porcentuales de variación entre el uno y el otro; mientras que las demás grandes agencias productoras de seguros la variación es menor a 1%.

En ambos indicadores de rentabilidad expuestos en la tabla 23, se demuestra que las grandes agencias asesoras productoras de seguros mantienen el liderazgo pues el sector mantiene indicadores relativamente más bajos; es necesario señalar que Novaecuador S.A. es la compañía que influye en mayor medida a que las grandes agencias asesoras productoras de seguros se ubiquen en un nivel superior de rentabilidad al sector en general, pues es la compañía más grande del sector y la que mayor rentabilidad muestra en promedio.

Capítulo cuarto

Marco metodológico

1. Definición del tipo de estudio

La investigación se desarrollará mediante un estudio empírico²⁸ (Pastor 2001, 87) de tipo cualitativo²⁹ (Hernández Sampieri, Fernández Collado, y Baptista Lucio 2014, 8), que a través de las entrevistas a expertos y basados en su experiencia permita adquirir datos específicos y perspectivas para el desarrollo de las grandes agencias asesoras productoras de seguros y del sector.

2. Diseño de entrevista para expertos

En esta investigación es necesario la opinión de expertos, quienes son personas con amplia experiencia en el sector de seguros y medicina prepagada, así como en las agencias asesoras productoras de seguros.

Las entrevistas se definen como una “reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados)” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, y Baptista Lucio 2014, 403); y se dividen en entrevistas estructuradas, semiestructuradas y no estructuradas o abiertas; en este estudio se utilizará las entrevistas semiestructuradas “que se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, y Baptista Lucio 2014, 403).

Es importante seleccionar a las personas más idóneas para las entrevistas debido a que de esto dependerá el éxito o fracaso de la recolección de información adecuada para esta investigación; y, la muestra para las entrevistas en el proceso cualitativo es el “grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc., sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea estadísticamente representativo del universo o población que se estudia” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, y Baptista Lucio

²⁸ “Corriente del pensamiento basada en la valoración de *la experiencia* como fuente de conocimiento”.

²⁹ “En la búsqueda cualitativa, en lugar de iniciar con una teoría y luego “voltar” al mundo empírico para confirmar si ésta es apoyada por los datos y resultados, el investigador comienza examinando los hechos en sí y en el proceso desarrolla una teoría coherente para representar lo que observa (Esterberg, 2002). Dicho de otra forma, las investigaciones cualitativas se basan más en una lógica y proceso inductivo (explorar y describir, y luego generar perspectivas teóricas). Van de lo particular a lo general”.

2014, 384); lo que se debe evitar es la saturación de categorías que ocurre “cuando los datos se vuelven repetitivos o redundantes y los nuevos análisis confirman lo que se ha fundamentado (Hernández Sampieri, Fernández Collado, y Baptista Lucio 2014, 435); es decir, que los datos son similares y ya no existe información relevante.

2.1. Expertos entrevistados

Los expertos son los directivos de las grandes agencias asesoras productoras de seguros que se describen en el Anexo 5, así como de las empresas de seguros y de medicina prepagada incluidos en el Anexo 6, que permiten conocer de primera mano la visión de futuro de estas empresas. En los mencionados anexos, se presenta la fecha y hora en que fueron realizadas las entrevistas.

3. Recolección y análisis de datos

La recolección y análisis implica revisar, organizar y estructurar los datos obtenidos en las entrevistas, mediante la elaboración de una matriz que permita convertir en información y conocimiento para cada perspectiva detallada en el siguiente capítulo. “Lo que se busca en un estudio cualitativo es obtener datos (que se convertirán en información)” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, y Baptista Lucio 2014, 394).

A continuación, se muestra una condensación de respuestas de todos los entrevistados, que se realizó en función de los análisis de datos de cada pregunta. Y, en los Anexos 7 y 8 se presentan las matrices con un resumen de las respuestas a las entrevistas realizadas a los ejecutivos de las grandes agencias asesoras productoras de seguros; y, empresas de seguros y de medicina prepagada, respectivamente.

3.1. Respuestas condensadas de las entrevistas realizadas a expertos

Objetivo de las entrevistas: Obtener información a efectos de conocer los puntos de vista de los expertos sobre los resultados obtenidos en la investigación a fin de concluir sobre las perspectivas para el desarrollo de las grandes agencias asesoras productoras de seguros.

Entrevista y condensación de respuestas de los directivos de las grandes agencias asesoras productoras de seguros:

A. Perspectivas económicas	
A.1	<p>¿Cómo le afecta a su empresa la situación económica por la que atravesó el país en el año 2018 y aquella que está atravesando durante el año 2019?</p> <p>Las agencias asesoras productoras de seguros son dependientes de lo que la economía ha atravesado en los años 2018 y 2019 próximo a cerrar; por lo tanto, los seguros se vuelven un termómetro de la economía, tanto en el proceso de contracción y en el crecimiento de la misma. Cuando la economía está a la baja, las empresas y personas buscan reducir costos o bajan sus planes, lo que hace competir con otros corredores de seguros o con otras aseguradoras que probablemente no le presten el mejor servicio al cliente.</p>
A.2	<p>En su opinión, ¿cómo vería el comportamiento de la situación económica del país en el próximo año (2020) y su impacto en el sector en el que opera?</p> <p>El 2020 va a mantenerse en condiciones similares al año 2019, y va a ser un año de ajustes y estabilización para la situación económica del país. El sector de seguros debe brindar un máximo respaldo al gobierno actual y al próximo gobierno, el cual debe enfocarse en el mantenimiento y fortalecimiento de los negocios, analizar la reforma laboral, lograr mejoras en el déficit e incentivar la confianza de la inversión extranjera.</p>
A.3	<p>¿Qué tan sensibles son los ingresos por comisiones de intermediación de seguros en su empresa cuando existen variaciones e incertidumbre en el sector económico del país?</p> <p>Los porcentajes de comisión no van a cambiar porque son fijos y pactados en el contrato de agenciamiento. El problema es en su base de cálculo que es la prima, y si la prima se reduce también bajarían sus comisiones. Algo importante que señala el ejecutivo de Tecniseguros, es que se debe mirar a la economía como un parámetro de</p>

referencia, pero no un parámetro ni de soporte ni de justificación y las agencias deben establecer planes para seguir adelante y vender más.

A.4 ¿Cómo ha pensado su empresa enfrentar la situación económica antes descrita?

Mejorando con un cambio de modelo de negocio que conlleve a una venta especializada, cuidando y protegiendo al cliente, y así se logre las renovaciones y su permanencia; eficiencia a través de la incorporación de nueva tecnología y búsqueda de convenios internacionales, nuevos nichos, segmentos u oportunidades de negocio.

B. Perspectivas financieras

B.1 En su empresa, ¿cuál es el pronóstico de crecimiento en porcentaje de los ingresos por comisiones de intermediación de seguros para los años 2019 y 2020?

- Novaecuador tendrá un crecimiento del 4% en el 2019 y se espera hasta un 5% en el 2020.
- Tecniseguros estima un crecimiento del 5% en el 2019 y 10% en el 2020.
- Serviseguros y Asertec se proyectan un crecimiento del 10% en el 2019 y 2020.
- Ecuaprimas busca un 20 - 25% en el 2019 y 25% en el 2020.

B.2 ¿Considera que su ranking de comisiones se mantendrá en igual escala en los años 2019 y 2020?

- Novaecuador y Tecniseguros competirán por el puesto número uno en el ranking.
- Ecuaprimas y Serviseguros competirán por el tercer puesto.
- Asertec se mantendría en el quinto lugar.

B.3 ¿Qué estimaciones en porcentaje de rentabilidad y monto de activos considera en su empresa para los años 2019 y 2020?

Respecto al monto de activos, los cuatro ejecutivos de las grandes agencias consideran que los activos que mantienen son suficientes y eficientes. Y, sobre los porcentajes de rentabilidad estiman desde el 20% al 50% de margen bruto en la operación.

B.4	<p>Respecto al total de pasivos, ¿cómo prevén disminuirlos a partir del año 2019, de tal forma que mejoren en su empresa los indicadores financieros sobre el endeudamiento?</p>
<p>En los corredores de seguros no hay un componente de endeudamiento o de una necesidad de endeudamiento, y por el modelo de negocio mantienen cuentas por pagar laborales y a las aseguradoras.</p>	
B.5	<p>¿Cómo administran la liquidez de su empresa a partir del año 2019 para cumplir con sus obligaciones a corto plazo?</p>
<p>Los cinco corredores de seguros mantienen una liquidez bien estructurada que les permite cumplir con sus obligaciones con colaboradores, proveedores, entre otros, así como nuevos proyectos y cualquier necesidad interna.</p>	
<p>C. Perspectivas regulatorias</p>	
C.1	<p>En enero del 2018 la SCVS³⁰ emitió el instructivo sobre sociedades de interés público, donde constan las agencias asesoras productoras de seguros. ¿Qué efectos tiene esta resolución para las agencias?</p>
<p>El instructivo sobre sociedades de interés público no ha tenido mayor impulso y se ha quedado congelado, la única obligación es mantener auditoría externa, la cual ya disponen las grandes agencias.</p>	
C.2	<p>El 8 de mayo del 2019 la SCVS publicó la nueva norma para el ejercicio de actividades de los asesores productoras de seguros, peritos de seguros e intermediarios de reaseguros. ¿Cuáles son los principales cambios que afectan a las agencias?</p>
<p>La nueva norma afina mejor lo que hacen las agencias asesoras productoras de seguros, el principal cambio es la obligatoriedad de tener una póliza de responsabilidad civil profesional, cuyo monto aún la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros no ha establecido.</p>	
C.3	<p>El 29 de mayo del 2019 se publicó el Código de Comercio que modifica todo lo referente al contrato de seguros. ¿Tuvo esta normativa efecto para las agencias asesoras productoras de seguros?</p>
<p>Tres ejecutivos de las cinco grandes agencias señalaron que no han tenido afectaciones; en el caso de Asertec, el ejecutivo menciona que lo principal es el plazo de pago, y a Novaecuador le afecta porque opera con banca seguros y es un operador de cobranzas.</p>	

³⁰ Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

D. Perspectivas de innovación	
D.1	<p>¿Qué planes tienen a corto y largo plazo en la innovación de su empresa?</p> <p>El ejecutivo de Tecniseguros menciona que la gente se confunde y piensa que innovación es solamente temas de tecnología, y ellos están innovando en procesos, en el modelo de negocio, en cultura y en tecnología. En Ecuaprimas, Asertec y Novaecuador están orientados en la innovación tecnológica. En el caso de Asertec y Serviseguros están enfocados en comunicaciones integradas.</p>
D.2	<p>A nivel tecnológico, ¿Qué sistemas tienen para el control y administración del negocio (core)? ¿Tienen planes de cambios de los sistemas a partir del 2019? ¿Cuáles?</p> <p>Las agencias tienen un sistema transaccional donde incluyen toda la producción y pólizas de seguros; y están en etapas de mejora para el año 2020.</p>
D.3	<p>¿De qué medios disponen para la comunicación con los asegurados? ¿Tienen planes de mejorarlos a futuro? ¿Qué incluyen estas mejoras?</p> <p>Las agencias disponen de medios de comunicación a través de herramientas tecnológicas de comunicación, como: correo electrónico, acceso vía web, redes sociales, mensajería, WhatsApp; y tienen planes de crear y/o mejorar sus aplicativos; sin embargo, dan énfasis en la cercanía con el cliente, que haya un tratamiento de persona a persona para que conozca de punta a punta sus productos y servicios.</p>
D.4	<p>¿Considera que es oportuno la integración tecnológica con las aseguradoras y las empresas de medicina prepagada para obtener información en línea y reducir la carga operativa?</p> <p>Todos los ejecutivos coinciden en que definitivamente es positivo realizar integraciones con las aseguradoras; también señalan que tienen experiencia en estos procesos, aunque con integraciones puntuales. Hay una necesidad de realizar las integraciones porque permiten recabar información más rápida y de forma eficiente.</p> <p>Los ejecutivos de Tecniseguros y Ecuaprimas coinciden en que la integración debería ser también entre las agencias asesoras productoras de seguros para encontrar vínculos de mejora interna y compartirlo con las aseguradoras; además por la necesidad puntual del sector de contar con una central de riesgos sobre clientes.</p>
E. Perspectivas de internacionalización	
E.1	<p>¿Tiene planes su empresa de abrir sucursales/oficinas en el exterior o ya disponen de las mismas?</p> <p>De las cinco grandes agencias asesoras productoras de seguros, únicamente Novaecuador cuenta con sucursales en el extranjero. El ejecutivo de Asertec afirma que su empresa lo ha evaluado hacia Centroamérica; sin embargo, tendría que ser a través de un proyecto específico.</p>

E.2 ¿Dispone la empresa de corresponsalías o alianzas internacionales? ¿Cuáles? ¿De qué forma se beneficia la empresa y los asegurados de estos convenios?

Cuatro de los ejecutivos de las cinco grandes agencias asesoras productoras de seguros confirman que cuentan con corresponsalías internacionales. Novaecuador cuenta con un acuerdo de cooperación con uno de los diez brókeres más grandes, con operaciones a nivel mundial.

Los ejecutivos coinciden en que el cliente se beneficia por contar con prácticas y tecnología con enfoque mundial y las agencias asesoras productoras de seguros se benefician por el referimiento de clientes por parte de sus corresponsales.

F. Oportunidades y amenazas

F.1 En su criterio ¿qué debería hacer un buen asesor productor de seguros para lograr la excelencia y un servicio de calidad?

Los ejecutivos señalan que la buena asesoría se encuentra vinculada principalmente en tres aspectos: capacidad y conocimiento técnico, experiencia del cliente y en comunicación.

La ejecutiva de Ecuaprimas asevera que hay que preparar y capacitar adecuadamente al personal, pues la asesoría viene por la especialización de la gente, en esto coincide el ejecutivo de Asertec quien afirma que la clave es la asesoría, el conocimiento y mucho énfasis en la parte técnica.

F.2 Considerando su experiencia en las agencias asesoras productoras de seguros ¿qué oportunidades y amenazas considera que existen para las mismas?

Los directivos señalaron como **oportunidades** las siguientes:

- Servicio y tecnología, a favor del cliente y así demostrar que es un negocio que implica una cadena de intermediación.
- Desarrollo de nuevos productos.
- Asociación entre las agencias asesoras.
- Situación económica, hoy al haber una situación complicada, tal vez es oportunidad para emprendimientos y para empezar a colocar seguros en pymes.
- Penetración de seguros a través de una visión distinta, hay auténticos océanos azules.

Y como **amenazas**:

- Relación directa, es decir, que ya no exista el asesor productor de seguros porque la empresa de seguros y de medicina prepagada establece una relación directa con el cliente/asegurado sin la intervención de un intermediario.
- Competencia desleal y agresiva.
- Guerra de precios, en seguros a largo plazo empieza a sufrir la calidad de la asesoría, el aseguramiento, el pago de siniestros y al final pierden todos.
- De orden legal, que haya disposiciones no aplicables a los asesores productores de seguros.
- Situación económica: es una amenaza al estar restringida la economía.

F.3 ¿Tiene algún comentario adicional que contribuya al objeto de esta investigación?

Los ejecutivos de Ecuaprimas y Tecniseguros señalan que existe la necesidad que las agencias asesoras productoras de seguros se asocien y en conjunto puedan tener más beneficios y la ejecutiva de Ecuaprimas menciona que existe un mercado inexplorado al que deben transmitir y generar una cultura de seguros.

Entrevista y condensación de respuestas de los directivos de las empresas de seguros y de medicina prepagada:

A. Perspectivas económicas	
A.1	<p>¿Cómo le afecta al sector de seguros/empresas de medicina prepagada la situación económica por la que atravesó el país en el año 2018 y aquella que está atravesando durante el año 2019?</p> <p>Tres de los cuatro ejecutivos coinciden, en que a pesar que la economía ha tenido una contracción, el mercado de seguros tuvo un crecimiento en el año 2018 y mantiene esta tendencia.</p>
A.2	<p>En su opinión, ¿cómo vería el comportamiento de la situación económica del país en el próximo año (2020) y su impacto en el sector en el que opera?</p> <p>En cuanto a la situación económica, los ejecutivos opinan que no existen buenas expectativas; sin embargo, respecto del sector asegurador y de medicina prepagada, concuerdan que el sector seguirá creciendo en valores mínimos.</p>

A.3 ¿Cómo ha pensado su empresa de seguros/medicina prepagada enfrentar la situación económica antes descrita?

Los ejecutivos coinciden en que la alternativa es ir a nichos nuevos; por ejemplo, la ejecutiva de Confiamed afirma que hay que adaptar la oferta para que las personas desvinculadas de sus trabajos mantengan sus planes de manera individual. El ejecutivo de Humana afirma que hay que desarrollar productos para evitar dejarle sin opción al cliente, y el ejecutivo de AMA Seguros afirma que existen muchos profesionales sanitarios que aún no cuentan con seguro. Estas alternativas de diversificación les mantendrá en crecimiento.

B. Perspectivas financieras

B.1 ¿Qué proyección de crecimiento en el primaje/ingresos estima para el año 2019? ¿Cree que se mantenga la tendencia en el próximo año?

Respecto del 2019, los ejecutivos dan sus opiniones desde el punto de vista de sus empresas; la mayor tasa de crecimiento pronosticada fue del 16% establecido por Humana y el menor fue de AMA Seguros 3 o 5%. Para el 2020 afirman que mantendrían esos mismos porcentajes, excepto Seguros Pichincha que aspira crecer un 10%.

B.2 ¿Qué opinión tiene acerca del mayor crecimiento de las primas de seguros de vida frente a las de seguros generales en los años 2015 al 2018? ¿Cree que se mantenga la tendencia en los siguientes dos años?

Los ejecutivos muestran confianza generalizada en el crecimiento de las primas de seguros de vida, y esperan que la tendencia siga debido a que existe más conciencia sobre la importancia de la salud y vida.

C. Perspectivas regulatorias

C.1 El 8 de mayo del 2019 la SCVS publicó la nueva norma para el ejercicio de actividades de los asesores productores de seguros, peritos de seguros e intermediarios de reaseguros. ¿Existe algún impacto de esta norma para las empresas de seguros/medicina prepagada que se relacione con las agencias asesoras productoras de seguros?

Los ejecutivos afirman que esta normativa no ha tenido mayor efecto e impacto.

C.2 El 29 de mayo del 2019 se publicó el Código de Comercio que modifica todo lo referente al contrato de seguros. ¿Tuvo esta normativa efecto en las relaciones con las agencias asesoras productoras de seguros?

Los ejecutivos de Confiamed y Humana señalan que no ha existido mayor efecto, y que principalmente el impacto es en la relación contractual con el asegurado y la empresa de seguros.

D. Perspectivas de innovación	
D.1	<p>¿Qué espera de la innovación y transformación tecnológica que apliquen las agencias asesoras productoras de seguros en beneficio de los asegurados / clientes en el corto y mediano plazo?</p> <p>Las agencias, empresas de seguros y de medicina prepagada no están muy metidos en innovación, por lo que hay que trabajar de manera conjunta en la compatibilidad entre la tecnología de ambas partes, para no duplicar esfuerzos, todo esto con la finalidad de facilitar y dar un mejor servicio al cliente.</p>
D.2	<p>¿Considera que es oportuno la integración tecnológica de las agencias asesoras productoras de seguros con las aseguradoras/empresas de medicina prepagada para obtener información en línea y reducir la carga operativa?</p> <p>Por unanimidad los ejecutivos consideran que están de acuerdo con la integración tecnológica. El ejecutivo de Humana, lo plantea como necesario para evitar tareas duplicadas, algo con lo que coincide la ejecutiva de Confiamed quien le da importancia al trabajo en conjunto.</p>
E. Perspectivas de internacionalización	
E.1	<p>¿Qué opinión tiene de la internacionalización que pudieran hacer las agencias asesoras productoras de seguros? ¿De qué forma se beneficiarían los asegurados/clientes de estos convenios?</p> <p>Tres de los cuatro ejecutivos se muestran positivos ante la internacionalización de las agencias asesoras productoras de seguros debido a que se pueden traer productos y conocimiento probados en otros mercados más desarrollados, lo que permitiría innovar y crear nuevas alternativas que beneficien a los clientes; y que sea provechoso para las tres partes (aseguradora, corredor y cliente). El ejecutivo de AMA Seguros muestra más restricción hacia la internacionalización de las agencias asesoras productoras de seguros, pues él no visualiza impactos en ninguna parte, a excepción de una expansión geográfica de las agencias.</p>
F. Oportunidades y amenazas	
F.1	<p>En su criterio ¿qué debería hacer un buen asesor productor de seguros para lograr la excelencia y un servicio de calidad?</p> <p>Los ejecutivos señalan que un buen asesor debe hacer lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Compartir la información para alinear procesos. - No duplicar procesos. - Brindar un valor agregado, que es la asesoría.

- Relación directa y personalizada con el cliente y con las compañías de seguros y de medicina prepagada.
- Disponer de solvencia técnica.
- Asesoramiento integral al cliente con claridad en coberturas y exclusiones.
- Mejorar las relaciones con las empresas de seguros y de medicina prepagada.

F.2 Considerando su experiencia en el sector de seguros/empresas de medicina prepagada ¿qué oportunidades y amenazas considera que existen en las agencias asesoras productoras de seguros?

Los directivos señalaron como **oportunidades** las siguientes:

- Aprovechar la llegada que tienen los corredores a los clientes y ofrecerles productos en distintos ramos.
- Fusión de los agentes independientes con las grandes agencias.
- Demostrar al cliente que la asesoría es necesaria.
- Integración con las empresas de seguros y de medicina prepagada con innovación tecnológica.
- Existen muchos mercados que no se están atacando, hay productos que se pueden masificar y tener nichos más grandes.

Y como **amenazas**:

- Relación directa, es decir, que ya no exista el asesor productor de seguros porque la empresa de seguros y de medicina prepagada establece una relación directa con el cliente/asegurado sin la intervención de un intermediario.
- Competencia.
- Guerra de precios.
- Situación económica.

F.3 ¿Tiene algún comentario adicional que contribuya al objeto de esta investigación?

Sobre las agencias asesoras productoras de seguros, mencionaron lo siguiente:

- Debe existir una alianza tripartita: cliente, bróker, y empresa de seguros y de medicina prepagada.
- El reto es crecer y son importantes las sinergias entre los corredores y las empresas de seguros y de medicina prepagada para poder llegar a otros segmentos con productos y canales distintos.
- Deben meterse en temas de innovación y buscar nuevos nichos para masificar y aumentar la rentabilidad.

Capítulo quinto

Perspectivas para el desarrollo de las grandes agencias asesoras productoras de seguros

A continuación, se presentan las perspectivas para el desarrollo de las grandes agencias asesoras productoras de seguros, con base al análisis efectuado en esta investigación del período 2015 al 2017, y a la ampliación que se desarrollará en este capítulo sobre las cifras reales del año 2018 debido a que las mismas ya están publicadas en la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, y a las proyecciones de los años 2019³¹ y 2020; además, de las respuestas condensadas de las entrevistas realizadas a los directivos de las grandes agencias asesoras productoras de seguros, empresas de seguros y de medicina prepagada.

1. Perspectivas económicas

Para el año 2018 el Producto Interno Bruto – PIB, se presenta de la siguiente manera:

Tabla 26.
Producto Interno Bruto – PIB 2018

En millones de US\$	2017	2018
Nominal	104,296	108,398
Real	70,956	71,933
% de variación del PIB		
Nominal	-	3.9
Real	-	1.4

Fuente: Banco Central del Ecuador (2019b, fig. 1)
Elaboración propia

Según el Banco Central del Ecuador (2019b, párr. 2), el crecimiento se debe a mayor gasto de consumo final del gobierno, aumento en el consumo final de los hogares, mayor formación bruta de capital fijo e incremento de las exportaciones de bienes y servicios.

De acuerdo con el boletín 2007 de la publicación mensual del Banco Central del Ecuador (2019d), la industria de “Actividades financieras y de seguros” representó, en el año 2018, el 3.6% del PIB en términos reales. En este año este sector tuvo un incremento

³¹ Las agencias asesoras productoras de seguros están obligadas a presentar las cifras del año 2019 a la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros hasta el 30 de abril de 2020.

en su aporte al Producto Interno Bruto del 3% debido a que pasó de US\$2,339 millones en 2017 a US\$2,409 millones en 2018.

Para el año 2019, se dispone de proyecciones del crecimiento de la economía ecuatoriana publicadas por diferentes organismos, que se detallan a continuación:

Tabla 27.
Proyección de crecimiento de la economía ecuatoriana 2019 – 2020

Organismo	Proyección crecimiento		Publicación (año 2019)
	2019	2020	
CEPAL (2019, 101)	0.9	No disponible	Enero
Fondo Monetario Internacional – FMI (2019, 54)	-0.5	0.2	Marzo
PROEstudios (2019, 8)	0.0	No disponible	Abril
Banco Central del Ecuador (2019d)	0.2	No disponible	Junio
Banco Mundial (2019)	0.0	0.4	Junio

Fuente: Comisión Económica para América Latina y el Caribe, Banco Central del Ecuador, Banco Mundial, Fondo Monetario Internacional, PROEstudios
Elaboración propia

A medida que las proyecciones de diferentes organismos, sobre el crecimiento de la economía ecuatoriana, se han ido actualizando, las estimaciones han ido decreciendo. En enero del año 2019, en el boletín 2003, el Banco Central del Ecuador estimaba un crecimiento del 1.4% (2019a), sin embargo, el boletín 2007 de mayo 2019 (2019d) estableció el porcentaje de crecimiento en el 0.2%.

Por otro lado, en abril del 2018, el Fondo Monetario Internacional estableció la estimación del crecimiento para el año 2019 de la economía ecuatoriana en 2.5% (2018, 68) y en abril de 2019 la estimación de crecimiento planteada por este organismo bajó al -0.5%.

El Banco Mundial bajó su proyección del año 2019 en su publicación de enero de 2019 del 0.7% (2019) al 0.0% en junio de 2019.

En lo que se refiere al sector de “actividades de servicios financieros”, el Banco Central de Ecuador (2019d) estima una proyección de crecimiento para el año 2019 del 0.2%.

Las agencias asesoras productoras de seguros son dependientes de lo que la economía ha atravesado en los años 2018 y 2019 próximo a cerrar; por lo tanto, los seguros se vuelven un termómetro de la economía; “mientras la economía está bien, nosotros también estamos bien” (Páez 2019, entrevista personal; ver resumen en Anexo

7). Respecto al 2020 es un año de ajustes y estabilización económica similar a las condiciones del 2019.

Sobre la tasa de penetración del mercado asegurador en la economía ecuatoriana, a continuación, se presenta una tabla que resume la contribución del mercado asegurador en Ecuador en el año 2018:

Tabla 28.
Contribución del mercado asegurador al PIB Nominal 2018

Año	Seguros de vida		Seguros generales		Primas totales		PIB Nominal
	En mill. US\$	Relación PIB	En mill. US\$	Relación PIB	En mill. US\$	Relación PIB	En mill. US\$
2018	413	0.38%	1,276	1.18%	1,689	1.56%	108,398

Fuente: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (2019b), Banco Central del Ecuador (2019b)

Elaboración propia

En el año 2018 la tasa de penetración es del 1.56% y se evidencia que los seguros de vida suben al 0.38% en relación con el año anterior, que es el único rubro que crece. Respecto a lo señalado, a continuación, se muestra una tabla que resume el comportamiento del primaje de las compañías aseguradoras del país.

Tabla 29.
Primaje y variaciones del sector de seguros 2018

Año	Primas seguros de vida		Primas seguros generales		Primas totales	
	En mill. US\$	Variación (%)	En mill. US\$	Variación (%)	En mill. US\$	Variación (%)
2017	370		1,261		1,631	
2018	413	▲ 11.6%	1,276	▲ 1.2%	1,689	▲ 3.6%

Fuente: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (2019b)

Elaboración propia

“El mercado de seguros para el 2018 cerró en 1,689 millones de dólares frente a 1,631 millones de dólares del 2017, lo que representa un crecimiento del 3.55%” (Tecniseguros S.A. 2019, 3). El sector muestra un repunte desde el año 2017 y en el año 2018 creció en el 3.6% en primas totales. Este incremento responde básicamente al crecimiento de primas de seguros de vida; si bien, las primas de seguros generales subieron ligeramente en el 1.2%, las primas de seguros de vida crecieron en el 11.6%.

Los ejecutivos de las empresas de seguros y medicina prepagada, coinciden en que a pesar que la economía ha tenido una contracción, el mercado de seguros tuvo un crecimiento mínimo en el año 2018 y se mantiene en esa tendencia. Y los ejecutivos entrevistados muestran confianza generalizada en el crecimiento de las primas de seguros

de vida, y esperan que la tendencia siga, debido a que existe más conciencia sobre la importancia de la salud y vida.

En ese mismo sentido, Fernando Terneus, Presidente Ejecutivo de Tecniseguros expone que “los crecimientos de la economía del país y del mercado de seguros han sido prácticamente inexistentes; en este contexto los esfuerzos individuales de crecimiento de los diferentes actores en el corretaje de seguros implica mayores esfuerzos e inversiones” (Terneus 2019, 86).

En general para las empresas del sector de seguros y con esto las agencias asesoras productoras de seguros, no les es factible tomar a la economía como un parámetro de soporte ni de justificación y más bien esta sería “un parámetro de referencia” (Ramírez 2019, entrevista personal; ver resumen en Anexo 7). No es posible relacionar directamente resultados o variables al desempeño del sector (Ramírez 2019), solamente hay que ir tratando de ver siempre lo positivo “no importa cómo esté la economía, algo tenemos que hacer para seguir adelante”, asevera Darwin Ramírez (2019).

De cara al futuro, para enfrentar la situación económica antes descrita, los entrevistados consideran que se debe mejorar el servicio y las opciones para los clientes, además buscar nuevos nichos, segmentos y oportunidades. En ese sentido, el ejecutivo de Serviseguros, afirma que hay que “sostener lo que tienes, en este momento es cuando tienes que dar un servicio impecable a tus clientes para que te renueven, para que se mantengan” (Oliva 2019, entrevista personal; ver resumen en Anexo 7), y el ejecutivo de Tecniseguros afirma que la situación se enfrenta con “un modelo más centrado en el cliente, un cliente al que hay que cuidar, al que hay que proteger” (Ramírez 2019).

Desde la óptica de los ejecutivos de las empresas de seguros y de medicina prepagada enfocan sus respuestas en el mismo sentido que los entrevistados de las agencias asesoras productoras de seguros, la ejecutiva de Confiamed indica que “estamos trabajando en programas individuales, con alianzas con las grandes agencias para identificar nuevos nichos” (Gallegos 2019, entrevista personal; ver resumen en Anexo 8); el ejecutivo de Humana cree que hay que seguir desarrollando productos para evitar que los clientes se queden sin opción, y es una alternativa la diversificación del mercado (Albuja 2019, entrevista personal; ver resumen en Anexo 8), y la ejecutiva de Seguros del Pichincha considera que el sector debe enfocarse en la experiencia del cliente, lo cual daría la posibilidad de seguir creciendo (Heredia 2019, entrevista personal; ver resumen en Anexo 8).

Visión global de la industria de seguros

El futuro de la industria de seguros está en la digitalización como protagonista (Redacción Seguros News 2019). Las tendencias (Francisco Machado 2018) están marcadas por la digitalización de los canales de distribución, enfoque en la experiencia del cliente, transformación del rol de los agentes asesores productores de seguros, que deben dedicarse a la asesoría con criterio técnico, y nuevos productos atados a las necesidades de los clientes (seguros personalizados).

Para obtener una visión global de la industria de seguros a nivel mundial y ecuatoriano, se entrevistó a un consultor de seguros, cuyos datos se detallan a continuación, y en el Anexo 9 consta el resumen de la entrevista y respuestas:

Tabla 30.
Perfil del consultor experto en seguros

Entrevistado	Cargo	Experiencia profesional en el sector de seguros	Fecha de entrevista	Hora de entrevista
José Repetto	Consultor independiente en seguros, finanzas, estrategia y gobierno corporativo	3 meses como consultor independiente Aproximadamente 27 años como Gerente Financiero, en Seguros Equinoccial (19 años) y Seguros Unidos (8 años)	18-feb-2020	15:00

Fuente y elaboración propias.

José Repetto consultor independiente en seguros, manifestó en la entrevista que a nivel mundial hay más conciencia de seguros que en Ecuador, en donde existe una baja penetración de seguros. Queda una tarea compartida entre el asegurado al tener más conciencia para proteger su patrimonio y el asegurador al crear productos más a la medida del cliente; es decir, debe existir una función compartida en la que el cliente de más importancia a la contratación de seguros y que las aseguradoras hagan un poco más de empatía con el mismo. El sector de seguros tiene la tarea fundamental de escuchar lo que quiere el cliente para diseñar productos a su medida, y que el asegurado tenga un poco más de facilidad para adquirir los mismos (Repetto 2020, entrevista personal; ver resumen en Anexo 9).

Esteban Cadena, vicepresidente ejecutivo de Oriente Seguros, indica que “es necesario educar al usuario en estos temas [riesgos y seguros], para que se comprenda de qué se habla y así elevar el interés por contratar seguros. A esto hay que sumarle que en las aseguradoras debemos investigar las expectativas de cobertura que tienen los usuarios” (Cavagnaro A. y Landín 2020, 78)

Las empresas de seguros y agencias asesoras productoras de seguros del Ecuador deberían estar listas para la digitalización, manejo de inteligencia artificial, Big Data e internet de las cosas, puesto que un cliente/asegurado preferirá una compañía ágil y con empatía a sus preferencias antes que una compañía grande. “Antes, el pez grande se comía al chico, ahora el pez ágil se come al pez lento” (Repetto 2020).

“Es importante que las entidades aseguradoras cuenten con gerencias eficaces que les permita anticiparse ante cambios de tendencias en un contexto altamente cambiante, contando con información íntegra y oportuna para prevenir pérdidas inesperadas en un futuro” (Camino-Mogro et al. 2019, 77).

2. Perspectivas financieras

Para desarrollar las perspectivas financieras, primero se presenta los resultados del año 2018³² del sector de las agencias asesoras productoras de seguros. De acuerdo con la información publicada por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (2019d), para el año 2018 existen 398 agencias asesoras productoras de seguros autorizadas, lo que significa un decremento del 6% en relación al 2017.

El número de agencias se ha reducido (24 empresas menos de un año a otro), y esta disminución se encuentra en las microempresas que pasan de 227 a 201 empresas, y un pequeño crecimiento en el número de agencias medianas que pasa de 26 a 28 empresas. Las grandes y pequeñas agencias asesoras productoras de seguros se mantienen en la misma cantidad de 5 y 164, respectivamente. A continuación, se muestra una figura con la estructura del mercado de las agencias asesoras productoras de seguros al 2018:

³² Información descargada el 30 de septiembre de 2019 de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

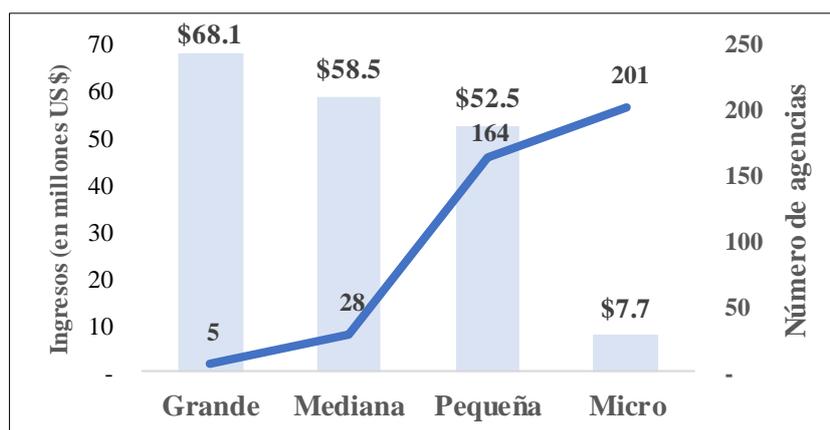


Figura 18. Tamaño por ingresos de las agencias asesoras productoras de seguros 2018

Fuente: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (2019d)

Elaboración propia

La participación de las cinco grandes agencias asesoras productoras de seguros para el año 2018 corresponden al 36.5% del mercado ecuatoriano con ingresos en comisiones por US\$68.1 millones.

Respecto a las primas de seguros gestionadas por las agencias asesoras productoras de seguros, a continuación, se muestran los resultados del año 2018:

Tabla 31.

Primas de seguros gestionadas 2018

Primas seguros de vida			Primas seguros generales			Primas totales		
Gestionadas por agencias		Mercado [b] (en mill. US\$)	Gestionadas por agencias		Mercado [b] (en mill. US\$)	Gestionadas por agencias		Mercado [b] (en mill. US\$)
[a] (en mill. US\$)	[a] / [b]		[a] (en mill. US\$)	[a] / [b]		[a] (en mill. US\$)	[a] / [b]	
198	48%	413	1,053	83%	1,276	1,251	74%	1,689

Fuente: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (2019a)

Elaboración propia

Para el año 2018, se observa que las agencias asesoras productoras de seguros mantienen un 74% de las primas gestionadas, por lo que se mantiene la tendencia que las agencias superan el 70% de participación en la obtención de ingresos del mercado de seguros.

A continuación, se muestran los rankings de ingresos por comisiones, rentabilidad, impuesto a la renta causado y activos del año 2018 del mercado de las agencias asesoras productoras de seguros:

Tabla 32.

Rankings de las agencias asesoras productoras de seguros, período 2018

	Ingresos de comisiones		Rentabilidad		Impuesto a la renta causado		Activos	
	Mill. US\$	%	Mill. US\$	%	Mill. US\$	%	Mill. US\$	%
Grandes								
Novaecuador S.A.	19.7	10.5	4.1	21.7	1.1	18.3	10.9	12.3
Tecniseguros S.A.	16.0	8.6	3.1	16.4	1.0	16.7	7.8	8.8
Ecuaprimas Cia. Ltda.	11.2	6.0	0.4	2.1	0.1	1.7	2.9	3.3
Serviseguros S.A.	10.8	5.8	0.8	4.2	0.2	3.3	5.2	5.8
Asertec S.A.	10.5	5.6	2.4	12.7	0.6	10.0	5.5	6.2
Subtotal grandes	68.2	36.5	10.8	57.1	3.0	50.0	32.3	36.3
Medianas	58.5	31.3	5.3	28.0	1.8	30.0	26.1	29.4
Pequeñas	52.5	28.1	3.0	15.9	1.1	18.3	26.4	29.7
Micros	7.7	4.1	-0.2	-1.1	0.1	1.7	4.1	4.6
Total (Sector)	186.9	100.0	18.9	100.0	6.0	100.0	88.9	100.0

Fuente: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (2019e, 2019d)

Elaboración propia

El ingreso por comisiones del año 2018 del sector de las agencias es de US\$186.9 millones, por lo que creció en un 6.6% en ingresos por comisiones respecto del promedio obtenido en el período 2015 – 2017; al pasar de US\$175.4 millones a US\$186.9 millones.

El incremento en ingresos por comisiones de las grandes agencias asesoras productoras de seguros es ligeramente superior al sector debido a que su tasa de crecimiento fue del 6.7% al pasar de US\$63.9 millones en promedio del período 2015 – 2017 a US\$68.2 millones en el 2018.

Al comparar el crecimiento en el año 2018 por cada una de las compañías consideradas como grandes agencias asesoras productoras de seguros respecto al promedio del período 2015 – 2017, las integrantes del grupo de las grandes agencias crecieron a excepción de Novaecuador S.A., que desciende, pasando de US\$21.4 millones en promedio de ingresos por comisiones en el período 2015 – 2017 a US\$19.7 millones en 2018; es decir, un decrecimiento del 7.9%. A pesar del descenso en sus ingresos, Novaecuador S.A. sigue manteniendo el liderazgo en el 2018, y su porcentaje de participación en el mercado ecuatoriano corresponde al 10.5%.

Respecto a la rentabilidad, se observa que la misma es generada en el 57.1% por las grandes agencias asesoras productoras de seguros. Cabe señalar que las grandes agencias representan un poco más de la tercera parte del mercado de agencias ecuatoriano en el año 2018 con una participación del 36.5% de los ingresos por comisiones.

Al comparar la rentabilidad obtenida en el año 2018 por las grandes agencias asesoras productoras de seguros con el promedio obtenido durante el período 2015 –

2017, las grandes agencias han incrementado su participación pasando del 51% en promedio del 2015 – 2017 al 57.1% del total del mercado en el año 2018.

Sobre el ranking de impuesto a la renta causado del sector, se evidencia que en el año 2018 la participación de las grandes agencias asesoras productoras de seguros es del 50%, por lo tanto, aportan en impuesto a la renta al fisco en mayor proporción que la de su participación en ingresos por comisiones que es el 36.5%.

Del ranking de los activos se puede afirmar que la tendencia en las grandes agencias asesoras productoras de seguros se ha mantenido similar durante el año 2018 (US\$32.3 millones) con relación al promedio de los años 2015 – 2017 (US\$32.7 millones), y como lo argumenta el ejecutivo de Asertec en la entrevista realizada “al ser una compañía de capital intelectual, creo que en general todos los corredores, con los activos que tienen son más que suficientes” (Escudero 2019, entrevista personal; ver resumen en Anexo 7).

Previo a la presentación de los indicadores financieros, se muestran los estados financieros de las grandes agencias asesoras productoras de seguros y del sector del año 2018, los cuales se establecieron con información del formulario 101³³:

³³ Declaración del impuesto a la renta y presentación de estados financieros en el formulario único de sociedades y establecimientos permanentes.

Tabla 33.

Estados Financieros de las grandes agencias asesoras productoras de seguros y del sector, año 2018

Estado de Situación Financiera (Con base en declaración de renta)	Novaecuador S.A.	Tecniseguros S.A.	Serviseguros S.A.	Ecuaprimas Cia. Ltda.	Asertec S.A.	Grandes	Sector
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA							
ACTIVOS							
Cuentas por cobrar comerciales, netas	2,484,927	4,826,725	646,601	1,445,380	1,115,382	10,519,016	18,046,092
Inventarios	-	-	-	-	-	-	-
Otros activos corrientes	7,643,104	3,979,079	4,709,794	1,459,066	3,737,454	21,528,497	52,129,765
Total activos corrientes	10,128,031	8,805,804	5,356,395	2,904,446	4,852,836	32,047,513	70,175,857
Propiedad Planta y Equipo	699,438	209,685	598,246	107,036	870,441	2,484,845	17,995,072
Intangibles	1,022,929	-	228,169	15,009	-	1,266,107	3,353,618
Inversiones	192,188	-	-	-	73,183	265,370	797,511
Otros activos no corrientes	1,046,525	90,767	871,198	260,661	1,239,042	3,508,193	6,316,275
Total activos no corrientes	2,961,081	300,452	1,697,613	382,705	2,182,665	7,524,516	28,462,476
TOTAL ACTIVOS	13,089,112	9,106,256	7,054,008	3,287,152	7,035,501	39,572,029	98,638,333
PASIVOS							
Cuentas por pagar comerciales	7,184,644	869,065	1,106,256	1,335,913	284,011	10,779,889	16,134,355
Préstamos corrientes	-	-	1,603,222	24,092	171,901	1,799,216	3,964,909
Otros pasivos corrientes	1,938,228	1,936,391	443,933	663,145	1,690,791	6,672,487	19,026,094
Total pasivos corrientes	9,122,872	2,805,456	3,153,411	2,023,150	2,146,702	19,251,592	39,125,358
Cuentas y documentos por pagar	-	-	-	119,287	-	119,287	1,378,679
Obligaciones con instituciones financieras	-	-	248,773	-	182,797	431,571	2,465,900
Otros pasivos no corrientes	523,654	2,901,778	237,617	601,691	989,988	5,254,728	9,972,474
Total pasivos no corrientes	523,654	2,901,778	486,390	720,978	1,172,785	5,805,585	13,817,053
TOTAL PASIVOS							
PATRIMONIO	3442586.07	3399022.24	3414206.03	543023.2	3716014.27	14514851.81	45695921.97
Capital	285,360	869,065	1,106,256	1,335,913	284,011	3,880,605	16,134,355
Reservas	142,680	119,046	225,000	18,434	217,500	722,660	4,479,078
Resultados corrientes, acumulados y otros	3,014,546	2,410,911	2,082,950	(811,324)	3,214,504	9,911,587	25,082,489
TOTAL PATRIMONIO	3,442,586	3,399,022	3,414,206	543,023	3,716,014	14,514,852	45,695,922
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO	13,089,112	9,106,256	7,054,008	3,287,152	7,035,501	39,572,029	98,638,333
ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL							
Ingresos operacionales	19,784,690	17,432,205	10,353,495	11,177,564	9,373,648	68,121,603	180,982,530
Costo de ventas	-	-	-	-	-	-	-
Utilidad bruta	19,784,690	17,432,205	10,353,495	11,177,564	9,373,648	68,121,603	180,982,530
(-) Costos y gastos de administración y venta	(18,229,801)	(13,984,366)	(9,480,728)	(11,162,597)	(6,806,969)	(59,664,461)	(163,880,287)
(-) Depreciación y amortización	(577,595)	(340,895)	(133,347)	(59,214)	(279,003)	(1,390,054)	(3,942,939)
Utilidad operacional	977,294	3,106,945	739,419	(44,247)	2,287,677	7,067,088	13,159,304
(+/-) Otros ingresos (gastos), netos	5,564,628	51,959	44,350	435,176	50,259	6,146,372	7,890,602
(+/-) Ingresos (gastos) financieros, netos	(2,465,517)	(20,310)	(17,314)	(29,347)	62,391	(2,470,097)	(2,118,615)
Ganancia antes de impuestos	4,076,406	3,138,594	766,455	361,582	2,400,326	10,743,362	18,931,290
(-) Impuesto a la renta	(1,143,737)	(966,996)	(206,458)	(84,477)	(613,665)	(3,015,332)	(6,086,105)
Ganancia después de impuestos	2,932,669	2,171,598	559,997	277,105	1,786,661	7,728,030	12,845,186
Otros resultados después de impuestos	-	-	-	-	-	-	-
Ganancia neta	2,932,669	2,171,598	559,997	277,105	1,786,661	7,728,030	12,845,186

Fuente: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (2019e)

Elaboración propia

A continuación, se presentan los indicadores financieros del sector en relación con las grandes agencias asesoras productoras de seguros del año 2018:

Tabla 34.
Indicadores financieros del sector y de las grandes agencias asesoras productoras de seguros, período 2018

	Liquidez	Endeudamiento del activo (%)	Endeudamiento patrimonial	Margen operativo (%)	Margen neto antes de impuesto (%)
Grandes					
Novaecuador S.A.	1.1	73.7	2.8	4.9	20.6
Tecniseguros S.A.	3.1	62.7	1.7	8.3	18.0
Serviseguros S.A.	1.7	51.6	1.1	6.9	7.4
Ecuaprimas Cia. Ltda.	1.4	83.5	5.1	6.0	3.2
Asertec S.A.	2.3	47.2	0.9	31.2	25.6
Grandes	1.7	63.3	1.7	9.9	15.8
Sector	1.8	53.7	1.2	6.3	10.5

Fuente: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (2019e, 2019d)

Elaboración propia

Durante el año 2018, el indicador de liquidez del sector de las agencias muestra una ligera superioridad del 0.1 en comparación a las grandes agencias asesoras productoras de seguros. Entre las compañías que componen al grupo de las grandes agencias asesoras productoras de seguros, Tecniseguros S.A. es la que tiene un mayor indicador de liquidez (3.1) y la que tiene menor indicador es Novaecuador S.A. (1.1); sin embargo, esta agencia cuenta con la capacidad para cubrir sus deudas corrientes en 1.1 veces, lo cual es considerado como positivo. Adicionalmente, de acuerdo a lo mencionado por el ejecutivo de Novaecuador en la entrevista efectuada, menciona que “tener siempre una liquidez que nos permita atender las necesidades del negocio” (Durán 2019, entrevista personal; ver resumen en Anexo 7).

Sobre el índice de endeudamiento del activo, las grandes agencias asesoras productoras, en el año 2018 (63.3%) en comparación al promedio del período 2015 – 2017 (53.6%), tienen comprometido en mayor medida sus recursos con los acreedores. Para el año 2018, existe una diferencia de diez puntos porcentuales aproximadamente en la tasa de endeudamiento del activo entre el sector y las grandes agencias asesoras productoras de seguros; es decir, que las mismas tienen comprometidos sus activos en mayor medida que el sector.

Así mismo, el indicador de endeudamiento patrimonial demuestra que las grandes agencias asesoras productoras de seguros tienen mayor endeudamiento. En la tabla anterior, se observa que el sector para el año 2018 tiene un indicador de 1.2; lo que quiere decir, que sus deudas representan 1.2 veces su patrimonio; a diferencia de las grandes agencias que tienen un endeudamiento patrimonial de 1.7 veces su patrimonio.

Para el año 2018, el margen operativo de las grandes agencias asesoras productoras es el 9.9% el cual es superior al del sector que es el 6.3%. Sobre el margen operativo de Asertec S.A. (31.2%), se observa que es el más alto de las grandes agencias; y en el informe de la administración de Asertec (2019, 1) señala que “a pesar de un contexto económico difícil con un mínimo crecimiento de la economía y una inflación que tiende a cero, la Compañía registró resultados históricos de ingresos y rentabilidad logrando el mayor crecimiento de los últimos 5 años”.

En el año 2018, el margen neto antes de impuesto de las grandes agencias asesoras productoras de seguros alcanza el 15.8% el cual es superior al 10.5% del sector. De manera individual, todas las grandes agencias asesoras productoras de seguros aumentaron en el año 2018 su margen antes de impuesto, a excepción de Serviseguros S.A., en relación con el período 2015 – 2017.

Sobre las perspectivas financieras, a continuación, se presenta una figura que muestra las proyecciones en porcentajes de crecimiento en función de la planificación estratégica que incluye la estrategia comercial y presupuestos para los años 2019 y 2020 de las grandes agencias asesoras productoras de seguros, mencionadas por los directivos de las mismas en las entrevistas efectuadas:

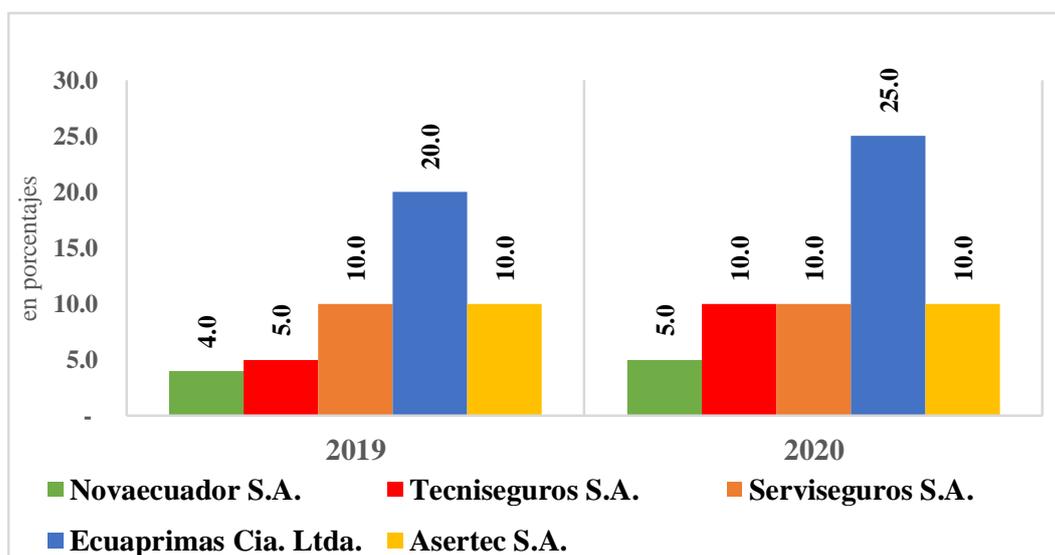


Figura 19. Proyección de crecimiento en porcentajes de las grandes agencias asesoras productoras de seguros, períodos 2019 y 2020

Fuente: Entrevistas a directivos de las grandes agencias asesoras productoras de seguros

Elaboración propia

Con base a los porcentajes de crecimiento estimados; a continuación, se muestra las proyecciones de los ingresos de comisiones para los años 2019 y 2020, para cada una de las grandes agencias asesoras productoras de seguros:

Tabla 35.

Proyección del ranking de ingresos por comisiones de las grandes agencias asesoras productoras de seguros, períodos 2019 y 2020

Ingresos de comisiones	2018	2019**		2020**	
	Mill. US\$	Mill. US\$	%*	Mill. US\$	%*
Novaecuador S.A.	19.7	20.5	4.0%	21.5	5.0%
Tecniseguros S.A.	16.0	16.8	5.0%	18.5	10.0%
Ecuaprimas Cia. Ltda.	11.2	13.4	20.0%	16.8	25.0%
Serviseguros S.A.	10.8	11.9	10.0%	13.1	10.0%
Asertec S.A.	10.5	11.6	10.0%	12.8	10.0%
Totales	68.2	74.2	8.8%	82.7	11.5%

* Porcentaje de crecimiento estimado | ** Proyección con base al porcentaje de crecimiento.

Fuente: Año 2018: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (2019d). Años 2019 y 2020, entrevistas a los directivos de las grandes agencias asesoras productoras de seguros
Elaboración propia

Como se observa en la tabla anterior, el ranking de ingresos por comisiones en los años 2019 y 2020 se mantendría en las mismas escalas del ranking presentado en el año 2018, por lo que las grandes agencias ocuparían la misma posición.

3. Perspectivas regulatorias

De las entrevistas realizadas sobre las perspectivas regulatorias, existen principalmente tres resoluciones publicadas en los años 2018 y 2019 aplicables para las agencias asesoras productoras de seguros, que se detallan a continuación:

- **Instructivo sobre sociedades de interés público**, según No. SCVS-DSC-2018-001 del 17 de enero de 2018 (EC Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros 2018a), donde la Ley de Compañías considera como sociedad de interés público a las agencias asesoras productoras de seguros.

En la entrevista realizada a Darwin Ramírez (2019), Vicepresidente de Tecniseguros S.A., el ejecutivo menciona que:

“Cuando uno mira las normas internacionales de información financiera, el tema de interés público está más ligado a la administración de recursos que no son propios. Un banco, por ejemplo, está calificado como interés público por lo que hace es captar fondos del mercado y administrarlos, o una compañía de seguros porque finalmente está jugando con el riesgo de terceros. Pero nosotros como agencias asesoras productoras de seguros lo que hacemos es intermediación, ni captamos recursos ni colocamos pagos de siniestros”.

A pesar de lo expuesto por el directivo, es importante señalar que en el caso que un cliente/asegurado no esté conforme con los servicios recibidos o liquidaciones de indemnizaciones por siniestros, entre otros, de la empresa de

seguros o de medicina prepagada recomendada por las agencias, puede ocasionar una afectación a la reputación de las agencias y de todo el sector.

Este instructivo a la fecha no ha tenido mayor impulso, y se ha quedado congelado, la única obligatoriedad es disponer de auditoría externa³⁴, que ya disponen cada año las grandes agencias asesoras productoras de seguros; sin embargo, deben estar pendiente de nuevas instrucciones y alcances que pueda tener este instructivo.

- **Norma para el Ejercicio de Actividades de los Asesores Productores de Seguros, Peritos de Seguros e Intermediarios de Reaseguros**, según Resolución No. SCVS- INS-2019-0006 del 12 de abril de 2019 (EC Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros 2019a) publicada en el Registro Oficial No.483 del 8 de mayo de 2019, que revoca las Resoluciones No. SCVS INS-2018-0024 y No. SCVS INS-2018-0026 del 14 de junio de 2018 y 14 de agosto de 2018, respectivamente.

La nueva resolución incluye cambios principales y disposiciones eliminadas sobre las agencias asesoras productoras de seguros, que se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 36.

Principales cambios en la nueva norma para el ejercicio de actividades de los asesores productores de seguros

Artículo	Principal cambio
De la credencial y registro por seguro	
5	Quienes reprobren las evaluaciones, podrán rendirlas nuevamente luego de un plazo no menor a 30 días, <u>contado a partir de la fecha de la evaluación reprobada</u> . Si reprobren en la segunda oportunidad, podrán postular nuevamente luego de transcurridos por lo <u>menos seis meses</u> , contados a partir de la última evaluación reprobada.
6	Las credenciales y los certificados de autorización por seguros tendrán una vigencia indefinida. Sin embargo, la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, <u>mediante resolución debidamente motivada</u> , podrá disponer la actualización del registro de los certificados de autorización por seguros. Para el efecto, se realizará una convocatoria general, que será publicada en el portal web institucional.

³⁴ Según el Registro Oficial No. 71 del 30 de octubre del 2019, la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (2019g) publicó que las sociedades de interés público deben mantener auditoría externa cuando el monto de sus activos exceda los US\$500,000.

Artículo	Principal cambio
8	<p>Para obtener las credenciales y los certificados de autorización por seguros, los asesores productores de seguros deberán cargar a través del portal web institucional de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, principalmente los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Certificado de haber aprobado un programa de formación, sea presencial o virtual, en materia de seguros de por lo menos 258 horas de duración, dictado por un centro de educación superior o por un organismo legalmente reconocido, nacional o internacional; o, en su defecto, acreditación de experiencia equivalente a un tiempo mínimo de tres (3) años en el área técnica o de comercialización de seguros.</u> - <u>La experiencia se acreditará con el historial de tiempo de trabajo por empresa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y el certificado otorgado por el representante legal de la persona jurídica que integra el sistema de seguro privado o el funcionario competente de la entidad pública, según el caso, acerca del cargo y funciones desempeñadas.</u> - <u>Autorización para laborar en el Ecuador, otorgada por autoridad competente, en caso que el solicitante sea una persona extranjera y la requiera.</u>
Obligaciones de los asesores productores de seguros	
11.3	Cuidar que el contrato de seguro se mantenga vigente y gestionar la oportuna renovación, <u>previa comunicación expresa de las condiciones al asegurado, tomador o beneficiario, con 30 días antes del vencimiento.</u>
11.8	Notificar por escrito a la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, <u>en el término de 10 días</u> , los cambios de dirección, números de teléfono, correo electrónico; así como también la apertura y cierre de sucursales y agencias y los cambios de administradores y apoderados o de la composición accionaria.
11.14	Contar con una <u>póliza de responsabilidad civil</u> para cubrir errores y omisiones en el ejercicio de su actividad, cuya suma asegurada será determinada por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.
Prohibiciones de los asesores productores de seguros	
12.2	<u>Egresar valores por pago de comisiones o reconocimientos económicos a favor de personas naturales o jurídicas ajenas al asesor productor de seguros que de una u otra forma hubieren participado en la colocación de una póliza de seguro.</u>
12.13	<u>En el caso de agencias asesoras productoras de seguros, ejercer actividades económicas ajenas a su objeto social.</u>
De los contratos	
16.4	La recopilación de información y documentación en materia <u>de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos</u> , conforme a lo establecido en la Ley Orgánica de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos, resoluciones expedidas por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros y, demás normativa aplicable.
17	Las empresas de seguros deberán registrar los contratos de agenciamiento y sus anexos, dentro de los <u>quince días siguientes a la fecha de suscripción</u> , a través del portal web institucional y de conformidad con las instrucciones que para el efecto sean impartidas por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

Artículo	Principal cambio
Disposiciones eliminadas	
8.8.3 al 8.8.6 8.14, 8.15, 8.19, 8.20, 8.22 al 8.27	Disposiciones sobre contrato de agenciamiento y obligaciones de los asesores productores de seguros, las principales obligaciones eliminadas se detallan:
8.2	Establecer canales oficiales de comunicación por correspondencia con los clientes. Esta obligación conlleva la de designar uno o varios correos electrónicos, número de teléfono u otros medios a través de los cuales el asesor productor se comunicará, así como la de llevar un registro de canales oficiales designados por sus clientes.
8.22	Comunicar con sus clientes por escrito en una dirección electrónica señalada por este último una vez al mes a efectos de conocer variaciones en el estado del riesgo y nivel de satisfacción con la póliza. Están obligados a mantener este registro por tres (3) años.
9.9	Se elimina la siguiente prohibición: "Descontar valores por cualquier concepto de las primas que les fueren entregadas por el asegurado, incluso cuando hubiere autorización escrita de la empresa de seguros".

Fuente: Resolución No. SCVS- INS-2019-0006 del 12 de abril de 2019

Elaboración propia

La tabla anterior presenta un resumen sobre los principales cambios, que corresponden a que las obligaciones de los asesores productores de seguros se incluyen días límite, en el caso de renovaciones se debe gestionar con 30 días previo al vencimiento; y en 10 días se debe notificar a la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros sobre cambios en datos generales, apertura y cierre de sucursales, cambios en participación accionaria, entre otros.

La principal obligación incorporada es disponer de una póliza de responsabilidad civil para cubrir errores y omisiones en el ejercicio de su actividad, como señaló en la entrevista Enrique Escudero (2019) Socio de Asertec S.A.

“tenemos una póliza de responsabilidad civil por errores y omisiones desde hace tiempo; el problema también es que hay cerca de 400 agencias, y hay agencias con comisiones anuales de 5 mil dólares, eso no tiene mucha razón de existir porque si tengo 5 mil dólares, y me exigen una póliza de errores y omisiones que a lo mejor me cuesta más de lo que voy a ganar, pero a la final uno recoge a los corredores grandes, cualquier tema de este tipo de regulaciones no hay una afectación”.

Las agencias asesoras productoras de seguros están pendientes del monto de la póliza de responsabilidad civil, que debe estar relacionada en función del volumen que cada agencia maneja. La suma asegurada será determinada por la Superintendencia de

Compañías, Valores y Seguros, que deben contratar las agencias dentro de los quince primeros días de enero de 2020.

Respecto a las prohibiciones, la principal inclusión es egresar valores por pago de comisiones o reconocimientos económicos a favor de personas naturales o jurídicas ajenas al asesor productor de seguros que de una u otra forma hubieren participado en la colocación de una póliza de seguro. Por lo tanto, las agencias asesoras productoras de seguros no pueden desembolsar montos que no correspondan a comisiones a otro agente de seguros, y como mencionó en la entrevista Darwin Ramírez (2019), Vicepresidente de Tecniseguros S.A. “creo que este negocio es un negocio de comercio, un negocio comercial, las restricciones que se dan si bien no son nuevas, son restricciones que de alguna forma imposibilitan mayores relaciones comerciales”.

Finalmente, la nueva resolución elimina ciertas disposiciones sobre los contratos de agenciamiento de seguros, obligaciones y entre las primordiales es establecer canales oficiales de comunicación por correspondencia con los clientes y comunicar con sus clientes por escrito en una dirección electrónica señalada por este último una vez al mes a efectos de conocer variaciones en el estado del riesgo.

En general, los ejecutivos de las empresas de seguros y medicina prepagada afirmaron que esta norma no ha tenido impacto con las agencias asesoras productoras de seguros.

- **Código de Comercio que modifica todo lo referente al contrato de seguro**, publicado en el Registro Oficial No.497 del 29 de mayo de 2019 (EC 2019) que deroga el Código del Registro Oficial No. 123 del 7 de diciembre de 1963, por lo tanto, se actualizó el mismo, en aproximadamente 55 años.

El código de comercio incluye el contrato de seguro, y su impacto como lo mencionó en la entrevista Pablo Herrera (2019, entrevista personal; ver resumen en Anexo 8), Gerente de Operaciones de AMA América S.A. Empresa de Seguros, es en la relación contractual entre el asegurado y las aseguradoras, y no con las agencias asesoras productoras de seguros ni empresas de medicina prepagada; consecuentemente como lo señalaron en las entrevistas, tres ejecutivos de las grandes agencias, no existe una afectación directa a las mismas; sin embargo, a continuación se presenta el principal cambio que tiene un efecto indirecto en las agencias:

Si el asegurado estuviere en mora, tendrá derecho a la cobertura por treinta días, contados a partir de la fecha en que debió realizar el último pago; en caso que el

asegurado estuviere en mora por más de sesenta días, contados desde la fecha en que debió realizar el último pago, se le notificará la terminación automática del mismo, por cualquiera de los medios, por eso señaló en la entrevista Enrique Escudero (2019), Socio de Asertec S.A. “si yo mañana le digo a un cliente que como se ha demorado dos días más de lo que está previsto en la ley, y a consecuencia de eso no se le paga un reclamo, simplemente se rompe la relación”, por eso es importante que las empresas de seguros verifiquen como aplicarán los distintos plazos que impone el Código de Comercio, de tal forma que beneficie a todo el mercado de seguros.

4. Perspectivas de innovación

Para tratar sobre las perspectivas de innovación, hay que empezar por definir qué es la innovación, su importancia y los tipos.

Según la Real Academia Española (2019) define a la innovación como la “creación o modificación de un producto, y su introducción en un mercado”.

Peter Drucker (1909-2005), uno de los pensadores más influyentes del siglo XX en el ámbito de la gestión de las organizaciones (EAE Business School - Harvard Deusto 2014), establece a la innovación como un “análisis sistemático de los cambios para transformarlos en oportunidades de negocio” (Corma 2016); según Paco Corma (2016) este concepto de Drucker “se centra más en las fuentes de la innovación que el propio proceso”.

Por otro lado, el Manual de Oslo establece “Una innovación es la introducción de un nuevo, o significativamente mejorado, producto (bien o servicio), de un proceso, de un nuevo método de comercialización o de un nuevo método organizativo, en las prácticas internas de la empresa, la organización del lugar de trabajo o las relaciones exteriores” (Organización de Cooperación y Desarrollo Económico y Oficina Estadística de las Comunidades Europeas 2006, 56).

En cuanto a la innovación en los servicios, que es el sector económico al que pertenecen las agencias asesoras productoras de seguros, el manual de la Oslo (Organización de Cooperación y Desarrollo Económico y Oficina Estadística de las Comunidades Europeas 2006, 47) establece que la importancia de la innovación en el sector de servicios y la contribución de ese sector al crecimiento económico es cada vez más reconocido, llevándose a cabo numerosos estudios sobre el tema.

Sobre la importancia de la innovación en servicios, en un estudio publicado en el año 2004: “Innovation in Services: Issues at Stake and Trends”, en colaboración con el Centro para la Investigación en Innovación y Competencia (CRIC por sus siglas en inglés) y el Instituto de Investigación de la Innovación de la Universidad de Manchester, el cual abarca los resultados de tres encuestas realizadas a empresas de servicios (Howells et al. 2014, 7), los encuestados establecen como razones para innovar a las siguientes, ordenados en importancia (Howells et al. 2014, 36–37):

- Mejor calidad.
- Abrir nuevos mercados.
- Ampliar el rango de servicio.
- Mejorar flexibilidad.
- Reducir costos laborales.
- Cumplir con las regulaciones, etc.
- Reemplazar viejos servicios.
- Reducir el daño ambiental.
- Reducir el uso de energía.
- Reducir el uso de materiales.

En cuanto a la tipificación de la innovación, diversas fuentes coinciden en algunos de los elementos. La siguiente tabla resume los tipos de innovación:

Tabla 37.
Tipos de innovación

Manual de Oslo	Sundbo y Gallouj	Schumpeter
i. Innovación de producto	i. Innovaciones de producto	i. Introducción de un nuevo bien.
ii. Innovación de proceso	ii. Innovaciones de proceso	ii. Innovación método de producción.
iii. Innovación de mercadotecnia	iii. Innovaciones de organización.	iii. La apertura de un nuevo mercado.
iv. Innovación de organización	iv. Innovaciones de mercado	iv. La conquista de una nueva fuente de aprovisionamiento
		v. La creación de una nueva organización de cualquier industria.

Fuente: (Organización de Cooperación y Desarrollo Económico y Oficina Estadística de las Comunidades Europeas 2006, 58–63), (Sundbo y Gallouj 1998, 9), (Dávila 2008, 240–41)
Elaboración propia

“Las encuestas de innovación (...) sugieren que pocas empresas de servicios realizan un solo tipo de innovación, ya que generalmente se realizan al mismo tiempo innovaciones de producto, de proceso y de organización. En definitiva, las innovaciones en servicios a menudo tienen una gran dependencia del software y frecuentemente implican

innovaciones organizativas y tecn/ológicas complementarias” (Escauriaza y Subirana 2001, 23).

Sobre innovación, el ejecutivo de AMA Seguros explica que “las tendencias apuntan hacia eso [la innovación]; las agencias que se involucren lo más temprano posible en la innovación tecnológica serán las que saquen ventajas y tomarán la delantera” (Herrera 2019).

En relación a la innovación en empresas de servicios, es necesario establecer que “un servicio es fundamentalmente un acto de comportamiento y la innovación en servicios es una renovación del comportamiento humano” (Fuglsang 2008, 27), esto va en concordancia con lo mencionado por el ejecutivo de Tecniseguros: “pasa por un montón de ambientes [la innovación], a veces la gente se confunde y piensa que innovación es solamente temas de tecnología; nosotros no, nosotros estamos innovando en procesos, en el modelo de negocio, en cultura y estamos por supuesto innovando en tecnología” (Ramírez 2019).

“En general, las innovaciones en los servicios son tanto conductuales como tecnológicas” (Fuglsang 2008, 27). El ejecutivo de Asertec entrevistado, opina que la “innovación quizás es simplemente una actitud de estar al día o a la vanguardia conforme va avanzando la tecnología” (Escudero 2019). Este directivo, en cuanto a la innovación, también destaca que el enfoque a los procesos permite ser más eficientes. Hoy en día las empresas de seguros y de medicina prepagada y las agencias asesoras productoras de seguros no están muy involucrados en el tema de innovación (Heredia 2019).

Sobre el tema de tecnologías, Solórzano González (2016, 375) expone:

“Los rápidos cambios del entorno, el dominio de las nuevas tecnologías y la mayor información de la sociedad en general han hecho que las pautas para detectar necesidades de aseguramiento y patrones de comportamiento de los consumidores hayan cambiado. Este cambio afecta igualmente al cliente de seguros que tiene a su alcance un amplio abanico de productos de seguro”.

En este punto, cabe señalar que para los directivos de las grandes agencias asesoras productoras de seguros y de las empresas de seguros y de medicina prepagada, tiene mucha importancia la tecnología que puedan desarrollar en conjunto; es decir, que la innovación en este sector tiene un alto enfoque en temas de integración tecnológica.

Por unanimidad, los directivos de las grandes agencias asesoras productoras de seguros estuvieron de acuerdo, en que existe la necesidad de la integración de sus agencias con las empresas de seguros y de medicina prepagada, aunque han señalado que existen

integraciones puntuales, hay necesidad de aumentar la medida de éstas para poder recabar información más rápida y de forma eficiente.

Algunos de los entrevistados también consideran que la integración tecnológica debe realizarse entre las agencias asesoras productoras de seguros. El ejecutivo de Tecniseguros afirma que “creo que debemos encontrar vínculos de mejoras internas entre los principales jugadores y eso abrirlo hacia las aseguradoras” (Ramírez 2019). Por otra parte, la ejecutiva entrevistada de Ecuaprimas afirma que “el gremio de los seguros, no es muy unido (...); por ejemplo, tenemos clientes que nos han preguntado si ya finalmente tenemos una especie de central de riesgos en lo que tiene que ver con seguros donde se ve que tan ‘siniestro’ es un cliente” (Páez 2019), esto afirma la necesidad de las agencias asesoras productoras de seguros de integrar sus negocios y su tecnología a las empresas de seguros y medicina prepagada, incluso entre asesores.

Las agencias asesoras productoras de seguros no tienen relación comercial directa con los proveedores de servicios de las empresas de seguros y medicina prepagada; sin embargo, las tres partes (aseguradora, agencia y proveedor de servicio) deben mejorar su trabajo y gestión mediante la omnicanalidad, como la integración de call center, correo electrónico, mensajería, aplicaciones web y para celulares, entre otros, que les permita mantener una articulación y lograr que el asegurado se sienta acompañado y protegido en un siniestro; por ejemplo, un asegurado tuvo un choque con su vehículo, y reporta el siniestro a la aseguradora a través de la agencia asesora productora de seguros utilizando cualquier canal disponible de la misma, la agencia puede gestionar la atención del cliente directamente con el taller de servicio automotriz, que es proveedor de la aseguradora, abriendo un canal de comunicación más eficiente para una atención oportuna al asegurado. Además, la agencia gestionará con la aseguradora el reconocimiento del siniestro y el taller también puede utilizar los canales de la agencia para enviar el detalle del servicio prestado para que la empresa de seguros pague la reparación del vehículo; es decir, en este proceso existe una sinergia entre las mencionadas partes y mayor eficiencia en tiempos de respuesta; esto fortalece las relaciones con los distintos proveedores de servicios.

Al señalar que uno de los tipos de innovación determinada por diversos autores es la de mercado, esta se define como: “son nuevos comportamientos en el mercado, como, por ejemplo, encontrar un nuevo segmento de mercado, introducirse en otra industria y su mercado” (Escauriaza y Subirana 2001, 23), varios de los entrevistados afirman que

existen mercados potenciales no explorados por el sector de seguros, “existe un mercado enorme, todavía inexplorado” (Páez 2019).

En las entrevistas sobre los medios de comunicación de los que disponen las grandes agencias asesoras productoras de seguros, en su mayoría destacaron el uso de medios electrónicos como el correo electrónico, acceso vía web, redes sociales, mensajería, WhatsApp, entre otros. Las agencias tienen planes de mejorar sus sistemas; sin embargo, dan énfasis en la cercanía con el cliente, que haya un tratamiento de persona a persona para que conozca de punta a punta sus productos y servicios.

En la entrevista publicada por la revista Ekos, Fernando Terneus (2019, 86) explica:

“En la organización se emplea analítica predictiva y se trabaja en la omnicanalidad³⁵ a través de diferentes puntos de contacto -redes sociales, app, web chat, call center-. Tecniseguros también está proponiendo sinergias con las aseguradoras a través de integraciones digitales para obtener optimización de recursos y eficiencias operativas”.

Terneus (2019, 86) expone que el sector se debe proyectar a tener herramientas tecnológicas para brindar soluciones personalizadas con mayor cercanía, información y transparencia.

Sobre estas perspectivas por cada tipo de innovación que apliquen las agencias asesoras productoras de seguros, es importante que lo hagan para mejorar el servicio al cliente y de las empresas de seguros y de medicina prepagada, y en este caso se evite la duplicidad de procesos.

La cuarta revolución industrial³⁶ o la “industria 4.0”, un término acuñado en la feria de Hannover de 2011 (Schwab 2016, 14), está cambiando a las empresas de todas las industrias. Esta revolución “está marcada por la aparición de nuevas tecnologías como la robótica, la analítica, la inteligencia artificial, las tecnologías cognitivas, la nanotecnología, el internet de las cosas (IoT, por sus siglas en inglés), entre otros” (Deloitte España 2020).

La cuarta revolución industrial también forja cambios en la industria de seguros y en su mayoría son el resultado de las compañías Start-ups, las cuales se definen como una organización temporal de reciente creación (Senor y Singer 2012; Blank y Dorf 2012, 11)

³⁵ “Entendemos por Omnicanalidad a la estrategia y gestión de canales que tiene como objetivo la integración y alineación de todos los canales disponibles, con el fin de brindar a los clientes una experiencia de usuario homogénea a través de los mismos” (Deloitte S.C. y Oliva 2016).

³⁶ “Se caracteriza por un internet más ubicuo y móvil, por sensores mas pequeños y potentes que son cada vez más baratos, y por la inteligencia artificial y el aprendizaje de la máquina” (Schwab 2016, 13–14).

que se encuentra en la búsqueda de un modelo de negocio escalable, repetible y rentable y que suelen estar asociadas a la innovación y el desarrollo de nuevas tecnologías (Blank y Dorf 2012, 11).

De las Start-ups, que inician sus operaciones con un alto grado de intervención tecnológica, nacen las entidades InsurTech³⁷, las cuales se pueden definir como: “cualquier compañía que, trabajando dentro de la cadena de valor del sector seguros, utiliza las nuevas tecnologías y modelos de negocio para innovar, agilizar y hacer más eficiente todo el proceso de creación, distribución y gestión de seguros centrados en el cliente” (Asociación Española de Fintech e Insurtech y Hogan Lovells 2019). Otra conceptualización la establece José Rodríguez-Pardo, quien define al término InsurTech como: “Soluciones tecnológicas capaces de revolucionar y cambiar la forma de gestionar y controlar el negocio del sector asegurador. Supone una clara transformación y evolución del sector asegurador hacia la digitalización” (2016).

Los elementos destacados dentro del ámbito InsurTech son: el uso intensivo de la tecnología como las apps³⁸; big data³⁹ y analytics⁴⁰; y, minimización de los costos operativos asociados (José Miguel Rodríguez-Pardo 2016).

A criterio de Martín Alvemo⁴¹ (2019), “las Start-Ups deberían cultivarse porque es una manera económica de experimentar, son un catalizador de modelos de negocios tradicionales”; el experto enfatiza en que este tipo de compañías no son una amenaza del sector, pues la amenaza no está dentro del sector mismo, sino que los consumidores tienen expectativas y cada día esperan más de las entidades que les prestan servicios y cuando existe un hueco entre lo que se ofrece y lo que esperan los clientes ahí hay oportunidad para las Start-ups y esto conlleva riesgos para el sector asegurador tradicional (Martin Alvemo 2019).

³⁷ InsurTech es la unión de las palabras de lengua inglesa “insurance” y “technology”; es decir, “seguros” y “tecnología”, respectivamente.

³⁸ Aplicación o programa informático.

³⁹ “Conjuntos de datos o combinaciones de conjuntos de datos cuyo tamaño (volumen), complejidad (variabilidad) y velocidad de crecimiento (velocidad) dificultan su captura, gestión, procesamiento o análisis mediante tecnologías y herramientas convencionales, tales como bases de datos relacionales y estadísticas convencionales o paquetes de visualización, dentro del tiempo necesario para que sean útiles” (PowerData 2020, párr. 2).

⁴⁰ Enfoque que implica el análisis de datos (big data, en particular) para sacar conclusiones (AT Internet 2020).

⁴¹ Director general y cofundador de “Seguro Canguro”, empresa que al 2019 llevaba 4 años ofreciéndole a los colombianos la opción de cotizar, comparar y comprar un seguro para su vehículo sin tener que salir de casa (FASECOLDA 2019).

Respecto de las agencias asesoras productoras de seguros, existen alrededor del mundo un sinnúmero de casos de éxito, tales como ClarkClarktel, un corredor de seguros alemán que vende productos de más de 160 aseguradoras, Getsafe una interfaz para gestionar seguros; Knip, un corredor digital alemán de seguros (José Miguel Rodríguez-Pardo 2016). Los ejemplos más cercanos están en Colombia, una de las empresas InsurTech es Seguro Canguro un bróker de seguros que nació en el año 2016 y que comercializa únicamente seguros para vehículos en un ambiente totalmente digital (Seguro Canguro 2020). Los clientes hoy en día esperan mucho más y considerando las nuevas generaciones y su apego por la tecnología, la forma tradicional de vender seguros se ve amenazada por las compañías emergentes que cubren estas nuevas expectativas de los asegurados; por lo tanto, la transformación tecnológica de las agencias asesoras productoras de seguros no es opcional, sino obligatoria para mantenerse en el mercado.

5. Perspectivas de internacionalización

Sobre las perspectivas de internacionalización, en las entrevistas se plantearon dos preguntas a los directivos de las grandes agencias, la primera es si la agencia tiene planes de abrir sucursales / oficinas en el exterior o si ya disponen de las mismas; y cuatro directivos respondieron que no mantienen planes de abrir oficinas en el exterior, a excepción de Novaecuador S.A., que mantiene dos oficinas en el exterior que son sus subsidiarias y se detallan a continuación:

Tabla 38.

Oficinas en el exterior de Novaecuador S.A.

Razón Social	Generalidades	
Novaperú Inversiones S.A.C.	Ubicación:	Lima – Perú
	Fecha constitución:	24 de junio de 2011
	Objeto:	Sector administración de mercados financieros
	Consideraciones:	Tiene el 99% de las acciones de América Brokers Corredores de Seguros S.A. (Perú), que tiene como objeto actuar como corredor e intermediario en la colocación de seguros.
Nova América Brokers Ltda.	Ubicación:	Bogotá – Colombia
	Fecha constitución:	18 de diciembre de 2017
	Objeto:	Promover la celebración de contratos de seguros y títulos de capitalización, así como la renovación de dichos contratos.

Fuente: Informe de estados financieros consolidados (Novaecuador S.A. 2019, 45–46)

Elaboración propia

Estas oficinas del exterior, como lo mencionó en la entrevista Pedro Durán (2019), Gerente General de Novaecuador S.A. “obedece al crecimiento del Banco Pichincha y de corredor para darle un mejor servicio a su principal cliente. Eso nos ha permitido también penetrar en otros mercados, tener otra visión regulatoria...”; es decir, implica un cliente y alianza estratégica con ambos países.

La segunda pregunta, es si disponen las grandes agencias de corresponsalías internacionales, que se muestran a continuación:

Tabla 39.
Corresponsalías internacionales de las grandes agencias

Agencia	Corresponsalías internacionales
Tecniseguros S.A.	Marsh McLennan
Serviseguros S.A.	Edbroking
	Miami Insurance Brókeres
Ecuaprimas Cia. Ltda.	Risk Co
	Lockton Global, es una red amplia, de 12 corresponsalías en total.
Asertec S.A.	Willis Towers Watson

Fuente: Entrevistas a directivos de las grandes agencias asesoras productoras de seguros
Elaboración propia

Como se observa en la tabla anterior, cuatro de las grandes agencias disponen de alianzas o corresponsalías internacionales, que son grandes corredores a nivel mundial, por lo que las grandes agencias del Ecuador se favorecen por el referimiento de clientes a nivel local por parte de sus corresponsales, lo que les incrementa sus ingresos por comisiones.

Respecto a los asegurados o clientes, principalmente a los corporativos, se benefician porque las grandes agencias, pueden contar con prácticas y tecnología de enfoque mundial, así como el desarrollo de nuevas alternativas de coberturas, productos y servicio hacia los clientes.

Tres ejecutivos de las empresas de seguros y de medicina prepagada, que fueron entrevistados se muestran positivos ante la internacionalización de las agencias asesoras productoras de seguros, debido a que se pueden traer productos y conocimiento probados en otros mercados más desarrollados, lo que permitiría innovar y crear nuevas alternativas que beneficien a los clientes, y que sea beneficioso para las tres partes: aseguradora o empresa de medicina prepagada, agencia y cliente.

6. Oportunidades y amenazas de las grandes agencias asesoras productoras de seguros

Las oportunidades y amenazas son aspectos comunes externos, tanto positivos como negativos, respectivamente de las grandes agencias asesoras productoras de seguros, identificadas del análisis de esta investigación y del resultado de las entrevistas a los directivos de estas compañías y de las empresas de seguros y de medicina prepagada, que se muestran a continuación:

Tabla 40.

Oportunidades y amenazas de las grandes agencias asesoras productoras de seguros

Oportunidades	
O1.	Calidad en servicio de asesoría y concentrar sus esfuerzos en la experiencia del cliente.
O2.	Asociación entre las agencias asesoras productoras de seguros.
O3.	Desarrollo de innovación e integración tecnológica con las empresas de seguros y de medicina prepagada.
O4.	Búsqueda de nichos de mercado mediante el desarrollo de nuevos productos y distintos canales de distribución que permita la penetración de seguros.
O5.	Crecimiento en la comercialización de seguros de vida y médicos.
O6.	Impulso para obtener las mejores prácticas y nuevos productos de mercados extranjeros mediante las oficinas en el exterior y/o corresponsalías internacionales.
Amenazas	
A1.	Relación directa del cliente con las empresas de seguros y de medicina prepagada.
A2.	Guerra de precios.
A3.	Competencia agresiva.
A4.	Situación económica del Ecuador.
A5.	Orden legal en aspectos regulatorios.

Fuente: Análisis de la investigación realizada y entrevistas efectuadas
Elaboración propia

A continuación, se desarrollan las oportunidades y amenazas presentadas en la tabla anterior:

- **Oportunidades**

O1. Calidad en servicio de asesoría y concentrar sus esfuerzos en la experiencia del cliente: el asesor productor de seguros tiene una doble función, que es

la venta, la que debe ser consultiva y el servicio al cliente donde debe ofrecer un valor agregado que es la asesoría técnica, y así tenga un conocimiento del cliente y sobre todo de sus riesgos; y que el servicio de calidad este atado a la suscripción, contratación y principalmente a la resolución de los siniestros, anticipando su función por la experiencia, y demostrar que es un negocio que implica una cadena de intermediación.

Sobre la experiencia del cliente, las grandes agencias deben llegar a la parte emocional del mismo, y como lo señaló en la entrevista el ejecutivo de Tecniseguros “hacer entender a los clientes la necesidad de los seguros, que finalmente lo que compra es realmente seguridad, que está invirtiendo en tranquilidad, en poder continuar con su negocio, su vida y sus sueños” (Ramírez 2019).

O2. Asociación entre las agencias asesoras productoras de seguros: actualmente, existe ANACSE⁴², del que pueden formar parte de este gremio cualquier agencia asesora productora de seguros; sin embargo, las agencias deben unirse más para proponer resoluciones que los proteja, mirar las mejoras prácticas del negocio que conlleve al desarrollo del sector, crear nuevas alternativas y opciones para todos; como por ejemplo, una central de riesgos en la que todos puedan ver la siniestralidad de cada cliente (Páez 2019), encontrar vínculos de mejoras internas y eso ofrecerle a las empresas de seguros y de medicina prepagada (Ramírez 2019).

O3. Desarrollo de innovación e integración tecnológica con las empresas de seguros y de medicina prepagada: las agencias deben desarrollar los distintos tipos de innovación de forma inmediata, como son: innovaciones de productos, procesos, de organización y de mercado, a través de la verificación y/o automatización de procesos que incluya la mejora tecnológica, la comunicación integrada con los clientes, la creación de nuevos productos, mejora del modelo de negocio o cultura organizacional, entre otros.

Respecto a la integración tecnológica, las grandes agencias deben procurar realizar alianzas con las empresas de seguros y de medicina prepagada que les permita integrar sus sistemas, y de esta forma se evite la duplicidad de procesos pensando en el servicio al cliente.

O4. Búsqueda de nichos de mercado mediante el desarrollo de nuevos productos y distintos canales de distribución que permita la penetración de seguros:

⁴² Asociación Nacional de Asesores Productores de Seguros del Ecuador, es una institución gremial, sin fines de lucro, con 43 años de servicio, conformada por un grupo de profesionales, sólido y consolidado que está bien posicionado dentro del mercado asegurador ecuatoriano.

las grandes agencias deben crear nuevos productos atados a las diferentes necesidades de los clientes; adicionalmente, enfocarse en los canales de distribución; como, por ejemplo, canal individual, banca seguros, masivos, entre otros. Sobre los nichos de mercado existen zonas geográficas donde la población no dispone de seguros; por lo tanto, las agencias deben identificar y analizar estos espacios donde existen oportunidades de colocar productos.

Sobre la búsqueda de nuevos nichos, el ejecutivo entrevistado de Asertec mencionó: “creo que en el Ecuador hay un espacio enorme de crecimiento, hay auténticos océanos azules” (Escudero 2019) y la ejecutiva entrevistada de Confiamed señaló: “nosotros estamos trabajando mucho en los programas individuales haciendo justamente alianzas con las agencias grandes, para identificar esos nichos de mercado que están desatendidos [...]” (Gallegos 2019).

O5. Crecimiento en la comercialización de seguros de vida y médicos: como se ha observado en esta investigación, anualmente los seguros de vida crecen en mayor medida que los seguros generales; por ejemplo, en el año 2018 el crecimiento de este ramo fue del 11.6% respecto del año anterior 2017, pasando de US\$370 millones a US\$413 millones en primas emitidas; por lo tanto, las grandes agencias asesoras productoras de seguros deben promocionar los seguros de vida y planes de medicina prepagada debido a que existe población que no dispone de los mismos.

Sobre el crecimiento de seguros de vida, la ejecutiva entrevistada de Seguros del Pichincha, mencionó:

“anteriormente más nos enfocábamos en solo tener asegurado el vehículo, la casa que le vemos como un patrimonio, pero no asegurábamos la vida o no aseguramos el dejar a nuestros seres queridos con una calidad de vida como la mantienen mientras está vivo su padre o su madre, entonces creo que hoy hay más conciencia del tema y que ha ido tomando auge los seguros de vida” (Heredia 2019).

O6. Impulso para obtener las mejores prácticas y nuevos productos de mercados extranjeros mediante las oficinas en el exterior y/o corresponsalías internacionales: las grandes agencias, independientemente de que mantengan oficinas y/o convenios o corresponsalías en el exterior, deben aprovechar los mismos en beneficio de los clientes, considerando que del exterior se puede adoptar prácticas ya probadas como, por ejemplo: productos, uso de tecnologías, mejora en los procesos, entre otros; y con esto mantienen una ventaja competitiva en el mercado debido a que también tomarán clientes referidos.

Sobre el aprovechamiento de esta oportunidad, la ejecutiva entrevistada de Confiamed mencionó que al tener este tipo de alianzas, las grandes agencias van a traer nuevos productos, cosas que ya probaron en otros mercados, en mercados muy similares a los nuestros (Gallegos 2019).

- **Amenazas**

A1. Relación directa del cliente con las empresas de seguros y de medicina prepagada: la principal amenaza que la mayoría de los entrevistados ha mencionado es la relación directa que puede existir entre el cliente y la empresa de seguros y de medicina prepagada; es decir, que exista la desintermediación. Sobre la relación directa, el ejecutivo entrevistado de Serviseguros mencionó: “la digitalización, el autoservicio que los clientes van a tener o están teniendo ya para contratar sus seguros, eso hace que la digitalización y estos markets places⁴³ que existen sean de las aseguradoras, de las empresas de medicina prepagada y el corredor está desplazado; es una amenaza muy grande” (Oliva 2019).

A2.- Guerra de precios: sobre la guerra de precios las grandes agencias pueden bajar el porcentaje de comisión que mantienen con las empresas de seguros y de medicina prepagada para ganar cuentas, esto lamentablemente perjudica al cliente a largo plazo porque las agencias no podrían darle el servicio con la misma calidad; específicamente empieza a bajar la calidad de la asesoría, en el seguimiento para el pago de siniestros, entre otros (Durán 2019).

A3.- Competencia agresiva. la competencia existe en todo el sector de las agencias asesoras productoras de seguros, pero la misma es preocupante cuando es agresiva y desleal, “la competencia es agresiva porque también sus mercados se están achicando” (Oliva 2019).

A4.- Situación económica del Ecuador: lamentablemente, en el país estamos pasando por una contracción económica lo que genera que las empresas y personas naturales no contraten seguros, reduzcan las coberturas o contraten coberturas básicas en sus planes de seguros; lo que impacta en el primaje y consecuentemente en la comisión por intermediación de seguros (Durán 2019).

A5.- Orden legal en aspectos regulatorios: la amenaza de las grandes agencias asesoras productoras de seguros es que los diferentes organismos de control como: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, Servicio de Rentas Internas,

⁴³ Plazas de mercado.

Ministerio de Trabajo, entre otros, promulguen normativas o resoluciones que impacten en la gestión u operaciones que realizan estas agencias.

Conclusiones y Recomendaciones

1. Conclusiones

- El comportamiento de la economía del país influye en el sector de seguros, por lo tanto, también en los ingresos operacionales de las agencias asesoras productoras de seguros; sin embargo, la evolución económica del sector real, que incluye el análisis del PIB-Producto Interno Bruto, inflación, desempleo y subempleo; y el sector monetario - financiero del Ecuador en el período 2015 al 2018 ha tenido pocas variaciones pero, el sector de seguros respecto al ramo de vida ha mantenido un crecimiento sostenido en los mencionados años; las primas de seguros de vida pasaron de US\$295 millones en el año 2015 a US\$413 millones en el 2018, es decir, un incremento aproximado hasta ese año del 40%.

- La tasa de penetración del sector de seguros ecuatoriano del 2018 es de 1.56% en relación con el PIB nominal del mencionado año. Este sector cerró en US\$1,689 millones frente a US\$1,631 millones de primas de seguros del 2017, lo que representó un pequeño crecimiento del 3.55%, debido a que el Ecuador no llega a una solidez respecto a la cultura de seguros de los clientes. Adicionalmente, las aseguradoras y agencias asesoras productoras de seguros que no crean productos atados a las necesidades y expectativas de los clientes.

- El futuro de la industria de seguros es la digitalización, y el sector de seguros ecuatoriano debe estar listo para la misma, así como para el manejo de la inteligencia artificial, Big Data, transformación tecnológica de los procesos operativos e internet de las cosas, entre otros, debido a que un cliente/asegurado preferirá una compañía ágil y con empatía a sus preferencias antes que una compañía grande que no ofrezca nuevos productos a sus clientes.

- Las agencias asesoras productoras de seguros son un socio estratégico para las empresas de seguros y de medicina prepagada porque generan ingresos para las mismas, por su gestión y obtención de contratos de seguros, y para los clientes/asegurados, debido a que conocen el tratamiento y manejo de la póliza de seguros, recuperación de un siniestro, entre otros aspectos; sin embargo, es importante que las agencias mantengan esta intermediación a través de un servicio de calidad y asesoría técnica. Actualmente, en Ecuador, las agencias son el principal canal de distribución de seguros, que han logrado superar el 70% del total del mercado asegurador

en los años 2015 al 2018, cuyos porcentajes son 71%, 78%, 76% y 74%, respectivamente de las primas de seguros.

- Las cinco grandes agencias asesoras productoras de seguros del Ecuador que son Novaecuador S.A., Tecniseguros S.A., Ecuaprimas Cia. Ltda., Serviseguros S.A. y Asertec S.A., de un total de más de 400 agencias en el país, tienen la mayor proporción del mercado en ingresos por comisiones de seguros, cuya participación fue del 36.4% en promedio durante el período 2015 al 2017 y en el año 2018 del 36.5% de participación, y con los mencionados resultados generaron más de la mitad de la rentabilidad del sector de agencias ecuatoriano durante el período 2015 al 2017 que en promedio fue del 51%, y en el año 2018 del 57.1% por un monto de US\$10.8 millones, considerando que el total del sector tuvo US\$18.9 millones en mencionado año y consecuentemente tuvieron una mayor contribución a la administración tributaria con el pago del impuesto a la renta, que generaron en promedio el 45% del impuesto a la renta causado durante el período 2015 al 2017, y para el año 2018 representó el 50% de los US\$6 millones de todo el sector de las agencias. Respecto al total de activos, las grandes agencias mantuvieron una mayor participación que fue del 35.2% en el período 2015 al 2017 y 36.3% en el 2018, lo que determina la alta concentración de las grandes agencias sobre su sector en el Ecuador.

- Sobre los indicadores financieros, en el margen operativo y margen neto antes de impuesto a la renta, las cinco grandes agencias asesoras productoras de seguros del Ecuador superan al sector de agencias, que en promedio del período 2015 al 2017 fue del 15.6% y 15.9% y del año 2018 fue de 9.9% y 15.8% con relación al sector de agencias ecuatoriano que fue de 10.4% y 11.2% de período 2015 al 2017 y del 6.3% y 10.5% en el año 2018, respectivamente.

- El ranking de comisiones por los distintos ramos de seguros que operan las cinco grandes agencias asesoras productoras de seguros del Ecuador en el periodo 2015 al 2017, muestra que los ingresos de los tres primeros ramos de seguros corresponden a los ramos de vida colectiva, vehículos, y asistencia médica.

- Este trabajo de investigación ha permitido disponer de información consolidada sobre el análisis del sector de las agencias asesoras productoras de seguros del Ecuador, donde se establece el número y tamaño de agencias, primas de seguros gestionadas, ramos de seguros en los que operan, evolución de los tipos de ranking e indicadores financieros, entre otros aspectos en el período 2015-2017, y con las perspectivas que incluyen cifras reales del año 2018, que demuestra los beneficios que

generan para los asegurados, empresas de seguros y de medicina prepagada, y en general al sector asegurador.

- El procesamiento de las entrevistas efectuadas a los directivos de las grandes agencias asesoras productoras de seguros, empresas de seguros y de medicina prepagada por la experiencia que disponen los mismos en el mercado asegurador, ha permitido la identificación clara de las perspectivas para el desarrollo de estas agencias, en aspectos económicos, financieros, regulatorios, innovación e internacionalización; análisis y datos específicos del sector asegurador ecuatoriano.

2. Recomendaciones

Para las grandes agencias asesoras productoras de seguros se recomienda lo siguiente:

- Fomentar su unión con su gremio ANACSE – Asociación Nacional de Asesores Productores de Seguros del Ecuador, de tal forma que inclusive las otras agencias medianas, pequeñas y micro que existen en el Ecuador logren afiliarse para que consigan propósitos para todas, como mejores prácticas para su negocio, por ejemplo: una central de riesgos para ver la siniestralidad de los clientes asegurados; proponer resoluciones y normativas que los proteja y permita continuar con sus operaciones de intermediación de seguros; participar en congresos, conferencias y seminarios sobre temas que influyan en el sector de seguros; cooperar de forma activa en el gremio para que permanezca como miembro en los organismos internacionales de agentes y asesores, como COPAPROSE - Confederación Panamericana de Productores de Seguros y Federación Mundial de Intermediarios de Seguros que trabajan para profundizar la comprensión del papel desempeñado por los agentes y corredores de seguros en el comercio mundial.

- Buscar nichos de mercado mediante el desarrollo de productos adaptados a las circunstancias económicas, por ejemplo ofrecer planes de seguros de vida, accidentes personales, asistencia médica, seguros agropecuarios enfocados en el sector agrícola y ganadero, entre otros ramos de seguros, prediseñados y más simples, que sean atractivos en precio en función de los ingresos del cliente, con diversas opciones de cobertura, servicios y cobro de los mismos, a través de distintos canales de distribución, como: individuales, masivos, pymes, corporativos, banca seguros y digitales que permita cubrir las necesidades específicas del asegurado. Sobre los nichos de mercado existen

zonas geográficas donde la población no dispone de seguros; por lo tanto, las agencias deben identificar y analizar estos espacios donde existen oportunidades de colocar productos, por ejemplo en ciudades pequeñas donde las agencias asesoras productoras de seguros no cuentan con oficinas de venta debido a que solo tienen en las principales ciudades el país, y así el Ecuador mejore su tasa de penetración de seguros con respecto a su Producto Interno Bruto que al año 2018 representó el 1.56% del mismo.

- Especializar y capacitar al personal principalmente de las áreas comerciales y de servicio al cliente de las grandes agencias asesoras productoras de seguros, considerando que el asesor de seguros tiene una doble función, que es la venta y servicio al cliente, para mejorar la prestación al asegurado mediante el asesoramiento integral y técnico en seguros.

- Innovar en procesos, en el modelo de negocio, en cultura y mejora tecnológica, que debe contribuir y facilitar en su uso y tiempo a sus clientes; como los procesos de suscripción/establecimiento del riesgo y valor de la prima, reporte de siniestros y renovaciones, pueden estar en una sola plataforma que ahorre tiempo y costos a las agencias asesoras productoras de seguros y empresas del sector de seguros; por lo que es necesaria la integración tecnológica entre dichas compañías para evitar la duplicidad de procesos. Las agencias asesoras productoras de seguros también pueden apoyarse de las innovaciones tecnológicas que están desarrollando las Start-ups (empresas nuevas e innovadoras) vinculadas al InsurTech, considerando que estas nuevas tecnologías no solo emergen como competencia a la forma convencional de comercializar seguros, sino como desarrollo tecnológico que puede ser adquirido por empresas más tradicionales y con más experiencia en el mercado.

- Adoptar las mejoras prácticas como: uso de tecnologías, procesos, nuevos productos, entre otros aspectos de los mercados extranjeros mediante las oficinas en el exterior y/o corresponsalías internacionales, que permita mejorar el servicio al cliente y aumentar los ingresos por clientes referidos. Las prácticas que se pueden adoptar son: a) la transformación digital empresarial, esto conlleva a modificar la cultura organizacional y tener herramientas tecnológicas que permitan tener más tiempo para asesorar a los clientes; b) procesos, por ejemplo, Cepex de Colombia, una base de datos que permite consultar el historial de siniestros de personas y vehículos; y c) nuevos productos: por ejemplo, seguros para atención veterinaria prepagada para mascotas, micro seguros para experiencias como conciertos, eventos deportivos; seguros para pequeñas cosas como celulares, instrumentos musicales, cámaras digitales, entre otros.

- Lograr la fidelización de los asegurados, y así se evite la desintermediación, independiente de lo que genere en comisión a las agencias, las mismas que deben ejecutar lo siguiente: a) brindar una cercanía permanente al asegurado, comprometiéndose desde el inicio de la relación comercial, es decir, en la suscripción del contrato y explicar sobre las coberturas del seguro contratado b) ofrecer asesoría y servicio técnico e impecable durante todo el contrato de seguros y c) lograr un servicio de post venta exitoso, acompañando al asegurado en la resolución del siniestro, y así mantener las renovaciones de las pólizas de seguros y por consiguiente la retención y fidelidad del cliente.

- Participar y promover la educación financiera en materia de seguros, que lamentablemente no está incluida en el sistema educativo formal y no está respaldada por una ley, mediante alianzas de las agencias asesoras productoras de seguros con sus socios estratégicos que son las aseguradoras y empresas de medicina prepagada, y mediante ANACSE – Asociación Nacional de Asesores Productores de Seguros del Ecuador se imparta talleres presenciales y online en materia de seguros, entrega de informativos a las distintas personas, principalmente a habitantes de zonas geográficas donde desconocen del seguro; de tal forma que el cliente comprenda sobre los riesgos y su prevención, y que entienda que al adquirir un seguro, no es un gasto sino una inversión y protección, porque le contribuirá en caso de un siniestro tanto como persona y negocio, y esto mejore también la penetración de seguros en el Ecuador. A través, del gremio ANACSE como representante, iniciar con la solicitud a la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros para que la educación financiera con inclusión en materia de seguros, esté normada y así brindar en el país la permanencia a largo plazo de esta y así se genere una cultura del seguro como parte de una inversión familiar y patrimonial.

- La Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros es el organismo de control del sector de seguros privados de Ecuador desde el 14 de septiembre de 2015, y considerando que las empresas de seguros y agencias asesoras productoras de seguros son determinadas como sociedades de interés público deben reportar datos como: número de asegurados activos, inclusive por ramos de seguros y provincias, número de siniestros reportados y cubiertos, entre otros, para que este organismo de control publique estos datos, y los grupos de interés estén informados y puedan realizar estadísticas para distintos fines para que, como fin último, mejorar la calidad y el nivel de servicio al asegurado.

Obras citadas

- Agencia de Noticias Públicas del Ecuador (Andes). 2020. “Aseguradoras han entregado indemnizaciones por US\$422M a un año de terremoto en Ecuador”. Accedido febrero 1. <https://www.americaeconomia.com/negocios-industrias/aseguradoras-han-entregado-indemnizaciones-por-us422m-un-ano-de-terremoto-en>.
- ASALE - RAE. 2019. “Diccionario de la lengua española - Edición del Tricentenario”. “*Diccionario de la lengua española*” - Edición del Tricentenario. Accedido agosto 18. <https://dle.rae.es/>.
- Asertec S.A. 2018a. “Informe de la Administración 2017”.
- . 2018b. “Estados Financieros auditados 2017”.
- . 2019. “Informe de la administración 2018”.
- . 2019. “Asertec - Experiencia en el mercado de seguros”. *Asertec*. Accedido mayo 28. <https://www.asertec.com.ec/nosotros/>.
- Asociación de Bancos del Ecuador, ASOBANCA. 2019. “DataLab Asobanca”. *DataLab Asobanca*. junio 2. https://datalab.asobanca.org.ec/datalab/resources/site/index.html?QlikTicket=yA_4S4LCFJxU0A-#.
- Asociación Española de Fintech e Insurtech, y Hogan Lovells. 2019. *Libro blanco de Insurtech*. Madrid: Equifax.
- Asociación Nacional de Asesores Productores de Seguros del Ecuador. 2019. “¿Quiénes somos? - ANACSE”. Accedido noviembre 7. <http://www.anacse.org.ec/quienes-somos>.
- AT Internet. 2020. “Glosario de AT Internet”. *AT Internet*. Accedido febrero 9. <https://www.atinternet.com/es/glosario/data-analytics/>.
- Banco Mundial. 2019. “Global Economic Prospects”. Text/HTML. *World Bank*. junio. <https://www.bancomundial.org/es/publication/global-economic-prospects>.
- Bermúdez-Barrezueta, Natalia. 2018. “Asesores Productores de Seguros y Peritos en el Ecuador, Periodo 2014-2017”. *Dirección Nacional de Investigación y Estudios*, abril, 41.
- Blank, Steve, y Bob Dorf. 2012. *The Startup Owner’s Manual: The Step-By-Step Guide for Building a Great Company*. Edición: 1. Pescadero, Calif: K & S Ranch.

- Camino-Mogro, Segundo, Natalia Bermúdez-Barrezueta, Rosa María Herrera Delgado, Roddy Mendoza Marriot, Natalia Marquez Ramírez, y Álvaro Román Bayona García. 2019. “Estudios Sectoriales: Panorama del mercado de seguros Ecuador 2015 - 2018”. Quito: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.
- Castelo Matrán, Julio, y Antonio Guardiola Lozano. 2009. *Diccionario MAPFRE de seguros*. Madrid: MAPFRE.
- Cavagnaro A., Jorge, y Nicole Landín. 2020. “LOS SEGUROS ¿gasto o inversión?” *Vistazo*, enero.
- Comunidad Andina. 2008. *Decisión 702*. Gaceta Oficial del Acuerdo de Cartagena.
- Corma, Paco. 2016. Innovación en la empresa. <https://beprisma.com/entrevista-paco-corma-innovacion-empresa/>.
- Corporación de Estudios para el Desarrollo CORDES. 2018. “Análisis sobre el sector de cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador”. <https://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/informe-sobre-cooperativas-de-ahorro-y-crédito-07.05.2018.pdf>.
- Dávila, Alejandro Olaya. 2008. “Economía de La innovación y del cambio tecnológico: Una aproximación teórica desde el pensamiento Schumpeteriano”. *Revista Ciencias Estratégicas* 16 (20): 237–46.
- De las Rivas Alonso de Celada, Domingo. 1991. *Los agentes de seguros: derecho español y mexicano*. Colección Derecho público y económico. Valladolid: Editorial Lex Nova.
- Deloitte España. 2020. “¿Qué es la Industria 4.0?” *Deloitte España*. Accedido febrero 9. <https://www2.deloitte.com/es/es/pages/manufacturing/articles/que-es-la-industria-4.0.html>.
- Deloitte S.C., y Fernando Oliva. 2016. “En la búsqueda de la Omnicanalidad - El cliente en el centro nuevamente”. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/uy/Documents/technology/Articulo%20Omnicanalidad.pdf>.
- Departamento Económico Asobanca. 2018. “Matriz de Ciclo Bancario - Impactos de la variación de créditos y depósitos”. *Revista Asobanca*, febrero 2.
- EAE Business School - Harvard Deusto. 2014. “La innovación en el management, recordando a Peter Drucker”. *El blog de los retos para ser directivo*. junio 12. <https://retos-directivos.eae.es/la-innovacion-en-el-management-recordando-a-peter-drucker/>.

- EC. 1998. *Reglamento General a la Ley de Seguros*. Registro Oficial 342. 18 de julio.
- . 2008. *Constitución de la República del Ecuador*. Registro Oficial 449. 20 de octubre.
- . 2014a. *Código Orgánico Monetario y Financiero*. Registro Oficial 332, Suplemento, 12 de septiembre.
- . 2014b. *Ley General de Seguros*. Registro Oficial 332, Suplemento, 12 de septiembre.
- . 2019. *Código de Comercio*. Registro Oficial 497, Suplemento, 29 de mayo.
- EC Banco Central del Ecuador. 2017. “Reporte de inflación mensual: Ecuador”. Quito, diciembre.
<https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Notas/Inflacion/inf201712.pdf>.
- . 2019a. “Información Estadística Mensual No. 2003 - Enero 2019”. enero.
<https://contenido.bce.fin.ec/home1/estadisticas/bolmensual/IEMensual.jsp>.
- . 2019b. “La economía ecuatoriana creció 1,4% en 2018”. *Banco Central del Ecuador*. marzo 29. <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1158-la-economia-ecuatoriana-crecio-14-en-2018>.
- . 2019c. “Formación Bruta de Capital Fijo 2007 - 2017p”. Quito, mayo.
<https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/CuentasNacionales/Anuales/Dolares/FBKFvd.pdf>.
- . 2019d. “Información Estadística Mensual No. 2007 - Mayo 2019”. mayo.
<https://contenido.bce.fin.ec/home1/estadisticas/bolmensual/IEMensual.jsp>.
- . 2019. “Cuentas Nacionales N. 30 (2007 - 2017p)”. Accedido abril 21.
<https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/CuentasNacionales/CuentasNac30.xlsx>.
- EC Banco de Desarrollo del Ecuador B.P. 2017. “Programa de educación financiera 2017”. https://bde.fin.ec/wp-content/uploads/2017/03/Contenido-del-PEF-del-BdE-10-01-2017-FINAL_rev-jj-GDAT.pdf.
- EC Instituto Nacional de Estadística y Censos. 2012. *Clasificación Nacional de Actividades Económicas*.
<http://aplicaciones2.ecuadorencifras.gob.ec/SIN/descargas/ciiu.pdf>.
- . 2017a. “Panorama laboral y empresarial del Ecuador - 2016”. Publicación 2. Quito: EC Instituto Nacional de Estadística y Censos.

- http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Bibliotecas/Libros/Panorama%20Laboral%202016_final2908.pdf.
- . 2017b. “Panorama Laboral y empresarial del Ecuador - 2017”. Publicación 3. Quito: EC Instituto Nacional de Estadística y Censos. <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Bibliotecas/Libros/Panorama%20Laboral%202017.pdf>.
- . 2018. “Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo”. Quito, enero. http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2017/Diciembre/122017_M.Laboral.pdf.
- . 2019a. “Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo, y Subempleo (ENEMDU), marzo 2019”. 02-2019-EMENDU. Quito: EC Instituto Nacional de Estadística y Censos.
- . 2019b. “Índice de Precios al Consumidor”. mayo 10. <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/indice-de-precios-al-consumidor/>.
- . 2019. “Empleo – Marzo 2019”. *Instituto Nacional de Estadística y Censos*. Accedido mayo 17. <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/empleo-marzo-2019/>.
- EC Junta Bancaria del Ecuador. 2013. *Resolución No. JB-2013-2675 - Normas para la promoción, comercialización y contratación de pólizas de seguros a través de instituciones del sistema financiero*. Registro Oficial 136, 3 de diciembre.
- EC Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. 2015. *Resolución No. 051-2015-F - Forma de pago de comisión a asesores*. 5 de marzo.
- . 2016a. *Resolución No. 223-2016-S - Ampliación de plazo*. 11 de marzo.
- . 2016b. *Resolución No. 283-2016-S - Pago de comisión en primera cuota de prima*. 15 de septiembre.
- . 2017. *Resolución No. 385-2017-A - Reportes*. Registro Oficial 44, 24 de julio.
- EC Ministerio del Trabajo. 2017. “Acuerdo histórico entre empleadores y trabajadores para fijar salario 2017”. *Ministerio del Trabajo*. diciembre. <http://www.trabajo.gob.ec/usd-375-sera-el-salario-basico-que-regira-en-el-2017/>.
- EC Servicio de Rentas Internas. 2019. “Formularios e Instructivos - Servicio de Rentas Internas del Ecuador”. Accedido junio 7. <http://www.sri.gob.ec/web/guest/formularios-e-instructivos>.
- EC Superintendencia de Bancos. 2015. *Resolución No. SB-2015-665 - Programas de educación financiera*. 17 de agosto.

- EC Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. 2016. *Resolución No. SCVS-INC-DNICAI-16-006 - Aplicación NIIF*. Registro Oficial 835, 7 de septiembre.
- . 2017. “Presentación de estructuras de intermediarias de reaseguros, peritos de seguros y asesores productores de seguros”.
- . 2018a. *Resolución SCVS-DSC-2018-001 - Instructivo sobre sociedades de interés público*. Registro Oficial 171, Suplemento, 7 de septiembre.
- . 2018b. *Norma ejercicio de actividades de asesores productores de seguros*. Registro Oficial 262, 14 de junio.
- . 2018c. *Resolución No. SCVS INS-2018-0026 - Reforma a resolución 0024*. Registro Oficial 304, 14 de agosto.
- . 2019a. *Resolución No. SCVS-INS-2019-0006 - Norma para el Ejercicio de Actividades de los Asesores Productores de Seguros, Peritos de Seguros e Intermediarios de Reaseguros*. Registro Oficial 483, 12 de abril.
- . 2019b. “Compañías de Medicina Prepagada”. mayo 8. http://appscvsmovil.supercias.gob.ec/portaldeinformacion/cias_medicina_prepagada.zul.
- . 2019c. “Información estadística - Compañía de Seguros”. mayo 9. https://reporteria.supercias.gob.ec/portal/cgi-bin/cognos.cgi?b_action=cognosViewer&ui.action=run&ui.object=%2fcontent%2ffolder%5b%40name%3d%27Seguros%27%5d%2ffolder%5b%40name%3d%27Reportes%27%5d%2ffolder%5b%40name%3d%27Consolidado_Variables_Margen_Contrib%27%5d%2ffolder%5b%40name%3d%27Reporte1%27%5d%2freport%5b%40name%3d%27Menu_Margen_Contr%27%5d&ui.name=Menu_Margen_Contr&run.outputFormat=&run.prompt=true.
- . 2019d. “Ranking Empresarial 2019 de empresas sujetas al control de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros”. mayo 10. <https://appscvs.supercias.gob.ec/rankingCias/>.
- . 2019e. “Estados Financieros por Rama”. *Estados Financieros por Ramo*. mayo 31. https://reporteria.supercias.gob.ec/portal/cgi-bin/cognos.cgi?b_action=cognosViewer&ui.action=run&ui.object=%2fcontent%2ffolder%5b%40name%3d%27Reportes%27%5d%2ffolder%5b%40name%3d%27Estados%20Financieros%27%5d%2freport%5b%40name%3d%27Estados%20Financieros%20x%20Rama%27%5d&ui.name=Estados%20Financieros%20x%20Rama&run.outputFormat=&run.prompt=true.

- . 2019f. “Tabla de Indicadores”. Documento. *Tabla de indicadores*. junio 4. http://reporteria.supercias.gob.ec/portal/samples/images/docs/tabla_indicadores.pdf.
- . 2019g. *Resolución SCVS-INC-DNCDN-2019-0014 - Reglamento sobre Auditoría Externa*. Registro Oficial 71, Suplemento, 30 de octubre.
- . 2019a. “Consulta de Ranking por comisiones”. Accedido junio 9. <https://reporteria.supercias.gob.ec/portal/cgi-bin/cognos.cgi>.
- . 2019b. “Portal de Información / Seguros”. Accedido febrero 27. <http://appscvsmovil.supercias.gob.ec/portalInformacion/seguros.zul>.
- . 2019c. “Ranking de Intermediarias por Ramo”. *Intermediarios de Seguros - Ranking de Comisiones - Asesores Productores*. Accedido mayo 1. <https://reporteria.supercias.gob.ec/portal/cgi-bin/cognos.cgi>.
- . 2019d. “Ranking Intermediarias”. *Ranking de comisión de Asesores-Productores de Seguro*. Accedido febrero 18. <https://reporteria.supercias.gob.ec/portal/cgi-bin/cognos.cgi#>.
- Ecuaprimas Cia. Ltda. 2017. “Estados Financieros auditados 2016”.
- . 2018. “Estados Financieros auditados 2017”.
- . 2019. “ECUAPRIMAS”. Accedido mayo 28. <http://ecuaprimas.com/website/es/quienes-somos.php#>.
- Elguero, José María. 2000. *El contrato de agencia de seguros*. Madrid: Mapfre.
- Equipo Editorial EKOS. 2016. “Core Business EKOS - Especial de Seguros 2016”, julio.
- Escauriza, Marta Jacob, y Joaquín Tintoré Subirana. 2001. “Madrid, noviembre de 200”. *Cotec*, noviembre, 43.
- FASECOLDA. 2019. “Eventos - Fasecolda”. mayo 29. <https://eventos.fasecolda.com/conferencista/33/152>.
- Fondo Monetario Internacional. 2018. *Perspectivas de la Economía Mundial - Abril de 2018*. <https://www.imf.org/es/Publications/WEO/Issues/2018/03/20/world-economic-outlook-april-2018>.
- . 2019. *Perspectivas de la Economía Mundial: Desaceleración del crecimiento, precaria recuperación*. Washington, DC.
- Francisco Machado. 2018. “Presente y futuro del mercado asegurador en Latinoamérica.” Conferencia presentado en XVI Congreso Regional COPAPROSE BOLIVIA 2018, Santa Cruz de la Sierra, octubre 31.

- http://www.anacse.org.ec/uploads/content/2018/09/file_1537370456_1537370461.pdf.
- Fuglsang, Lars. 2008. *Innovation and the Creative Process: Towards Innovation with Care*. Edward Elgar Publishing.
- Fundación MAPFRE. 2018. *El mercado asegurador latinoamericano en 2017*. Madrid: Fundación MAPFRE.
- Hernández Sampieri, Roberto, Carlos Fernández Collado, y Pilar Baptista Lucio. 2014. *Metodología de la investigación*. Sexta. México, D.F.: McGraw-Hill Education.
- Howells, J, B Tether, F Gallouj, F Djellal, C Gallouj, K Blind, J Edler, et al. 2014. “Innovation in Services: Issues at Stake and Trends.”, 142.
- José Miguel Rodríguez-Pardo. 2016. “Insurtech”. Ponencia en Foro presentado en 11° Foro Profesional de Marketing para Entidades Financieras y Aseguradoras, Madrid, junio 16. <https://www.youtube.com/watch?v=N7x00sTbN5g>.
- Lacruz Mantecón, Miguel L. 2013. *Formación del contrato de seguro y cobertura del riesgo*. Primera. Colección jurídica general. Monografías. Madrid: Reus, S.A.
- Larraín, Felipe. 2004. *Macroeconomía en la práctica*. México: Pearson Educación.
- Martin Alvemo. 2019. “Desafíos para consolidar un ecosistema InsurTech en Colombia”. Ponencia en Foro presentado en Insurtech Colombia 2019, Bogotá, D.C, mayo 29. https://www.youtube.com/watch?v=TFp1B_0F0eg.
- Mejía Delgado, Hernán. 2011. *Gestión integral de riesgos y seguros: para empresas de servicio, comercio e industria*. 2da. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Minzoni Consorti, Antonio. 2009. *Reaseguro*. Tercera. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Novaecuador S.A. 2017. “Informe de la Administración 2016”.
- . 2018. “Estados Financieros auditados 2017”.
- . 2019. “Estados Financieros auditados 2018”.
- . 2019. “Quiénes Somos | Nova”. Accedido mayo 28. <http://novaseguroslatam.com/ec/quienes-somos>.
- NU CEPAL. 2016. “Estudio Económico de América Latina y el Caribe ▪ 2016 - Ecuador”. Estudio Económico de América Latina y el Caribe. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40326/1600548EE_Ecuador_es.pdf?sequence=91&isAllowed=y.

- . 2017. “Estudio Económico de América Latina y el Caribe ▪ 2017 - Ecuador”. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/42001/21/EEE2017_Ecuador_es.pdf.
- . 2018. “Estudio Económico de América Latina y el Caribe ▪ 2018 - Ecuador”. Estudio Económico de América Latina y el Caribe. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/43964/EEE2018_Ecuador_es.pdf?sequence=121&isAllowed=y.
- NU. CEPAL. 2019. *Balance Preliminar de las Economías de América Latina y el Caribe 2018*. Santiago de Chile. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44326/141/S1801219_es.pdf.
- Organización de Cooperación y Desarrollo Económico, y Oficina Estadística de las Comunidades Europeas. 2006. *Manual de Oslo: guía para la recogida e interpretación de datos sobre innovación : la medida de las actividades científicas y tecnológicas*. Madrid: Grupo Tragsa.
- Oviedo Acevedo, Gilberto. 2005. *El seguro sistema para financiar pérdidas*. Bogotá, D.C.: Politécnico Grancolombiano.
- Palacios Sánchez, Fernando, ed. 2016. *Seguros: temas esenciales*. Cuarta edición. Colección derecho. Bogotá, D.C: Universidad de La Sabana : Ecoe Ediciones.
- Pastor, W.F. 2001. *Filosofía del renacimiento*. Washington D. C.: UNESCO.
- PowerData, Grupo. 2020. “Big Data: ¿En Qué Consiste? Su Importancia, Desafíos y Gobernabilidad”. Accedido febrero 9. <https://www.powerdata.es/big-data>.
- PROEstudios.com. 2019. “BSR Business Survey Report - IMACRO N°. 46”. 46. Quito: PROEstudios. <http://www.proestudios.com/archivo/e05bfcb651.pdf>.
- Ramírez, Darwin. 2019. Entrevista a directivo de Tecniseguros S.A.
- Redacción Seguros News. 2019. “Las 7 tendencias que harán crecer el sector asegurador en 2020”. *Seguros News*. diciembre 20. <https://segurosnews.com/news/las-7-tendencias-que-haran-crecer-el-sector-asegurador-en-2020>.
- Schwab, Klaus. 2016. *La cuarta revolución industrial*. Penguin Random House Grupo Editorial España.
- Seguro Canguro. 2020. “Seguros de Autos - Cotiza Seguros de Carros”. *Seguro Canguro*. Accedido febrero 11. <https://segurocanguro.com/>.
- Senor, Dan, y Saul Singer. 2012. *Start up nation - la historia del milagro economico de Israel*. Alcobendas, Madrid: Senor, Dan / Singer, Saul.

- Serviseguros S.A. 2019. “SERVISEGUROS S.A.: Acerca de | LinkedIn”. Accedido mayo 28. <https://www.linkedin.com/company/servisegurosec/about/>.
- Sorlózano González, María José. 2016. *Asesoramiento de productos y servicios de seguros y reaseguros*. Antequera, Málaga: IC Editorial.
- Sundbo, Jon, y Faïz Gallouj. 1998. “Innovation in services in seven European countries: the results of work packages 3-4 of the SI4S project”. Research Report. Université Lille 1, CLERSE ; Roskilde University. <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01111911>.
- Tecniseguros S.A. 2018. “Estados Financieros auditados 2017”.
- . 2019. “Informe de Presidente Ejecutivo a la Junta General de Accionistas 2018”.
- . 2019. “Quiénes somos”. *Tecniseguros*. Accedido mayo 28. <https://www.tecniseguros.com.ec/quienes-somos/>.
- Terneus, Fernando. 2019. La nueva ruta del sector es la tecnología. *Revisata Ekos*.
- Van Horne, James C, John Martin Wachowicz, y Marcia Aida González Osuna. 2010. *Fundamentos de administración financiera*. México: Prentice Hall.
- Zabala Andrade, Víctor. 2019. “Ranking de Seguros - El sector asegurador crece pese a los riesgos del entorno económico.” *Ekos - Ranking de Seguros*, julio.

Anexos

Anexo 1: Listado de empresas de seguros

1 Seguros Sucre S.A.	16 BMI del Ecuador Compañía de Seguros de Vida S.A.
2 Seguros Equinoccial S.A.	17 Seguros Alianza S.A.
3 Chubb Seguros Ecuador S.A.	18 Hispana de Seguros S.A.
4 Seguros del Pichincha S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros	19 Seguros Confianza S.A.
5 AIG Metropolitana Cia. de Seguros y Reaseguros S.A.	20 Bupa Ecuador Sociedad Anónima Compañía de Seguros
6 Equivida Compañía de Seguros S.A.	21 Oriente Seguros S.A.
7 Mapfre Atlas Compañía de Seguros S.A.	22 Vaz Seguros S.A. Compañía de Seguros
8 Liberty Seguros S.A.	23 Compañía de Seguros Condor S.A.
9 Aseguradora del Sur C.A.	24 La Unión Compañía Nacional de Seguros S.A.
10 Compañía de Seguros Ecuatoriano-Suiza S.A.	25 Zurich Seguros Ecuador S.A.
11 Pan American Life de Ecuador Compañía de Seguros S.A.	26 Interoceánica Compañía Anónima de Seguros C.A.
12 Seguros Unidos S.A.	27 Constitución C.A. Compañía de Seguros
13 Latina Seguros C.A.	28 Compañía Francesa de Seguros para Comercio Exterior COFACE Sucursal Ecuador S.A.
14 Sweaden Compañía de Seguros S.A.	29 Seguros Colón S.A.
15 Generali Ecuador Compañía de Seguros S.A.	30 AMA América S.A. Empresa de Seguros

Fuente: Superintendencia de Compañía, Valores y Seguros (2019c)

Elaboración propia

Anexo 2: Listado de empresas de medicina prepagada

1	Asisken Asistencia Médica S.A.
2	Best Doctors S.A. Empresa de Medicina Prepagada
3	Bluecard Ecuador S.A.
4	BMI Iguales Medicas del Ecuador S.A.
5	Compañía de Medicina Prepagada Inmedical Medicina Internacional S.A.
6	Confiamed S.A.
7	Ecuasanitas S.A.
8	Latina Salud Compañía de Medicina Prepagada S.A. "Latinasalud"
9	Med-Ec S.A.
10	Medicina para el Ecuador Mediecuador-Humana S.A.
11	Medicina Prepagada Cruzblanca S.A.
12	Mediken Medicina Integral Kennedy S.A.
13	Plan Vital Vitalplan S.A.
14	Plus Medical Services S.A. Ecuatoriana de Medicina Prepagada
15	Primepre S.A.
16	Saludsa Sistema de Medicina Pre-Pagada del Ecuador S.A.
17	Sermedipre Servicio Medicina Prepagada S.A.
18	Sistema de Medicina Prepagada del Ecuador Vidasana S.A.
19	Transmedical Health Systems S.A.
20	Vumilatina Medicina Prepagada S.A.

Fuente: Superintendencia de Compañía, Valores y Seguros (2019b)

Elaboración propia

Anexo 3: Valores del formulario 101 – impuesto a la renta, de los años 2015 al 2017 de las agencias asesoras productoras de seguros

Casillero(s):	361	550	599	698	6001:6017	7001:7248+803
Nombre del casillero:	Activos corrientes	Pasivos corrientes	Total pasivos	Total patrimonio	Ingresos operacionales	Costos y gastos operacionales
2015						
Novaecuador S.A.	9,020,073.34	4,615,683.29	4,915,292.32	9,236,174.72	24,676,093.82	15,790,559.95
Tecniseguros S.A.	6,544,582.98	2,176,958.05	3,910,610.45	3,040,947.58	16,883,217.93	13,956,266.80
Serviseguros S.A.	2,393,874.38	1,148,523.28	1,235,452.75	1,440,721.32	4,807,121.58	4,432,667.14
Ecuaprimas Cia. Ltda.	1,740,138.96	1,483,265.31	1,933,565.08	69,210.43	9,267,816.54	9,272,900.63
Asertec S.A.	2,206,597.16	967,423.37	1,686,331.78	2,966,857.74	7,415,382.04	6,571,760.61
Grandes	21,905,266.82	10,391,853.30	13,681,252.38	16,753,911.79	63,049,631.91	50,024,155.13
Sector	62,981,027.37	32,581,067.34	41,769,737.09	50,517,617.06	182,283,703.42	158,477,295.77
2016						
Novaecuador S.A.	9,116,814.43	7,271,484.45	7,609,030.70	9,282,480.24	22,651,328.38	17,141,187.99
Tecniseguros S.A.	6,884,569.19	2,620,596.73	4,916,933.07	2,356,405.41	17,555,416.30	15,367,868.35
Serviseguros S.A.	2,921,659.23	1,345,968.87	1,555,561.24	2,191,614.39	9,162,487.29	8,196,003.39
Ecuaprimas Cia. Ltda.	2,184,075.86	1,824,742.85	2,298,823.16	91,734.26	9,170,489.03	9,087,230.60
Asertec S.A.	2,562,702.32	1,270,812.80	2,217,376.77	2,722,124.61	7,703,407.19	6,417,304.62
Grandes	23,669,821.03	14,333,605.70	18,597,724.94	16,644,358.91	66,243,128.19	56,209,594.95
Sector	65,894,120.45	35,843,084.47	46,545,137.26	49,819,886.45	181,315,805.33	163,036,326.25
2017						
Novaecuador S.A.	8,255,683.85	7,022,995.07	7,673,113.79	3,197,623.40	20,303,470.58	17,278,818.41
Tecniseguros S.A.	7,510,542.26	2,461,910.65	5,495,035.74	2,303,659.28	17,650,135.50	15,983,094.15
Serviseguros S.A.	3,870,518.41	1,795,155.15	2,288,130.08	2,907,896.57	10,534,851.83	9,640,711.65
Ecuaprimas Cia. Ltda.	2,729,082.58	1,960,008.36	2,594,636.69	334,542.65	10,567,089.83	10,502,763.43
Asertec S.A.	3,271,842.09	1,352,835.67	2,339,572.40	3,155,231.28	8,129,769.45	6,449,528.50
Grandes	25,637,669.19	14,592,904.90	20,390,488.70	11,898,953.18	67,185,317.19	59,854,916.14
Sector	67,439,267.04	35,655,257.57	48,854,105.60	43,137,103.24	182,603,249.63	168,029,583.71

Fuente: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros; Formularios 101 de declaración del impuesto a la renta
Elaboración propia

Anexo 4: Rubros del margen operativo

Ingresos operacionales		Costos y gastos operacionales	
6001	Ventas locales de bienes, gravadas con tarifa diferente de 0% de IVA	7001:	Costos de ventas
		7038	
6003	Ventas locales de bienes, Gravadas con tarifa 0% de IVA o exentas de IVA	7040:	Gastos por beneficios a los empleados y honorarios
		7062	
6005	Prestaciones locales de servicios, Gravadas con tarifa diferente de 0% de IVA	7064:	Gastos por depreciaciones
		7092	
6007	Prestaciones locales de servicios, Gravadas con tarifa 0% de IVA o exentas de IVA	7094:	Gastos por amortizaciones
		7110	
6009	Exportaciones netas, de bienes	7113:	Pérdidas netas por deterioro en el valor
		7140	
6011	Exportaciones netas, de servicios	7142:	Gastos de provisiones
		7164	
6013	Por prestación de servicios de construcción	7166:	Pérdida en ventas de activos fijos
		7170	
6015	Obtenidos bajo la modalidad de comisiones o similares (relaciones de agencia)	7173:	Otros gastos (operacionales)
		7248	
6017	Obtenidos por arrendamientos operativos	803	Participación a trabajadores

Fuente: Servicio de Rentas Internas (2019, sec. 4ta. Impuesto a la Renta (IR))

Elaboración propia

Anexo 5: Detalle de entrevistados de las grandes agencias asesoras productoras de seguros

No.	Agencia	Cargo	Entrevistado	Experiencia profesional en el sector de agencias de seguros (septiembre 2019)	Fecha de entrevista	Hora de entrevista
1	Ecuaprimas Cia. Ltda.	Gerente Nuevos Negocios	Verónica Páez	Aproximadamente 28 años en: Ecuaprimas Cia. Ltda. (trabajo actual); Novaecuador S.A.; Asertec S.A. y Tecniseguros S.A.	05-sep-2019	16:00
2	Asertec S.A.	Socio	Enrique Escudero	Aproximadamente 27 años en Asertec S.A.	11-sep-2019	9:00
3	Tecniseguros S.A.	Vicepresidente	Darwin Ramírez	Aproximadamente 21 años en Tecniseguros S.A.	22-ago-2019	11:00
4	Serviseguros S.A.	Gerente Regional	Andrés Oliva	Aproximadamente 20 años en: Serviseguros S.A. (trabajo actual); Novaecuador S.A. y Tecniseguros S.A.	22-ago-2019	8:30
5	Novaecuador S.A.	Gerente General	Pedro Durán	Aproximadamente 10 años en Novaecuador S.A.	26-ago-2019	17:00

Fuente y elaboración propias

Anexo 6: Detalle de entrevistados de las empresas de seguros y de medicina prepagada

No.	Tipo de compañía	Empresa	Cargo	Entrevistado	Experiencia profesional en el sector de seguros (septiembre 2019)	Fecha de entrevista	Hora de entrevista
1	Medicina prepagada	Confiamed S.A.	Gerente General	Gryska Gallegos	Aproximadamente 21 años en: Confiamed S.A. (trabajo actual) y Seguros del Pichincha S.A.	27-ago-2019	9:00
2	Medicina prepagada	Humana S.A.	Gerente General	Pablo Albuja	Aproximadamente 19 años en Humana S.A.	29-ago-2019	10:30
			Gerente Comercial Corporativo	Karina Anda	Aproximadamente 20 años en: Humana S.A. (trabajo actual), Panamericana del Ecuador; Panamerican Life; Ace Seguros y Seguros Unidos.		
3	Aseguradora	AMA América S.A. Empresa de Seguros	Gerente de Operaciones	Pablo Herrera	Aproximadamente 26 años en: AMA América S.A. (trabajo actual), Empresa de Seguros, Coopseguros, IGT Ajustadores S.A., Seguros Olympus S.A. y Seguros Equinoccial S.A.	29-ago-2019	15:00
4	Aseguradora	Seguros del Pichincha S.A.	Gerente de Negocios Nacional	Gissela Heredia	Aproximadamente 22 años en: Seguros del Pichincha S.A. (trabajo actual), Interoceánica C.A. y Seguros Integral.	5-sep-2019	9:30

Fuente y elaboración propias

Anexo 7: Matriz de las respuestas a las entrevistas efectuadas a los ejecutivos de las grandes agencias asesoras productoras de seguros

Perspectivas económicas

	Ecuaprimas	Asertec	Tecniseguros	Serviseguros	Novaecuador
A.1	<p>En seguros a nosotros nos va bien cuando a nuestros clientes les va bien. Somos directamente proporcionales, digamos en ese sentido, si un cliente crece en sus ventas nosotros tenemos la oportunidad también de crecer en los seguros con ese cliente. En el año 2018 y este año 2019 prevemos que el próximo año, también serían unos años que realmente fueron críticos en la historia de seguros; el porcentaje de ventas y de efectividad en las ventas ha sido menor en estos años.</p> <p>Al haber existido una contracción en la economía, en la contratación pública, etc., también a los corredores de seguros nos ha llegado a afectar en ese sentido. Como digo, somos un termómetro de la economía; mientras la economía está bien, nosotros también estamos bien.</p>	<p>En el caso de seguros está muy vinculado al crecimiento del país, entonces si el país crece, las empresas crecen y eso hace que exista una mayor demanda de seguros, en todas las líneas.</p> <p>Es un círculo porque hay muchas empresas que trabajan o dan servicios al sector público, eso activa al sector privado y activa una serie de negocios, como: mayor importación de bienes, maquinarias, incorporación de más personal, más vehículos, eventualmente se abren nuevas ubicaciones. Entonces al estar muy ligados al crecimiento del país somos como un buen termómetro de lo que pasa en términos macro.</p>	<p>Los corredores de seguros siempre somos dependientes de lo que ocurre en la economía del país. Cuando el país siente un proceso de contracción hay menos dinero en la economía y menos negocios, hay menos importaciones, se venden menos vehículos; así mismo, cuando en cambio hay un proceso de expansión, cuando hay más construcción, cuando la gente tiene más dinero en el bolsillo pues simplemente todos nos beneficiamos.</p> <p>Cuando la economía es difícil nos enfrentamos a la competencia de pequeños jugadores que pueden hacerse cargo de grandes clientes en los cuales probablemente no le presten el mejor servicio.</p>	<p>Desde el 2017 el gasto público ha caído, generando menos obra pública y a su vez menos trabajo para los subcontratistas privados, que afecta al dinamismo del mercado de seguros.</p> <p>Y por las reducciones en el personal de las empresas, ocasiona que haya menos vehículos, menos colocación de créditos, disminuyendo los seguros individuales y corporativos, entre otros. Las empresas y personas buscan reducir costos o bajar sus planes, lo que hace competir con otros corredores de seguros o con otras aseguradoras.</p>	<p>La dinámica de la industria aseguradora tiene mucho que ver con la dinámica económica del país. Los seguros se vuelven un termómetro de la economía, porque especialmente en los seguros individuales, los gastos que primero reducen en la economía familiar cuando hay una recesión, es el gasto de seguros. El crecimiento del PIB que tiene que ver con la agregación de la producción de las empresas, y por ende esta producción con mano de obra, lo que genera empleo y por tanto consumo, y esto genera un aseguramiento de bienes y personas.</p> <p>Desde el lado de las empresas, también empiezan a buscar ahorros, por tanto, menores coberturas o coberturas básicas en sus planes de seguros que también impacta en el primaje y por ende en la consecución de comisiones de las agencias de seguros.</p>
A.2	<p>Va a ser un año de ajustes, según los expertos mencionan que el 2020 tampoco va a ser un año sencillo; y tendríamos que ser un poco más conservadores en nuestros presupuestos dedicarnos al 100% a brindar la asesoría al cliente más que en tratar de expandir la cartera agresivamente, porque al acudir a más clientes, descuido mi cartera actual, y se van y recuperar es lo más complicado.</p>	<p>Es difícil pronosticar porque el gobierno todavía no logra solucionar los problemas de fondo, creo que son temas complejos, uno es la parte laboral; hay mucha restricción y eso frena las capacidades de inversión; considero que nos vamos a mantener en condiciones similares a las de este año 2019, no veo un cambio.</p> <p>A finales del 2019 arrancan los proyectos mineros y hasta que se consolide ese sector, por lo menos estaremos hablando del 2021.</p>	<p>Yo veo el 2020 con mejores ojos de lo que ha venido pasando.</p> <p>El nivel de endeudamiento es sumamente alto como país; y lo que tenemos que hacer con el gobierno actual y con el que elijamos próximamente, es darle el máximo respaldo.</p> <p>El mercado de seguros no viene creciendo, tenemos que ingeniarnos cosas para que sea un mercado que comience a crecer.</p>	<p>Si el gobierno realiza una reforma laboral, que va a flexibilizar a los empresarios para poder contratar en forma menos comprometida, eso va a ser bueno porque puede dinamizar el crecimiento, y que haya más gente trabajando y consumiendo, y eso nos termina afectando positivamente en el consumo de seguros.</p> <p>Pero, si el gobierno no hace esta reforma laboral, no logra financiar mejor el déficit, y no crea confianza para la inversión extranjera, vamos a tener un año muy parecido a éste y va a ser más complicado.</p>	<p>Las estrategias financieras de política económica y financiera del país, están dando resultado, vemos con buenos ojos que el FMI esté dando un financiamiento al Ecuador para cubrir su déficit fiscal y con esto, mejoraría la inversión extranjera.</p> <p>Los años 2020 y 2021, creo que son años de estabilización, habiendo pasado una crisis, y que va a depender mucho del próximo gobierno que tenga el Ecuador, que mantenga los negocios para que realmente hablemos de crecimiento en el Ecuador.</p>

	Ecuaprimas	Asertec	Tecniseguros	Serviseguros	Novaecuador
A.3	Los porcentajes de comisión se mantienen, no hay una variación porque existen contratos de agenciamiento con las aseguradoras y los corredores, donde ya se estipulan los porcentajes; sin embargo, puede ser que, por presión de un cliente, en algún momento si se afecte ese ingreso, al trasladarlo a un honorario y no comisión.	Mantenemos comisiones de contrato, que son establecidas por las compañías; es un contrato entre privados, que son las aseguradoras y los corredores; sin embargo, hay que hacer esfuerzos de competitividad por la misma competencia, y eso involucra un castigo en comisión.	Es un poquito difícil de encontrar una relación que sea realmente apropiada, diría que más bien hemos pensado en que es importante el mirar a la economía como un parámetro de referencia, pero no un parámetro ni de soporte ni de justificación. Eso lo que significa es que no importa quien gobierne, no importa como esté la economía, algo tenemos que hacer para seguir adelante.	Las agencias no tienen problemas en una variación de comisiones, que una aseguradora venga y te diga: "sabes qué el mercado está complicado, te voy a bajar las comisiones", no creo que va por ahí el problema, debido a que los porcentajes de comisión son fijos y se respetan. El problema es que se aplican a una base de cálculo, que es la prima, y si la prima se reduce, la comisión se reduce, entonces, ahí es donde está la afectación porque si la prima de seguros cae, también baja tu ingreso, por tanto, se debe vender más.	La elasticidad o sensibilidad que puede tener la demanda de seguros es directamente proporcional al crecimiento económico del país, por ejemplo, la reducción de personal que tienen las empresas, reduce el consumo de seguros desde el lado de las personas porque viene de la mano del consumo, entonces la sensibilidad es directa.
A.4	1) Los clientes necesitan una reducción en sus costos y nuestra obligación como asesores es conseguirle la mejor oferta posible del mercado así nos represente una reducción de ingresos; 2) Buscar convenios internacionales con otros corredores que nos refieran negocios; 3) Disponer de fuerza de ventas que son corredores de seguros especializados, que vinieron a asociarse a nuestra empresa; y 4) Crecimiento en los canales de comercialización masiva de seguros.	Somos una empresa de capital intelectual, y si la economía se frena, lamentablemente la única opción es hacer una reducción de personal, pero siempre aguantamos hasta el final.	Con mejoras, 1) con un cambio en el modelo de negocio, más sentado en el cliente, un cliente al que hay que cuidar, al que hay que proteger; 2) con mayor eficiencia conectada a temas de tecnología y con gente que está haciendo cada vez más.	1) Sostener lo que tienes, dando un servicio impecable a tus clientes para que te renueven y se mantengan, cuidando al cliente; 2) Buscar o aplicar estrategias de venta nueva, captando nuevos clientes; y 3) Pensando siempre en nuevos nichos, segmentos u oportunidades de negocio.	1) A nivel comercial, vamos a vender mejor, procurando una venta con mayor calidad y que nos garantice el cobro; y 2) tener posiciones de alta liquidez en la compañía, así esto conlleve a rendimientos financieros más modestos de los que hemos tenido, y tener la capacidad de respuesta a cualquier disminución en la producción a consecuencia de la crisis.

Perspectivas financieras

	Ecuaprimas	Asertec	Tecniseguros	Serviseguros	Novaecuador
B.1	En promedio un 20 – 25% en este año 2019. Para el 2020 todavía no tenemos definido; probablemente será tan optimista y agresivo como el 25%, así hemos venido creciendo los últimos años.	Tenemos un objetivo de al menos un crecimiento de un 10% por año, tampoco es una tarea fácil porque no hay un mercado que crece, entonces son negocios que casi nos vamos quitando entre todos, un día es negocio de una compañía, y al otro día es nuestro negocio.	Nosotros aspiramos a crecer este año al menos en un 5% y le apostamos a crecer en el próximo año en un 10%.	Hay una proyección de crecer un 10% sostenido, ese es el objetivo para ambos años. En el 2019 nos ha ido bien, porque hemos captado algunas cuentas importantes a nivel nacional y la nueva sucursal que es Quito, y las expectativas son grandes.	Para este año el crecimiento va a estar rondando el 4% versus el año anterior, y buscaremos para el año 2020 tener un crecimiento de similares características, de entre un 4% y un 5%.

	Ecuaprimas	Asertec	Tecniseguros	Serviseguros	Novaecuador
B.2	El reto es mantenerse al menos en el tercer puesto en el ranking y sostener ese nivel de comisiones que veníamos teniendo en años anteriores.	Nuestra posición va a mantenerse , entonces al final si escogemos los 5 primeros, siendo nosotros el quinto , y quitamos a Nova (vinculado a masivos y al sector bancario) y Serviseguros (enfocado al retail y a programas masivos en cadenas comerciales de electrodomésticos), la competencia va a estar entre Tecniseguros y Ecuaprimas.	No, consideramos que vamos a estar más arriba. Si, pensamos ser el número 1 .	En el 2019 y 2020 vamos a recuperar el tercer lugar.	Novaecuador seguirá en el primer lugar , creería que razonablemente se van a mantener las posiciones del mercado de los principales corredores de seguros.
B.3	No tengo conocimiento específico, tendría que averiguar con el área financiera.	Al ser una compañía de capital intelectual, creo que en general todos los corredores con los activos que tienen son más que suficientes . Nosotros tenemos un objetivo de un EBITDA del 30% al menos ; y queremos mantener eso.	En monto de activos, la verdad es que nos caracterizamos por no tener grandes inversiones en activos. En cuanto a la rentabilidad , queremos estar en niveles de 20 al 25% de ingresos , a eso es a lo que le estamos apostando.	Por su giro de negocio, no tienes o no necesitas un apalancamiento en activos muy grandes . No vamos a adquirir nuevos activos.	Desde el punto de vista de activos , buscamos ser eficientes en la cadena de activos de la Compañía, eficientes por no decir mínimas . El indicador de rentabilidad , es al menos tener un 50% de margen bruto en la operación .
B.4	No tengo conocimiento específico, tendría que averiguar con el área financiera.	No hay un componente de endeudamiento o de una necesidad de endeudamiento , siempre hemos trabajado con un concepto de tener una caja lo más saludable posible, entonces una posibilidad de endeudamiento no lo vemos.	Somos una compañía que prácticamente no tiene endeudamiento . No manejamos pasivos como tal, salvo los pasivos de orden laboral, y pasivos que estén muy ligados a temas de negocios, como pagos a las aseguradoras, entonces no nos preocupa el tema de pasivos .	El negocio de corretaje es un negocio muy líquido y dinámico, creo que el mercado de corretaje y te hablo de los diez primeros corredores en su mayoría no tienen un problema de apalancamiento de un pasivo muy grande y el pasivo viene por cuentas por pagar y básicamente son generación de ingreso para nuestros canales .	Esta es una empresa que, por naturaleza, sus pasivos no son un factor trascendente , digamos que no necesita una gestión muy grande como otro tipo de industrias.
B.5	Pregunta netamente financiera; sin embargo, nuestros proveedores, colaboradores, entre otros reciben los pagos en las fechas establecidas, y estamos al día, es decir, no tenemos ningún problema .	Tenemos una caja bastante bien estructurada, no hay desfases en eso . Siempre ha sido una compañía muy conservadora en ese aspecto, entonces no veo un inconveniente respecto a obligaciones que tengamos que cumplir, o que tengamos que eventualmente concurrir a un banco para sanear este tema de cuentas .	Nos hemos caracterizado siempre por tener una liquidez concentrada en riesgo bajo , eso nos ha llevado a tener mesas de inversión muy conservadoras. Es muy poco lo que invertimos en el mercado financiero y es porque siempre queremos tener dinero disponible para nuevos proyectos y para satisfacer cualquier necesidad interna .	Serviseguros está muy líquido, y debemos cuidar mucho la liquidez y las inversiones . Hemos hecho contrataciones por el crecimiento que hemos tenido y eso si te puede afectar en la liquidez, pero la decisión o la estrategia está muy líquida y hay que cuidar mucho el gasto.	Tenemos la política de inversiones a corto plazo con pre-cancelación, capaz de tener siempre una liquidez que nos permita atender las necesidades del negocio .

Perspectivas regulatorias

	Ecuaprimas	Asertec	Tecniseguros	Serviseguros	Novaecuador
C.1	Específicamente como es una empresa de interés público, te piden que haya una auditoría externa , pero si la tenemos porque en ese sentido no habría ninguna afectación.	No veo un tema significativo, en realidad este instructivo se ha quedado congelado, básicamente está el tema de las auditorías externas , pero en realidad permanentemente las grandes si tienen una auditoría.	El tema fundamental ha sido la obligatoriedad de tener auditoría externa , pero para corredores pequeños simplemente no tiene mucho sentido porque significa un gasto adicional. En el caso de agencias lo que hacemos es intermediación, ni captamos recursos ni colocamos pagos de siniestros.	No ha habido un empuje de la Superintendencia para seguir impulsando este tema, y quedó ahí congelado. Y desde luego que las grandes agencias tienen auditoría externa , pero no lo veo como un tema muy de consideración, entonces, al parecer no se si es que te van a pedir más actividades.	Este instructivo tiene la única obligación para las empresas reguladas es la auditoría externa , pero las grandes ya mantienen éstas.
C.2	Al menos en la práctica no hemos tenido una afectación, y afirmó que, si tienen la póliza de responsabilidad civil de errores, omisiones o profesional y está la tendría cada corredor por una garantía más hacia el asegurado, más que por ley.	Tenemos la póliza de responsabilidad civil por errores y omisiones desde hace tiempo; el problema también es que hay cerca de 400 agencias, y agencias con comisiones anuales de 5 mil dólares, eso no tiene mucha razón de existir porque si tengo \$5 mil y me exigen una póliza de errores y omisiones que a lo mejor me cuesta más de lo que voy a ganar; cualquier tema de este tipo de regulaciones no hay una afectación en las grandes; sería más con los pequeños corredores.	1) La obligatoriedad de tener una póliza de responsabilidad civil profesional , no está claro en la resolución, como van a relacionar en función al volumen que cada asesor maneja pues el volumen de riesgos es totalmente diferente. 2) Manejo de pagos a terceros en cuanto a comisiones , este negocio es un negocio comercial, las restricciones que se dan si bien no son nuevas, son restricciones que de alguna forma imposibilitan mayores relaciones comerciales.	El principal cambio es la eliminación de estar más activo en la comunicación con los clientes.	Esta nueva resolución afina mejor lo que hacemos, no he visto mayores cambios en nuestro día a día. Y tenemos una póliza de responsabilidad civil de un monto realmente importante, dada la cantidad de primas que manejamos; en todo caso los cambios son bienvenidos y mejor para poder profesionalizar más la industria.
C.3	No, no hubo ninguna afectación.	Nuestra especialidad está en asesorar a los clientes respecto al contrato, a las limitaciones, al alcance; desde el punto de vista legal, hay temas de formas de pago, por ejemplo que si no se paga se anula, ese tipo de cosas tienden a afectar sin duda , porque si yo mañana le digo a un cliente que como se ha demorado dos días más de lo que está previsto en la ley, y a consecuencia de eso no se le paga un reclamo, simplemente se rompe la relación comercial.	Nosotros lo hemos visto solamente como un cambio básico , pero claro si lo que vendemos es seguros y los seguros están sustentados en una póliza y esa póliza está amparada bajo un código de comercio, porque finalmente regula las relaciones, pues hay que estar atentos y hay que mirar hasta donde nos puede afectar.	Todavía no, todavía no se aplica y no ha tenido una afectación directa.	Para nosotros sí, porque tenemos una operación muy importante en el mundo de banca seguros, y hacemos de operador de cobranzas de algunas aseguradoras, entonces el Código lo que viene es a reforzar esa función.

Perspectivas de innovación

	Ecuaprimas	Asertec	Tecniseguros	Serviseguros	Novaecuador
D.1	Planes ambiciosos. Ahora todo prácticamente se hace a través de una aplicación, de botones de pago, de herramientas como el Whats App en el que se puede comprar servicios y esa es la intención de la Compañía; no solo dar una asesoría profesional y técnica sino también en una base de tecnología que les permita el acceso de manera fácil y sencilla a nuestros afiliados y usuarios.	Hemos sido una empresa desde sus inicios con un tema de innovación y desarrollamos varios sistemas a través de web para el manejo más eficiente de las pólizas que permita realizar inclusiones, exclusiones, solicitar endosos, con cotizador; tenemos una app para vehículos (versión 2), y buscamos comunicaciones integradas. Por otro lado, tener un enfoque a los procesos que nos permita ser eficientes.	Innovación pasa por un montón de ambientes, a veces la gente se confunde y piensa que innovación es solamente temas de tecnología; nosotros no, y estamos innovando en procesos, en el modelo de negocio, en cultura y estamos por supuesto innovando en tecnología. Creemos que en el 2020 y 2021 nos vamos a sentar primero en el modelo conceptual de innovación.	Si no estás pensando en cómo hacer las cosas que antes hacías de una forma innovadora, con creatividad y diferenciándote, vas a tener problemas de ingresos; por lo que estamos enfocándonos en comunicación, en posicionar la marca a nivel nacional; y pensar en lo digital, pero hacerlo bien y medido porque lanzarte a hacer algo digital sin un respaldo atrás, en donde los clientes todavía no están preparados, es para mí botar la plata.	Creamos un área específica de innovación y desarrollo, un proyecto que ya lo concluimos de capacitación sobre tecnologías modernas de innovación y laboratorios de ideas de innovación; para utilizar este conocimiento y a través de pilotos lograr darle un giro a la compañía, de la mano de nuevas tecnologías e ideas que puedan ser capitalizadas ya sea en disminución de costos, incremento de rentabilidad, creación de nuevos canales o de comunicaciones integradas hacia los clientes.
D.2	Nuestro sistema transaccional es muy bueno y no aplica cambios, lo que se puede hacer es un perfeccionamiento con el pasar del tiempo. En el caso de otras herramientas comerciales, por ejemplo, algo que funciona y que no llega a ser un CRM pero funciona como un CRM lo vamos diseñando a la medida de nuestros requerimientos.	Estamos cambiando la estructura tecnológica , está toda la parte del back y los satélites que son desarrollados en web, hemos incorporado temas de reportería para el manejo de la data con un sistema de reportería que es bastante poderoso y que uno puede sacar la información de cualquier lado y de lo que necesite; entonces desde el punto de vista tecnológico diría que para posiblemente finales del 2020 ya estemos muy bien estructurados.	La administración del negocio está hecha bajo un modelo de desarrollo propio. Los pasos para el 2019 y 2020 irán por temas de integración, pero siempre sobre la misma plataforma del modelo de negocio que manejamos.	Tenemos un sistema transaccional que está tropicalizado, pero basado en un sistema que funciona en Latinoamérica; faltan algunos módulos, que se están desarrollando y que van a ser pulidos para el 2020. Tenemos también un sistema de CRM de gestión de ventas y de control de clientes potenciales.	Tenemos varios sistemas, un sistema transaccional que es el cerebro de la Compañía y estamos entrando a la segunda etapa con el proveedor, donde vamos a migrar toda la producción masiva. Tenemos también sistemas satelitales de venta a los canales financieros, canales automotrices y canales de personas; y estamos integrando todos estos sistemas a través de una arquitectura basada en servicios.
D.3	Tenemos medios tradicionales, como el telefónico, presencial, vía correo electrónico; y herramientas tecnológicas de comunicación como acceso vía web, WhatsApp, y estamos en un proceso de implementación de un aplicativo. Lo importante es que no se pierda el contacto con el cliente; que, si haya un tratamiento de persona a persona en este negocio, y que no sienta tratar con máquinas.	Tenemos una comunicación constante a través de un boletín informativo , donde enviamos información y recomendaciones a los clientes, y contamos con una persona que maneja el área de comunicación tanto interna como externa; y se hace énfasis en la cercanía con el cliente para entender la realidad de los usuarios y tenemos una aplicación.	Toda la comunicación viene vía e-mail, WhatsApp, comunicaciones directas , la intención es disminuir lo más que se pueda en temas de impresión, manejarnos todo por temas digitales.	Actualmente lo estamos haciendo en redes sociales, en campañas de radios; lo que nos ayudado a que el nombre “Serviseguros” se conozca mucho más en el mercado de los clientes, porque en el mercado de seguros se lo conoce, su ranking en el mercado y su antigüedad, pero que el cliente final lo comience a identificar te baja un poco las barreras de entrada.	Nova tiene en uno de sus pilares la experiencia del cliente, y en este viene todo un sistema de comunicación, de un sistema de información hacia el cliente que va desde redes sociales, sistemas, aplicativos informáticos, mensajería y correo electrónico que lleva a que el cliente conozca de punta a punta sus productos y servicios.

	Ecuaprimas	Asertec	Tecniseguros	Serviseguros	Novaecuador
D.4	<p>Si, definitivamente. El gremio de seguros no es muy unido, pero debería procurar integrarse. No tenemos una especie de central de riesgos en lo que tiene que ver con seguros, para saber cuánta siniestralidad tiene un cliente; estamos en camino, pero ya deberíamos haberlo tenido.</p> <p>Actualmente, tenemos convenios con unas compañías que dan acceso a sus sistemas para bajar pólizas, facturas, realizar controles; entre otros.</p>	<p>Hemos realizado integraciones con Seguros Equinoccial. Las integraciones dependen de la posición de las compañías (aseguradoras) en cuanto a su capacidad tecnológica, si las integraciones se pudieran hacer con todas sería lo ideal. Esto implicaría reducciones de personal de lado y lado, nada es perfecto; lo que si puede pasar es que estas personas estén más enfocadas en la atención al cliente para entenderlo o descifrar sus necesidades.</p>	<p>Totalmente al 100% hay que hacer integraciones, y también hay que hacer con los principales jugadores del mercado, a través de las asociaciones de corredores que somos los mismos, las empresas más grandes del país debemos encontrar vínculos de mejoras internas entre nosotros y eso abrirlo hacia las aseguradoras.</p>	<p>Definitivamente sí, eso es el presente. Los corredores que se resistan a esto van a tener problemas. La conexión en línea permite recabar información mucho más rápida y permite ser más eficiente para recuperar nuestros ingresos.</p>	<p>Es positivo, cuando las aseguradoras tienen esta misma vocación se logra sinergia donde yo hago y la aseguradora ya no, y eso hace que la eficiencia económica sea la adecuada.</p>

Perspectivas de internacionalización

	Ecuaprimas	Asertec	Tecniseguros	Serviseguros	Novaecuador
E.1	<p>No tenemos la necesidad de contar con oficinas en otros países, para eso están los socios, cualquier negocio que tenga operación en el exterior se realizarían a través de los socios.</p>	<p>Si se buscara una figura para internacionalizarse tendría que ser a través de un proyecto específico, se ha evaluado especialmente hacia Centroamérica.</p> <p>El negocio de seguros es un negocio de mucha confianza y cercanía, entonces cualquier decisión de buscar una expansión sería con un socio local que tenga vínculos.</p>	<p>Nunca ha estado en planes de abrirse hacia afuera. Juntarnos entre corredores debería ayudarnos a pensar en salir al exterior.</p>	<p>No hay un plan de internacionalizar las oficinas. El plan de Serviseguros es la expansión nacional, parte de esto es la sucursal en Quito.</p>	<p>Desde el año 2011 se abrió la oficina en Lima, Perú. Nova también tiene una oficina regional de operación en Colombia. Esto obedece al crecimiento del Banco Pichincha que es el principal cliente; lo que ha permitido penetrar en otros mercados y tener otra visión regulatoria. No está previsto en el mediano plazo nuevas aperturas de oficinas.</p>
E.2	<p>Tenemos a Risk Co, un agrupador de corredores independientes más grandes. También pertenecemos Lockton y al corredor más grande de China que refiere negocios, es una red amplia, de 12 corresponsalías. El cliente se beneficia porque tiene a disposición la atención de un aliado nuestro. Nosotros nos beneficiamos porque se convierte en una fuente de referidos.</p>	<p>Corresponsales exclusivos para el Ecuador de Willis Towers Watson, el tercer corredor más grande del mundo. Para los clientes es una muy buena carta de presentación, una manera de beneficiarse puede ser en temas tecnológicos, especialmente en el análisis enfocado en temas patrimoniales y catastróficos.</p>	<p>Si, disponemos de lo que es Marsh McLennan, el corredor más grande a nivel mundial, esto nos permite tener acceso a información, además localmente recibimos clientes que a nivel mundial maneja Marsh.</p>	<p>Tenemos dos corresponsalías que son Edbroking y Miami Insurance Brókeres; el cliente final no se beneficia tanto. El cliente corporativo puede beneficiarse con buenas prácticas, apoyo en conseguir productos.</p>	<p>Tenemos un acuerdo de cooperación o un acuerdo de servicios con Arthur Gallagher, que es uno de los diez brókeres de seguros más grandes con operaciones a nivel mundial. La empresa se beneficia con el incremento de cartera, y de una transferencia tecnológica y de buenas prácticas al estar pegados a un corredor de clase mundial.</p>

Oportunidades y amenazas

	Ecuaprimas	Asertec	Tecniseguros	Serviseguros	Novaecuador
F.1	<p>Preparar y capacitar adecuadamente a todo el personal para dar respuestas oportunas porque si queremos asesorar a los clientes primero hay que especializar a nuestra gente. Un asesor productor debe defender los intereses del cliente, sobre todo al momento de los siniestros. Es necesario que el asesor conozca a su cliente y sus riesgos debido a que el cliente confía en el trabajo del asesor. El asesor debe estar en la capacidad de anticiparse a los problemas con base a la experiencia.</p>	<p>La clave es la asesoría, el conocimiento y mucho énfasis en la parte técnica. La asesoría no es salir a buscar la mejor oferta, es buscar mayores recomendaciones para que los clientes estén protegidos en la parte patrimonial, y estén protegidos cuando ocurra un siniestro catastrófico.</p>	<p>Concentrar sus esfuerzos en la experiencia del cliente entendiendo sus interacciones, los beneficios que busca, qué es lo que espera y cómo se lo puede sorprender. Hacer entender a los clientes la necesidad de los seguros, que finalmente lo que compra es realmente seguridad, que está invirtiendo en tranquilidad, en poder continuar con su negocio, su vida y sus sueños. Por tanto, es llegar a la parte emocional del cliente.</p>	<p>1) Dar a conocer la labor y trabajo que hacen los asesores, debido a que para los clientes es confuso. 2) El gremio de corredores debe ser más unido para hacer que la regulación los proteja. Hay que mirar las buenas prácticas de mercados externos para anticiparse “a la jugada”.</p>	<p>Los asesores productores tienen una doble función, no únicamente la parte comercial sino la de servicios, y esta es la más importante. Un corredor con excelencia debe tener canales con contacto integral, y que los clientes puedan sentir valor agregado en contar con un bróker en la suscripción, la contratación, y resolución de siniestros.</p>
F.2	<p>Oportunidades: - Servicio: El asesor debe realizar una venta consultiva y verificar la siniestralidad del cliente, y enfocarse en la parte técnica. Amenazas: - Relación directa: La tendencia es eliminar la intervención de un corredor y el cliente no está preparado para detectar si una póliza puede traerle problemas. - Competencia: Hay mucha competencia agresiva porque están dispuestos a hacer lo que sea. - Guerra de precios: Técnicamente no se puede sostener por mucho tiempo y no trae algo positivo.</p>	<p>Oportunidades: - Servicio: El bróker debe mejorar en su asesoría, mostrar un agregado importante en el concepto del manejo y así demostrar que es un negocio que implica una cadena de intermediación. - Desarrollar nuevos productos. - Asociación entre las agencias asesoras: Hay un llamado a las asociaciones gremiales para plantear temas que mejore la legislación, sobre todo en temas tecnológicos que avanzan muy rápido antes que se legisle. - Penetración de seguros a través de una visión distinta, hay auténticos océanos azules. Amenazas: - Relación directa: Por las condiciones tecnológicas tiene un nivel de exposición muy alto; sin embargo, la relación directa no se podría dar en todas las líneas, por ejemplo, en corporativos pues cada negocio tiene su configuración especial.</p>	<p>Oportunidades: - Situación económica: Hoy al haber una situación complicada, tal vez es oportunidad para emprendimientos y para empezar a colocar seguros en Pymes con otros productos. - Asociación entre las agencias asesoras: y que todos tengamos algo en común, y tener beneficios que redunden en los clientes. Amenazas: - Competencia: Hay competencia que no es preocupante porque tienen principios y valores muy parecidos; pero hay competidores desleales que ofrecen lo que no van a cumplir. - De orden legal, que haya disposiciones no aplicables a los asesores productores de seguros.</p>	<p>Oportunidades: - Servicio y tecnología: El mercado digital también presenta una oportunidad para acceder a clientes que las agencias no tenían por sector geográfico o porque no había acceso al mismo. Hay mercados no atendidos. Amenazas: - Relación directa: La digitalización debido a que los clientes podrían tener acceso para contratar seguros como un autoservicio y el desplazamiento debido a que las aseguradoras y empresas de medicina prepagada han abierto sus canales de atención al cliente y tienen una producción directa. - Situación económica: Es una amenaza al estar restringida la economía. - Competencia: Los clientes buscan mejores precios y la competencia es agresiva porque también sus mercados se están reduciendo. - Guerra de precios: Hemos entrado en una espiral que ha caído los precios y esto afecta en el ingreso de los corredores de seguros porque su comisión se reduce.</p>	<p>Oportunidades: - Servicio y tecnología: Se debe invertir en servicios y en tecnología, todo enfocado en el cliente y en postventas. Amenazas: - Relación directa: Existe transformación tecnológica que está enfocada en la desintermediación; es decir, unir al consumidor con el asegurador sin intermediación. - Competencia: Es saludable porque les obliga a estar siempre innovando, pensando en mejores servicios, productos, obliga también a ser creativos para llegar a la demanda. - Guerra de precios: En esta situación el cliente gana a corto plazo, pero en seguros a largo plazo empieza a sufrir la calidad de la asesoría, el aseguramiento, el pago de siniestros; y al final pierden todos.</p>

	Ecuaprimas	Asertec	Tecniseguros	Serviseguros	Novaecuador
F.3	Existe un mercado inexplorado , los ecuatorianos no actuamos previsiblemente , sólo cuando vivimos una experiencia desagradable. Nos falta un gran camino por recorrer en ese sentido, transmitiendo y generando una cultura de seguros . El gremio tiene que unirse, trabajar de la mano.	El entrevistado destaca la importancia de esta investigación, debido a que dará una visión más amplia de la realidad de este sector, y eso enriquece a todos.	La necesidad de asociarse entre las agencias asesoras productoras de seguros, de mirar el mercado de una forma diferente, en pensar que en conjunto podemos tener más beneficios.	No, con la entrevista se cubrió el enfoque comentado.	Tiene que haber alguna ley, regulación o normativa que mire a las grandes agencias con algo más de cercanía, porque somos regulados como productor pequeño y grande, y no tienen el mismo riesgo. Y debería haber algún tipo de requerimiento mínimo de capital para poder operar por ramo de seguros.

Anexo 8: Matriz de las respuestas de las entrevistas efectuadas a los ejecutivos de las empresas de seguros y de medicina prepagada

Perspectivas económicas

	Confiamed	Humana	AMA Seguros	Seguros del Pichincha
A.1	Desde el año 2018 presentamos nuestras notas y planes técnicos que elevó la prima, y más la contracción en el mercado, obligó a las personas que dejen cosas muy importantes como los planes de medicina prepagada. El desempleo afecta porque baja la cantidad de clientes, que necesitan el seguro y recurren a la seguridad pública.	El sector de seguros al igual que medicina prepagada está en contra vía respecto a la contracción económica. En medicina prepagada, el crecimiento se debe a que las regulaciones obligan a mayores coberturas y estas deben ser incluidas en las primas; es decir, el crecimiento es por cartera antigua con primas más altas.	El sector de seguros es muy sensible al contexto macroeconómico; pero a pesar de las dificultades, el mercado asegurador creció en el 2018 y mantiene esta tendencia. Pese a que la economía ha tenido una contracción, el sector asegurador está creciendo.	En seguros tuvimos afectación específica con regulaciones para poder trabajar con ciertas instituciones y productos financieros específicos; sin embargo, esta situación es una oportunidad de negocio porque se abren nuevas puertas.
A.2	Va por el mismo camino, no se ven grandes oportunidades para que el empleo crezca y por tanto destinar una cantidad de dinero para la salud. Se ve un repunte por el tema migratorio debido a que para obtener las visas se solicita un seguro; sin embargo, este es cancelado a los 60 días, por lo que es falso el crecimiento en primas.	Va a seguir igual, es decir, menos crecimiento de primas incluso en el segmento corporativo; las empresas empiezan a tener problemas en sus presupuestos. Los crecimientos para el próximo año serán mínimos. Considero que el decrecimiento no será en personas afiliadas, pero sí de coberturas.	El grave problema del gobierno es el déficit fiscal, que cuenta con menos recursos para obra y a su vez hay menos recursos para asegurar, por lo que se entendería que el sector de seguros debería contraerse; sin embargo, hay otros tipos de ramos como el de personas y por eso es que el mercado asegurador ha mantenido un crecimiento positivo y las proyecciones también son positivas para este año.	Considero que si ha mejorado; es decir, si vemos un poco más estable la situación económica. La ejecutiva menciona que han abierto nuevos nichos de mercado que les ha permitido seguir creciendo, y no hemos visto mayor afectación durante el próximo año.
A.3	Estamos trabajando en programas individuales, con alianzas con las grandes agencias para identificar nuevos nichos, no de personas precisamente con una relación laboral; quienes necesitan planes individuales después de una desvinculación para mantener su seguridad en cuanto a salud.	Seguir desarrollando productos para evitar que los clientes se queden sin opciones, ser más eficientes a nivel de cadena de prestadores y costos. La oferta comercial adaptada a las nuevas realidades, renegociar convenios con prestadores y buscando eficiencia en gastos. La diversificación también es una alternativa.	Las características de nuestro nicho de mercado es que nos especializamos en profesionales de la salud, y este nicho tiene un poder adquisitivo medio alto y también existen muchos profesionales sanitarios que aún no cuentan con seguro, lo cual nos daría la posibilidad de seguir creciendo.	Con temas de innovación con nuevas ideas, nuevos proyectos, en la experiencia del cliente, enfocándonos en el mismo, lo cual nos permite también tener un valor diferenciador frente al mercado o frente a la competencia.

Perspectivas financieras

	Confiamed	Humana	AMA Seguros	Seguros del Pichincha
B.1	Nos planteamos el 8% para el 2019 y lo estamos cumpliendo, y siendo conservadores para el próximo año esperamos mantener ese rango enfocándose en clientes individuales que es un segmento distinto.	Está en el 16%, la tendencia se mantendría pues las negociaciones ya están pactadas para el año siguiente (2020), más bien lo que hagamos el próximo año será para el crecimiento del 2021.	Se confía que se mantenga en alrededor del 3 o 5%.	Debido a los acontecimientos del 2018, estiman que la producción para el 2019 estará creciendo en un 4 a 5% respecto de la producción del año anterior. Para el 2020 aspiran crecer un 10%.

	Confiamed	Humana	AMA Seguros	Seguros del Pichincha
B.2	Hay que mantenerla y seguirá así, si las empresas de seguros continúan haciendo una buena labor de publicitar y promocionar los seguros de vida. Esto significa que hay un poco más de conciencia sobre la importancia que tiene la salud y la vida . Aún existe un margen de penetración tanto en salud como en vida, hay que seguir llegando y atacando a nichos desatendidos.	El crecimiento está en las cooperativas, vinculados a los créditos, por ejemplo, el desgravamen. En el caso de salud, la gente, cada vez tiene más conciencia de estilos de vida saludables . Karina Anda señala que el segmento de vida creció a raíz del terremoto, sobre todo en la costa.	Ha existido una contracción que afecta al seguro de bienes; sin embargo, hay un auge en vida debido a que este ramo depende más del sector privado que del público. Confía en que siga creciendo este rubro .	Considero que se va a mantener esa tendencia , en el Ecuador ya estamos con mayor culturización del tema de seguros . Antes solo se aseguraba el vehículo, la casa a lo que vemos como un patrimonio, pero no a la vida. Ahora hay más conciencia, por tal motivo hay un auge en los seguros de vida .

Perspectivas regulatorias

	Confiamed	Humana	AMA Seguros	Seguros del Pichincha
C.1	Me parece importante que se regulen las cosas y que todos tengamos las mismas reglas para jugar , no puede ser que las agencias grandes tengan unas regulaciones y que los independientes no se sujeten a ninguna norma, cuando realmente lo importante aquí debe ser cuidar al cliente final .	Las empresas de medicina prepagada estaban en una "zona gris" porque no se establecía a estas compañías dentro del alcance, y en esta norma ya existe su obligatoriedad que regula las relaciones entre asesores y empresas de medicina prepagada .	Aunque en las empresas aseguradoras les resulta indiferente esta normativa ; el principal cambio que destaca el ejecutivo es sobre el responsable técnico en cuanto a la acreditación de suficiencia ante el ente de control y que sea el representante legal.	No hubo afectación. Seguimos manteniendo relaciones comerciales a largo plazo con los brókeres , y creciendo en productos y clientes.
C.2	No aplica.	No aplica.	El impacto es en la relación contractual con el asegurado y la empresa de seguros , pero no con las agencias.	No hay mayores inconvenientes; hubo efectos en la forma de comercialización , existen corredores con los que hay mayor impacto. A pesar de los cambios también se ha permitido abrir nuevos campos .

Perspectivas de innovación

	Confiamed	Humana	AMA Seguros	Seguros del Pichincha
D.1	Las compañías de medicina prepagada y las agencias de seguros deben trabajar de forma conjunta para no estar duplicando esfuerzos . Ambas deberían tener herramientas que les permita integraciones de manera más ágil y eficiente en beneficio del cliente final .	Aunque la transformación digital es muy amplia lo que al final busca es que el cliente tenga un mejor servicio y hay que trabajar en la compatibilidad entre la tecnología de la compañía de medicina prepagada y de la agencia asesora productora de seguros.	Las tendencias apuntan hacia eso; las agencias que se involucren lo más temprano posible en la innovación tecnológica serán las que saquen ventajas y tomarán la delantera .	Tanto corredores como aseguradores no están muy metidos en la innovación. Falta mucho por recorrer, enfocarse en la disminución de tiempos en facilitar al cliente; todo eso va en función a la automatización, en volcarse a los temas digitales .
D.2	Por supuesto , una persona, en su teléfono móvil, no se va a bajar cinco aplicaciones, se va a bajar una aplicación y si en esa aplicación tiene todo, estamos integrados el bróker y la compañía de medicina prepagada, ¡pues qué maravilla! Lo importante es eso, trabajar de forma conjunta .	Si, de hecho, es muy necesario porque evitamos trabajos de lado y lado y tareas duplicadas al proceso . Karina Anda señala que, si la información está en línea, si tienes integrado, todos tienen al mismo ritmo, a la misma hora, la misma información .	Desde un punto de vista dogmático, sí. Sería muy importante eso , el problema es que hay que tener cuidado en el riesgo moral que eso podría llegar a tener; es decir, uno tendría que hacer una calificación muy seria de la agencia a la cual le va a dar acceso a la información de uno.	Totalmente de acuerdo porque eso sí sería un valor agregado tanto para el corredor como para las compañías de seguros.

Perspectivas de internacionalización

	Confiamed	Humana	AMA Seguros	Seguros del Pichincha
E.1	Al tener este tipo de alianzas las grandes agencias van a traer nuevos productos, cosas que ya probaron en otros mercados, en mercados muy similares a los nuestros y que puede ayudar a esa innovación que sea más rápida , es algo que, si se puede dar, lo veo muy beneficioso.	No podríamos decir que hay una internacionalización de nuestros brókeres hacia afuera, salvo el caso de Novaecuador. A mí me parece bueno, porque Nova puede adquirir un conocimiento de mercados mucho más desarrollados que el Ecuador y ese conocimiento que traigan desde afuera nos va a permitir a nosotros también desarrollar nuevas alternativas de coberturas, servicios, etc., hacia los clientes.	De muy poco, la Ley no permite contratar seguros internacionales , si se contrata un seguro internacional no es deducible fiscalmente, más bien tiene que ver con estrategias propias de las agencias, que es una expansión geográfica.	Todo tipo de convenio que sea en pro del cliente; siempre es beneficioso para el mismo, y para las tres partes (aseguradora, corredor y cliente).

Oportunidades y amenazas

	Confiamed	Humana	AMA Seguros	Seguros del Pichincha
F.1	Un buen asesor 1) debe compartir la información para alinear procesos y que los mismos estén en función de los tiempos de la empresa de medicina prepagada. 2) No duplicar procesos , debe enfocarse en los procesos que agreguen valor a la agencia. Hay que buscar eficiencias para que no haya problemas, y se beneficie siempre el cliente final.	Los intermediarios desaparecen donde no agregan valor, y en el caso del bróker es la asesoría que brinda, siempre que se cumpla con este parámetro y con la cercanía con el cliente van a seguir valorando al intermediario de seguros. Karina Anda señala que debe existir la relación directa y personalizada con el cliente y con las compañías de seguros y de medicina prepagada. Y, que la asesoría y direccionamiento es un valor agregado al cliente.	Los asesores productores de seguros deben disponer de solvencia técnica , y por falta de esta, dejan oportunidades de mejorar los programas y ser más eficientes en los costos de las primas, se concentran en coberturas que no son las más adecuadas para el cliente. Una mayor solvencia técnica contribuiría a la credibilidad del sector, a mejorar la satisfacción del cliente y relación con las empresas de seguros.	Asesoramiento integral al cliente con claridad en coberturas y exclusiones. Muchas veces solo damos a conocer la parte positiva de los contratos y cuando existe un siniestro sin cobertura se entra en inconvenientes, y esto tiene afectación en imagen como en reputación para las aseguradoras y corredores.

	Confiamed	Humana	AMA Seguros	Seguros del Pichincha
F.2	<p>Oportunidades:</p> <p>-Aprovechar la llegada que tienen los corredores a los clientes y ofrecerles productos en distintos ramos.</p> <p>- Fusión de los agentes independientes con las grandes agencias.</p> <p>Amenazas:</p> <p>- Relación directa: Cuando la agencia incursiona en aspectos que no le competen y piden aumento de comisión y nuestro margen no alcanza, uno piensa "voy directo".</p> <p>- Competencia: Se volvería una amenaza si las partes no juegan con reglas claras.</p> <p>-Guerra de precios: 'Es terrible', a la final el único que se perjudica es el cliente.</p> <p>-Situación económica: La falta de empleo que empuja a planes más económicos que dejan de ser atractivos por la baja prima y que no generan buena rentabilidad a excepción que se vendan en grandes volúmenes.</p>	<p>Oportunidades:</p> <p>- Demostrar al cliente que la asesoría es necesaria y produce mejores resultados tanto en el costo del programa como en sus beneficios que son sostenibles en el tiempo.</p> <p>- Integración con las empresas de seguros y de medicina prepagada, para evitar duplicidad de tareas.</p>	<p>Oportunidades:</p> <p>- El mercado ecuatoriano es un mercado tradicional a través de las agencias, por tanto, las mismas tienen un gran posicionamiento, y deben tener una innovación tecnológica para que ofrezcan canales tecnológicos a los clientes.</p> <p>Sobre la relación directa, el ejecutivo no visualiza como una amenaza latente por el posicionamiento que tienen los intermediarios, además señala que algunas aseguradoras intentaron fortalecer su fuerza interna, pero retrocedieron, y que el principal canal de distribución de los seguros sigue siendo las agencias asesoras productoras de seguros.</p>	<p>Oportunidades:</p> <p>- Hay mucho camino por recorrer y mercados que no se están atacando, hay productos que se pueden masificar y tener nichos más grandes.</p> <p>- Existen agencias que se enfocan en temas muy operativos, los cuales pueden dar soporte las aseguradoras, y así las agencias enfocarse en temas comerciales.</p> <p>Amenazas:</p> <p>- Sobre la relación directa, depende del cliente; por parte de ellos hay respeto a los convenios y exclusividad con las agencias y son pro-bróker.</p> <p>- Sobre la competencia, las agencias deben trabajar en valores agregados debido a que, si no se le ofrece al cliente algo adicional, otro corredor puede ganar la cuenta.</p>
F.3	<p>Debe existir una alianza tripartita: cliente, bróker y compañía de medicina prepagada o de seguros; y que los tres estén dispuestos a ceder, a veces el cliente sacrificará un poco del producto, la compañía de seguros una parte de su rentabilidad, y el bróker una parte de su comisión en beneficio del cliente.</p>	<p>Nuestro reto es crecer y llegar hacia otros segmentos, y aquí es muy importante las sinergias que podamos generar entre corredores y empresas de medicina prepagada para poder llegar a otros segmentos con productos y canales distintos, brindando valor agregado al cliente.</p>	<p>Las agencias asesoras productoras de seguros han consolidado un modelo de negocio exitoso, hay distinciones importantes entre ellas, ahí uno puede estudiar distintos modelos de negocios a donde se han orientado las principales agencias.</p>	<p>Las grandes agencias deben meterse mucho en temas de innovación porque en el negocio tradicional de pelear por tasas, precios, condiciones, perjudica también a las aseguradoras porque son cuentas no rentables.</p> <p>Hay que buscar nuevos nichos para masificar y aumentar la rentabilidad.</p>

Anexo 9: Resumen de entrevista a consultor experto en seguros:

Preguntas	Resumen de respuestas - José Repetto (Consultor de seguros)
¿Cuál es su visión global de la industria de seguros a nivel mundial y ecuatoriano?	A nivel mundial hay más conciencia de seguros que en Ecuador , en donde existe una baja penetración. Queda una tarea compartida entre el asegurado al tener más conciencia para proteger su patrimonio y el asegurador al crear productos más a la medida del cliente ; por ejemplo, las aseguradoras en Ecuador siguen tratando de vender un seguro de vehículo contra todo riesgo y costoso, en vez de acortar a las necesidades propias del cliente.
¿Y la visión sobre las agencias asesoras productoras de seguros del Ecuador?	La proyección indica que el asesor productor va a desaparecer, pero no creo que sea así, al menos para el sector corporativo. El asegurado individual tiene acceso a un mundo globalizado con más información para decidir comprar un seguro que crea conveniente ; pero para el sector corporativo, funciona la empresa asesora productora de seguros que asesora al cliente de como asegurar sus bienes. Un asesor cumple una función muy fundamental que es asesorar al cliente en qué tiene que asegurar y en qué montos de coberturas.
La tasa de penetración de seguros en el Ecuador en los años 2017 y 2018 es del 1.6 y 1.56%, respectivamente. ¿Por qué cree que es muy baja en relación con las tasas de Latinoamérica?	Debe existir una función compartida en la que el ecuatoriano tenga más conciencia de seguros y que las aseguradoras hagan un poco más de empatía con el cliente. Las aseguradoras tienen la tarea fundamental de escuchar lo quiere el cliente para diseñar productos a su medida y que el asegurado tenga un poco más de facilidad para adquirir. El segundo seguro más vendido es el de autos con alrededor del 22% pero solamente hay penetración de 2 de cada 10 autos que recorren las calles, eso es muy bajo.
Los proveedores de servicios de las empresas de seguros, tales como talleres de servicio automotriz, alquiler de vehículos, winchas, prestadores médicos, servicios exequiales, entre otros, ¿cómo pueden gestionarse con las agencias asesoras productoras de seguros para mejorar el servicio al cliente?	Los proveedores de servicio son claves y si no dan un buen servicio, que lo dan a nombre de la aseguradora, ésta puede ser mal calificada. La aseguradora no solamente debe vender y renovar pólizas y pagar siniestros sino estar en todo el contacto con el cliente. Así mismo, la agencia asesora productora de seguros debe velar por el servicio que recibe su cliente. Todo el contacto con el cliente tiene que ser perfecto para que el cliente pueda recomendar a la aseguradora y a la agencia asesora productora de seguros.
¿Qué opina sobre el fenómeno Insurtech? ¿Cree que el sector de seguros del Ecuador está preparado para la digitalización?	Si el Ecuador no está listo, pronto debería estarlo ; por ejemplo Limonade en Estados Unidos hicieron un trabajo previo de digitalización, manejo de inteligencia artificial, Big Data e internet de las cosas, es lo mismo que deben hacer las aseguradoras ecuatorianas puesto que un cliente preferirá una compañía ágil y con empatía a sus preferencias antes que una compañía grande. Antes, el pez grande se comía al chico, ahora el pez ágil se come al pez lento. Las aseguradoras y las agencias asesoras productoras deben estar preparándose para la digitalización.
¿Cree que es una oportunidad entonces para el sector de seguros en el Ecuador el Insurtech?	Es una oportunidad, las compañías de seguros tienen más facilidad de ir hacia la digitalización a través de la contratación de las InsurTech en un ambiente colaborativo. Los innovadores y emprendedores tienen propuestas de digitalización muy interesantes para las compañías de seguros y para las agencias asesoras productoras de seguros, con las cuales es sólo cuestión de conectar para tercerizar los mismos.
¿Qué productos nuevos y canales de distribución pueden crear las aseguradoras?	El canal es el digital, la venta de seguros a través del internet , un ejemplo es Seguros123 que está creciendo, es un portal de seguros a través del internet 100%, donde uno puede cotizar, comprar, pagar y tener la póliza. Con respecto a los productos que tiene que sacar la compañía, creo que siempre se decía que el ecuatoriano no tiene cultura de seguros pero somos las aseguradoras que no tenemos cultura de crear productos , tiene que haber mucha generación de productos y de todo tipo, no solamente de los tradicionales, estamos cansados de los autos, del desempleo, creo que el mundo de las mascotas podría ser un mundo muy interesante. Y hay que tener mucha empatía con el cliente, hay dos departamentos claves en cualquier compañía , y son el de mercadeo y tecnología/innovación. El de mercadeo porque tiene que estar con la oreja en el mercado escuchándole todos los días al cliente y el de innovación y tecnología creando sus productos.

Preguntas	Resumen de respuestas - José Repetto (Consultor de seguros)
<p>¿Qué opina de la educación financiera que incluya seguros para impartir en los ecuatorianos, considera que deben impartir las empresas de seguros y agencias asesoras productoras de seguros?</p>	<p>No solamente que tienen sino que deben tener por ley un programa de educación financiera. Creo que no se está impartiendo educación financiera con fuerza porque hay esfuerzos aislados. Entonces qué es lo que se debe hacer; por ejemplo, lo que pasa en Colombia con FASECOLDA, que tienen una casi universidad de seguros y un convenio con RCN porque es importante que se cumpla la función de la aseguradora de elevarle la cultura de seguros. Creo que aquí en el Ecuador, hay una ley, pero como le dije son esfuerzos muy aislados que no han cumplido con esa gran función social de poderle educar al asegurado y en temas de educación financiera, ni las aseguradoras, ni los bancos. Nosotros no sabemos cómo ahorrar, cómo invertir; el ecuatoriano no tiene cultura financiera y es porque también los bancos han hecho esfuerzos aislados para tratar de educar al ecuatoriano.</p>
<p>¿Entonces usted considera que la educación financiera debería estar, como tal en el sistema educativo formal?</p>	<p>Claro, Por supuesto. Ahora hay un poco más de conciencia en las universidades en algunas facultades hay la materia de seguros, pero como usted dice, tiene que ser eso desde pequeños. El pequeño tiene que saber ahorrar, tiene que saber cuál es la importancia de seguros. Creo que es función de todas las aseguradoras y bancos de nuestro país.</p>
<p>En Ecuador ¿Cuántas personas cree que mantienen un seguro? ¿Considera relevante esto para el mercado asegurador conocer el número de asegurados?</p>	<p>Por supuesto y no tenemos estudios, en realidad no existe. Los únicos datos que tenemos es la penetración, que es ciento once dólares por ecuatoriano que gasta en seguros, las inferencias que podemos hacer en el ramo de vehículos es que dos de cada diez vehículos están asegurados, pero en realidad no sabemos cuántas personas tienen los seguros, y creo que esa es una función de la autoridad, quienes tienen toda la data que recogen de las aseguradoras y deberían publicar. El mercado de seguros es un mercado caníbal porque la única función que tiene un asegurador es ver cómo le quito seguros al competidor y cómo cuido que no me quiten los competidores los clientes.</p>
<p>¿Tiene algún comentario adicional que contribuya al objeto de esta investigación?</p>	<p>La función importante de las aseguradoras es brindar más empatía con el asegurado, de ser más ágiles, no que el asegurado tenga que ir a la aseguradora a comprar una póliza y que le den una cantidad de papeles que no entiende, sino que la aseguradora vaya al cliente a través de sus portales web y digitalización para que el cliente tenga mayor facilidad de comprar un seguro.</p>