



Universidad de Matanzas

Facultad de Ciencias Empresariales

Departamento de Economía

La empresa de seguro, su papel en el servicio público local.

Trabajo de Diploma en opción al título de Licenciado en Economía.

Autor (a): Martín Torres Vázquez

Tutor (es): DrC. Evelyn González Paris

Matanzas, 2020

Declaración de autoridad

Yo, Martín Torres Vázquez, declaro ser el único autor de esta Tesis presentada en opción al Título de Licenciado en Economía y doy facultad a la Universidad de Matanzas a que dispongan de su contenido, con la finalidad que estime conveniente.

Y para que así conste firmo la presente a los ____ días del mes de _____ del año 2020

Martín Torres Vázquez

- **Nota de aceptación**

Presidente del Tribunal

Firma

Miembro del Tribunal

Firma

Miembro del Tribunal

Firma

Calificación:

Matanzas, ____ de _____ de 2020.

“Año 62 de la Revolución”

Pensamiento:

“Si fuera posible, escribiría la palabra seguro en el umbral de cada puerta, en la frente de cada hombre, tan convencido que estoy de que el seguro puede, mediante un desempeño módico, librar a las familias de catástrofes irreparables”

Winston Churchill

Dedicatoria:

Terminar este proyecto no hubiera sido posible sin el apoyo profesional de mi tutora DrC. Evelyn González Paris quien con paciencia encausó mi trabajo con sus conocimientos. A mi guía Mariledy Quintana González por confiar en mi capacidad y entrega para culminar esta tesis y a la profesora Marie López Cruz por su apoyo a la hora de conformar y darle formato a este trabajo. A todos los profesores y compañeros de aula con los cual compartí vivencias y conocimientos que llevare conmigo el resto de mi vida.

Agradecimientos:

Dicen que la mejor herencia que nos pueden dejar los padres son los estudios, sin embargo, no creo que sea el único legado del cual yo particularmente me siento muy agradecido, mis padres me han permitido trazar mi camino y caminar con mis propios pies. Ellos son mis pilares de la vida, les dedico este trabajo de titulación.

A mi hermano Lester. Por creer en mí aun cuando muchos dijeron que sería muy tarde para continuar, por estar siempre presente a pesar de la distancia que nos separa, por ser mí apoyo, mi orgullo y por demostrarme que no existe límites en la vida para alguien que lucha por hacer feliz a las personas que ama.

Índice

Introducción	1
Capítulo 1: Fundamentos teóricos que sustentan el desarrollo de la empresa de seguros en el servicio público.	6
1.1. Antecedentes para el surgimiento del seguro como empresa.....	7
1.2. Definición de la empresa seguro y su funcionamiento.....	10
1.3. Indicadores financieros y de gestión de compañías de seguro.....	17
1.4. La gestión de los servicios públicos.	21
1.5. La empresa de seguro en el desarrollo del servicio público.	22
Capítulo 2: Procedimiento metodológico para el análisis de la empresa de seguro en el servicio público.	25
2.1. Antecedentes metodológicos de la investigación.	25
2.2. Procedimiento para el análisis de la empresa de seguro en el servicio público.	26
2.3. Evolución de la empresa de seguro en Cuba.....	29
2.3.1. Particularidades de la nueva empresa de seguros en Cuba.....	30
2.3.2. Tipos de seguro en Cuba.....	34
Conclusiones	36
Bibliografía	38
Anexo No.1: Cuestionario a ciudadano que se sirve de los servicios de la empresa de seguros en Matanzas:	41

Resumen

En la historia de la humanidad los hombres han buscado cumplir su anhelo de dar seguridad y protección a sus bienes más preciados como son: su vida, sus bienes. Con el paso del tiempo estos mecanismos se han extendido y de cierto modo perfeccionando en forma correlativa a la complejidad adquirida por los intereses que pretende salvaguardar. El Seguro no tiene que ver con una actividad específica sino con la existencia de riesgos y la posibilidad de una pérdida. La actividad de Seguros en Cuba resulta inherente al proceso de actualización del modelo económico y social. Ante un crecimiento en la inversión extranjera y un reforzamiento del sector empresarial, este servicio representa una garantía que además facilita la estabilidad de los negocios con Cuba. A nivel territorial existe la Empresa de Seguros Nacionales (ESEN), se hace necesario trabajar en los niveles de comunicación e información a la ciudadanía de las potencialidades que brinda citada empresa lo que aún es desconocido y no constituye una práctica habitual en Cuba, que los proyectos y programas de desarrollo que se gestan en la localidad puedan ser objeto de seguro. La presente investigación tiene como objetivo demostrar las potencialidades de la Empresa de Seguros en el Servicio Público. Para su logro se parte del método de investigación científico dialéctico materialista con sus métodos desde el enfoque teórico y empírico donde se aplican diferentes técnicas de análisis documental y cuestionarios que permitieron la elaboración de un procedimiento metodológico que facilita el estudio propuesto.

Palabras claves: empresa de seguro, servicio público, desarrollo local

Abstract

In the history of humanity, men have sought to fulfill their desire to give security and protection to their most precious assets such as: their life, their assets. With the passage of time, these mechanisms have expanded and, in a certain way, perfected in a correlative way to the complexity acquired by the interests that it seeks to safeguard. Insurance does not have to do with a specific activity but with the existence of risks and the possibility of a loss. The activity of Insurance in Cuba is inherent in the process of updating the economic and social model. Given a growth in foreign investment and a strengthening of the business sector, this service represents a guarantee that also facilitates the stability of business with Cuba. At the territorial level there is the National Insurance Company (ESEN), it is necessary to work at the levels of communication and information to the citizens of the potential that said company offers, which is still unknown and does not constitute a habitual practice in Cuba, that the development projects and programs that are developed in the town may be subject to insurance. This research aims to demonstrate the potential of the Insurance Company in the Public Service. To achieve this, we start from the materialistic dialectical scientific research method with its methods from the theoretical and empirical approach where different documentary analysis techniques and questionnaires are applied that allowed the elaboration of a methodological procedure that facilitates the proposed study.

Keywords: insurance company, public service, local development.

Introducción

Introducción

A través de la historia, los hombres han buscado la manera de dar respuesta a su anhelo de dar seguridad y protección a sus bienes más preciados como son: su vida, sus bienes y el núcleo familiar. Con el paso del tiempo estos mecanismos se han extendido y de cierto modo perfeccionando en forma correlativa a la complejidad adquirida por los intereses que pretende salvaguardar. La institución del seguro es casi tan antigua como la civilización misma, se encuentran antecedentes en las culturas griegas y romanas y entre los aztecas; quienes concedían a los ancianos notables, algo semejante a una pensión. El primer contrato de seguro, surgió en 1347 en Génova Italia, mientras que la primera póliza apareció en Pisa en 1385. Para 1602 en Holanda nace la compañía de las Indias Orientales, primera gran compañía moderna que asegura el transporte marítimo. Este tipo de institución se multiplicó por todo el continente Europeo. Debido al incendio registrado en el año 1710 en la ciudad de Londres, donde se consumieron cerca de 13200 casas, 89 iglesias y la catedral de Saint Paul, se fundó el Fire Office para el auxilio de las víctimas. Solo en ese momento el hombre ha ponderado la posibilidad de amenizarse las pérdidas a un nivel financiero. El seguro propiamente dicho es una institución relativamente reciente. Aparentemente surgió en la Edad Media bajo la forma de seguro marítimo, el cual fue consecuencia del desarrollo del comercio marítimo en los países mediterráneos, especialmente España e Italia, pero carecía de bases estadísticas serias y no constituía una institución organizada. El seguro es actualmente una pieza básica de nuestra estructura social. En el mundo antiguo la institución familiar, los sistemas de producción agrícola y la organización gremial proporcionaban al individuo la protección que necesitaba. En cambio la moderna sociedad, basada en el individualismo y reducción del entorno familiar, obliga a buscar protección mediante fórmulas legales o contractuales contra crecientes riesgos personales y patrimoniales consecuencia del progreso tecnológico. Por lo que en la actualidad el seguro es un contrato que permite cubrir una contingencia pagando por ello una prima (el asegurado) a la compañía aseguradora o reaseguradora.

El importe del pago de la prima dependerá del riesgo a cubrir y de la probabilidad de

Introducción

ocurrencia en el tiempo. En el caso de la cobertura de riesgos por importes muy elevados, aparece la figura de la compañía reaseguradora que cubre la totalidad o parte de los riesgos repartiéndose una cuota con la aseguradora. En Cuba la empresa de seguros Esicuba es la encargada de garantizarle seguridad a cualquier negocio que se desarrolle en el país. Estamos hablando de miles de millones que Esicuba sola no puede asumir. Es por eso que esta empresa tiene grandes volúmenes de valores también asegurados. El Seguro no tiene que ver con una actividad específica sino con la existencia de riesgos y la posibilidad de una pérdida. A nivel empresarial garantizar la continuidad de un proyecto, su operación, autonomía y eficiencia depende en buena medida del Seguro. Es este el que garantiza que no se tenga que derivar capital de crecimiento para recuperar, reparar o solucionar determinado problema. «El Seguro te da ese capital adicional. Compras una póliza y estás protegido ante una situación de pérdida, para no tener que utilizar el dinero destinado a tu actividad productiva. Ese Seguro permite la continuidad y la recuperación de una manera más rápida y la entrada de un monto extra a esa actividad empresarial», asegura Domínguez, E. (2018). En Cuba la actividad de Seguro sucede al mismo nivel que en el mundo. La única diferencia es que Esicuba conoce, identifica y además está preparada para la economía cubana. Su trabajo está acorde con los estándares internacionales y sus relaciones con el sector del mercado de Seguros y Reaseguros tienen alcance internacional. «En el nuevo modelo económico y social que desarrolla Cuba se promueve una empresa autónoma, eficiente, y en ese camino el Seguro es fundamental. Es una herramienta en la mano de los empresarios para darle garantía y seguridad a la actividad que se está desarrollando. El mejor ejemplo de cómo las empresas pueden resarcirse, recuperarse y tener a la mano un capital es cuando existen las pérdidas, que es la finalidad por la que se contrata un Seguro. Sobre el tema de los sectores estratégicos, la Directora de Desarrollo y Mercadotecnia cubana sostuvo que hoy se llevan a cabo muchas acciones para proteger los nuevos procesos inversionistas y el desarrollo de nuevos sectores. En la Salud, BioCubaFarma y la Energía Renovable se desarrollan desde hace poco. Al mismo tiempo el personal de Esicuba se capacita y adquiere los conocimientos para desarrollar la actividad acorde con los intereses

Introducción

del país, como mismo sucedió años atrás.

Por su parte Meijides, J. (2018) apunta que el primer desafío que tienen está en expandir en Cuba la necesidad del Seguro como instrumento de garantía real para las personas jurídicas y naturales. Sobre este mismo tema, comenta la Directora de Desarrollo y Mercadotecnia, que se trabaja en función del sector no estatal de la Isla. Para ello se han elaborado los primeros productos para satisfacer los requerimientos de ese ámbito laboral que incluye además las cooperativas no agropecuarias. «Es imperioso crear espacios en el marco nacional para fomentar la cultura de Seguros en el país. Es este nuestro mayor reto en los próximos años. Incrementar la necesidad del Seguro en Cuba, en sentido general y en el sector empresarial particularmente. Con tal propósito, proyectamos incrementar los mecanismos de comunicación y difusión con el Mercado y el servicio a los asegurados», agrega el Director General de Esicuba. En cuanto a las estrategias de expansión, Meijides añade que están centrados en obtener un mayor rendimiento financiero de los fondos que dispone Esicuba, así como en desarrollar mecanismos de mercado acordes a los intereses de Cuba y su desarrollo económico. La actividad de Seguros en Cuba resulta inherente al proceso de actualización del modelo económico y social. Ante un crecimiento en la inversión extranjera y un reforzamiento del sector empresarial, este servicio representa una garantía que además facilita la estabilidad de los negocios con Cuba. A nivel territorial existe la Empresa de Seguros Nacionales (ESEN), perteneciente a la OSDE CAUDAL, fue creada mediante la Resolución No. 858/78, el 22 de diciembre de 1978, bajo la denominación de Empresa de Seguro Estatal Nacional. En el año 2004 se modificó el objeto social y se cambió el nombre de la entidad adoptándose el de Empresa de Seguros Nacionales (ESEN). Esta organización ofrece coberturas de seguro a la vida y el patrimonio de la población y de las personas jurídicas en todas las formas de organización productiva existentes en el país y en los más diversos sectores de la economía, distinguiéndose el sector agropecuario. La Empresa de Seguros Nacionales (ESEN), es una entidad financiera no bancaria, con una presencia de más de 40 años en el mercado asegurador cubano. Su objeto social según la Resolución 118/2014 del MEP consiste en:

Brindar servicios de seguro, reaseguros, recobro, inspección, tasación y ajustes de

Introducción

averías, así como de evaluación de riesgos comercializar salvamentos a Personas Jurídicas. Que presenta la visión de ser reconocida en el mercado de seguros para la mejora continua de los servicios, con solvencia financiera y capital humano especializado, comprometido con la satisfacción del cliente. La ESEN cuenta con una Unidad Empresarial de Base (UEB) en cada provincia, incluyendo el municipio especial Isla de la Juventud, además de una UEB de Negocios Especiales radicada en la capital. Cuenta también con Representaciones Territoriales de Venta y con una Red de agentes (tanto personas naturales como jurídicas) a nivel de territorios y municipios, que tienen el objetivo de acercar sus servicios al cliente y así poder brindarle una atención personalizada y con más calidad. El desarrollo de la empresa de seguro debe pasar por varias aristas desde la necesidad de ganar en una cultura ciudadana que hoy es una debilidad, no existe una conciencia en la práctica de asegurar desde la vida de los seres humanos, hasta los bienes materiales, financieros que posee, En cuanto a los proyectos y programas de desarrollo que se gestan en la localidad pueden ser objeto de seguro, .lo cual es importante en cuanto la garantía de sostenibilidad de los proyectos de desarrollo local que se gestan.

Problema científico:

¿Qué potencialidades tiene la Empresa de Seguros en el Servicio Público en la actualización del modelo económico cubano?

Objetivo general:

Demostrar las potencialidades de la Empresa de Seguros en el Servicio Público en la actualización del modelo económico cubano.

Objetivos específicos:

Sistematizar los fundamentos teóricos que sustentan el desarrollo de la empresa de seguros en el servicio público.

Elaborar procedimiento para identificar potencialidades de la Empresa de Seguros en el Servicio Público en la actualización del modelo económico cubano.

Los métodos utilizados en el desarrollo de la investigación están determinados por el objetivo general y los objetivos específicos de la investigación. Dentro del método de investigación Dialéctico- Materialista el cual se expresa en el nivel teórico y empírico.

Introducción

Nivel teórico:

- El análisis y síntesis,
- De lo general a lo particular
- Inducción-deducción
- Evolución conceptual lógica

Todos ellos de gran utilidad en el estudio de fuentes de información, y en el procesamiento de los fundamentos científicos y de las disímiles apreciaciones de los numerosos autores que tuvieron que ser consultados.

Nivel empírico:

- Revisión documental
- Análisis bibliográfico
- Consultas a especialistas
- Aplicación de cuestionarios.

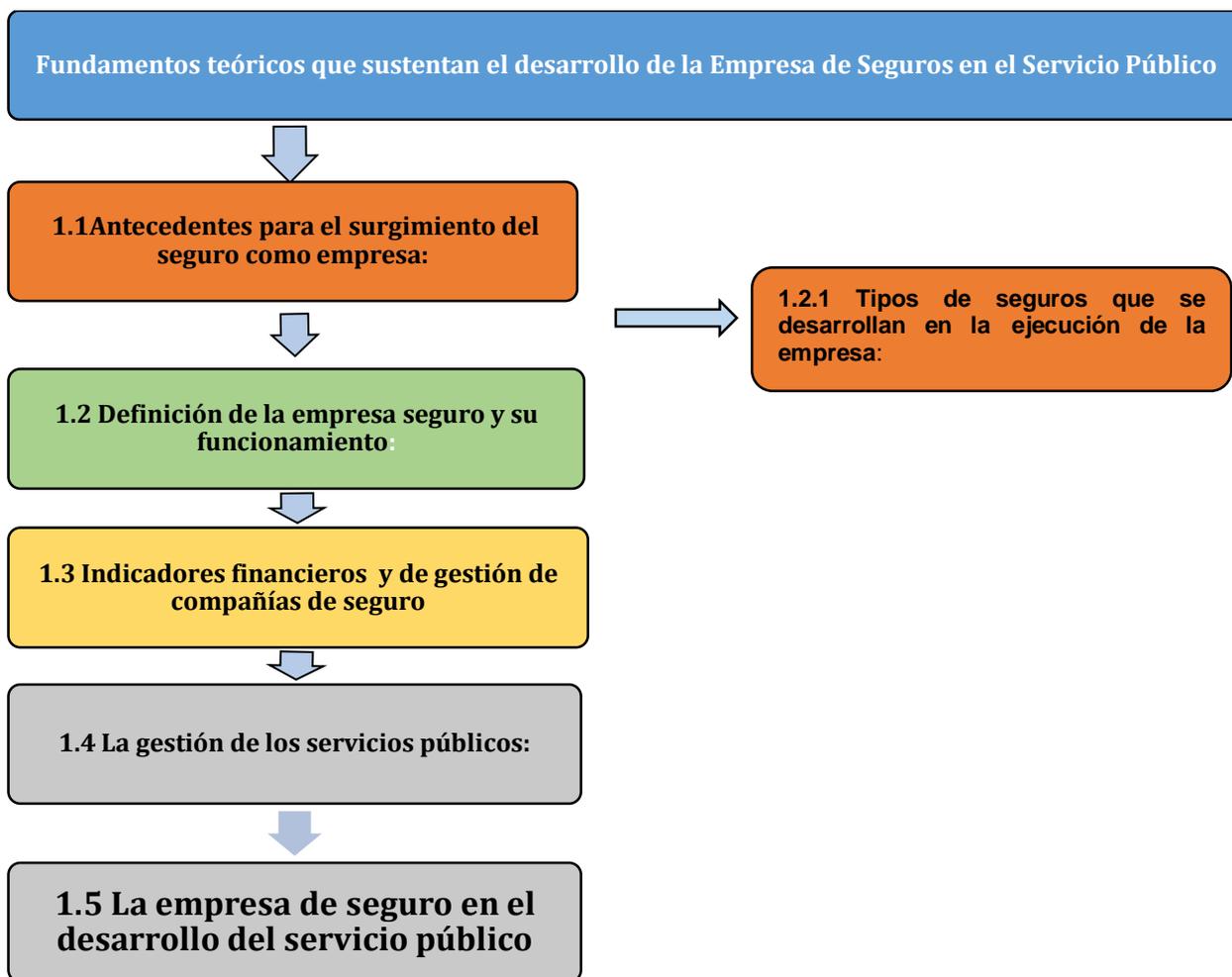
La tesis se estructura de la siguiente manera: Introducción, dos capítulos, conclusiones, recomendaciones, bibliografía consultada y la relación de anexos como información complementaria.

Capítulo 1

Capítulo 1: Fundamentos teóricos que sustentan el desarrollo de la empresa de seguros en el servicio público.

El seguro como institución jurídica escapa a una definición concreta capaz de aprehenderlo en toda su dimensión. Tal imposibilidad se debe, como lo manifiesta el doctor OSSA, J. (1988), página 12., a la complejidad del contenido y a los diversos aspectos que comprende, a saber, el económico, el jurídico, el político y el técnico. El presente capítulo se orienta al análisis de los fundamentos teóricos del seguro como una empresa dentro del servicio público.

Figura 1.1. Hilo conductor para la construcción del marco teórico de la investigación.



Fuente: Elaboración Propia.

Capítulo 1

1.1. Antecedentes para el surgimiento del seguro como empresa.

La institución del Seguro es casi tan antigua como la civilización misma; se encuentran antecedentes en las culturas griega y romana, y entre los aztecas; quienes concedían a los ancianos notables, algo semejante a una pensión. El primer contrato de seguro, surgió en 1347 en Génova Italia, mientras que la primera póliza apareció en Pisa en el año de 1385. Para 1629 En Holanda, nace la Compañía de las Indias Orientales, primera gran compañía moderna que asegura el transporte marítimo. Este tipo de institución se multiplicó por todo el Continente Europeo. Debido al incendio registrado por el año de 1710 en la ciudad de Londres, Inglaterra, donde se consumieron cerca de 13,200 casas, 89 iglesias y la Catedral de Saint Paúl, se fundó el 'Fire Office' para el auxilio a las víctimas. Sólo en ese momento el hombre ha ponderado la posibilidad de amenizarse las pérdidas a un nivel financiero. Surge, así, el más antiguo Seguro contra Incendios del mundo. El Seguro crece en Inglaterra en el siglo XIX, amparando manufacturas emergentes de incendios, garantizando condiciones básicas, permitiéndoles expandir sus servicios y el número de protegidos por el seguro. La apertura de los puertos al Comercio Internacional en 1808 por D. João VI, origina en el Brasil la primera sociedad aseguradora: La compañía de Seguros Boa Fé. En la historia reciente de México, los antecedentes formales del Seguro se remontan a 1870, cuando en el Código Civil se regula el Contrato del Seguro. Después de varios años, en 1892 se promulga la primera ley que rige a las compañías de seguros, mexicanas y extranjeras existentes en esos años. Para 1969 aparece la Companhia Real Brasileira de Seguros, empresa del Grupo Real, que actualmente, y desde 1973, extiende su "know how" por muchos países de Hispanoamérica.

La Empresa, considerada como célula básica de la producción o los servicios, es aquella donde ocurre “el proceso de transformación técnica y económica en condiciones de un diseño racional, planificado y controlado de unos “inputs” o factores de producción (mano de obra, tecnología, materias primas, información, maquinarias, instalaciones y energía) en “outputs” o productos resultantes (bienes materiales y(o) servicios), que provoca un incremento de utilidad o valor destinados a satisfacer una necesidad de los clientes” y la empresa, considerada como un sistema

Capítulo 1

“ es el conjunto natural o artificial de elementos, propiedades y relaciones que pertenecientes a la realidad objetiva, actúan de forma coordinada para lograr un fin u objetivo.(...), está delimitado por factores biológicos teóricos o físicos y su existencia del sistema está asociada a condiciones de espacio y tiempo. Medina León, A. y otros (2002).

El seguro propiamente dicho es una institución relativamente reciente. Aparentemente surgió en la Edad Media bajo la forma de seguro marítimo, el cual fue consecuencia del desarrollo del comercio marítimo en los países mediterráneos, especialmente España e Italia, pero carecía de bases estadísticas serias y no constituía una institución organizada. El seguro es actualmente una pieza básica de nuestra estructura social. En el mundo antiguo la institución familiar, los sistemas de producción agrícola y la organización gremial proporcionaban al individuo la protección que necesitaba. En cambio la moderna sociedad, basada en el individualismo y reducción del entorno familiar, obliga a buscar protección mediante fórmulas legales o contractuales contra crecientes riesgos personales y patrimoniales consecuencia del progreso tecnológico.

Etapas en la evolución del seguro:

- Edad antigua.
- Edad Media (hasta mediados del s. XIV).
- Desde el siglo XVIII hasta mediados del s. XIX.
- Desde mediados del s. XIX hasta nuestros días.

Edad antigua:

En sus comienzos no puede decirse que existiera un seguro con sus bases técnicas y jurídicas, pero sí surgió como un sentimiento de solidaridad ante los infortunios. Ejemplos de estos intentos de solidaridad los tenemos en el seguro de caravanas de Babilonia, donde existía la costumbre de que los que tomaban parte en una caravana se comprometían a saldar en común los daños causados a cada uno de ellos durante el trayecto por robo o asalto. Durante la hegemonía romana existieron asociaciones constituidas por artesanos que, mediante una reducida cuota de entrada y una cotización periódica, otorgaban a sus asociados una sepultura y funerales apropiados. También se practicaba a través del préstamo a la gruesa por los cuales

Capítulo 1

una persona, el propietario del barco o armador tomaba a préstamo una suma igual al valor de la mercancía transportada. Si llegaba a puerto pagaba el capital más elevados intereses (15%). En caso de naufragio no pagaba nada. Dicha operación era distinta del seguro ya que la indemnización se entrega anticipadamente y el pago de la prima se condicionaba a la existencia del siniestro. En cualquier caso sí que podemos afirmar que durante esta época sí existen instituciones muy similares al seguro. A diferencia del período anterior donde era la familia que afrontaba los peligros en común, en la Edad Media es el gremio quien desempeña ese papel. Surgen las denominadas "guildas" que si bien no eran verdaderas empresas de seguros sí constituían una aproximación de éstas. Se caracterizaban porque en un principio no tenían carácter comercial, sino de defensa mutua o religioso. Con posterioridad ese carácter mutual se fue perdiendo, revistiéndose un carácter más comercial, buscándose propósito de lucro. Ahora bien, el seguro lucrativo no tiene su nacimiento únicamente en la organización gremial, sino que tuvo su principal antecedente en el seguro marítimo. El seguro propiamente dicho nace en el s. XIII con el seguro marítimo. Surge al modificarse el préstamo a la gruesa sustituyéndose el pago de los intereses por una prima y aplazándose el pago de la indemnización hasta cuando el daño ocurriese. Esto se debe a un decreto del Papa Gregorio IX dictado en 1230 que prohíbe como usuario el pago de todo tipo de intereses. Junto a los seguros ya existentes relativos a siniestros producidos por siniestros naturales, surgen los que tienen que asegurar los perjuicios causados por actos del hombre. A la vez surgen los seguros de personas que requieren de una mayor base científica. Cabe destacar, en este sentido, los trabajos desarrollados por Pascal y Fermat sobre el cálculo de probabilidades, estudios como los de Halley sobre mortalidad y formulación como la Ley de los Grandes Números de Bernouilli. A través de estos principios se asentaron las bases científicas de la actividad aseguradora. Durante el siglo. XVIII surgen en España, Inglaterra, Alemania y Francia Compañías de Seguros con una estructura muy similar a las actuales. En el siglo. XIX la actividad aseguradora se desarrolla de forma paralela a la vida económica, ya mucho más compleja. Urbanización, la industrialización y la debilitación de la solidaridad familiar, que favorecen en suma el individualismo y el desarrollo por consiguiente de la

Capítulo 1

institución aseguradora. Surgen nuevos riesgos y se cubren otros que anteriormente no se cubrían. Hay un fuerte intervencionismo estatal, debido principalmente al gran número de aseguradoras y el hecho de que muchas de ellas se constituyen sin reunir las debidas garantías. Como resumen en esta época la institución aseguradora va adaptándose a las nuevas exigencias de la vida económica favoreciendo el desarrollo industrial que cuenta con el seguro como garantía ante los crecientes riesgos en que se ve inmersa la creciente industria.

1.2. Definición de la empresa seguro y su funcionamiento.

Los seguros son contratos mediante los cuales, a cambio de cobrar una prima (precio del seguro), la entidad aseguradora se compromete, en caso de que se produzca un siniestro cubierto por dicho contrato, a indemnizar el daño producido o a satisfacer un capital, renta u otra prestación convenida.

Personas que intervienen:

- El asegurador: es la compañía de seguros. A cambio de cobrar una prima, asume la obligación de indemnizar al asegurado o beneficiario una determinada cantidad de dinero, en caso de que ocurra un acontecimiento (contingencia) determinado.
- El tomador: es la persona o empresa que contrata el seguro y paga la prima.
- El asegurado: es la persona expuesta al riesgo cubierto por el contrato de seguro. El riesgo puede recaer sobre la propia persona del asegurado, sobre los bienes que éste posea un interés económico o sobre su patrimonio globalmente considerado
- El beneficiario: es la persona o empresa que tiene derecho a recibir la contraprestación convenida en el contrato. El tomador, asegurado y beneficiario podrían ser la misma persona, o personas diferentes.

Otros términos

- Póliza: es el documento en el que se plasma el contrato de seguro. Contiene la regulación del mismo y se compone de condiciones generales, particulares y especiales.
- Prima: el precio del seguro
- Suma asegurada: es la cantidad fijada en cada una de las coberturas

Capítulo 1

pactadas y constituye el límite máximo de indemnización a pagar por el asegurador, en caso de producirse la contingencia o siniestro.

- Contingencia/ siniestro: el evento previsto en la póliza y que da lugar al cumplimiento de las obligaciones del asegurador. La producción de la contingencia o siniestro da lugar a la indemnización pactada. (Ejemplos de contingencias: muerte, enfermedad, incendio, accidente, etc.)

La prestación es la indemnización a la que se obliga la compañía de seguros en el caso de que ocurra la contingencia contemplada en el contrato. Este pago puede percibirse:

En los seguros de personas:

- o En forma de capital: se cobra todo el importe a la vez, como pago único.
- o En forma de renta: se va recibiendo una serie de pagos sucesivos a lo largo de un tiempo. En este caso las rentas pueden ser temporales (durante un plazo determinado) o vitalicias (durante el resto de la vida del beneficiario). De esa forma la obtención de estas prestaciones puede ser a la fecha de la contingencia, o bien diferida a un momento posterior.

En forma de servicios: la indemnización por parte de la entidad aseguradora consiste en la prestación de un servicio determinado en la póliza.

Los seguros contra daños se identifican como:

- o En metálico: la entidad aseguradora valora el importe del daño sufrido por el asegurado y le indemniza en metálico. En los seguros contra daños, la aseguradora debe indemnizar los daños sufridos por el asegurado a través de una indemnización monetaria, salvo que en el contrato de seguro o posteriormente se acuerde otra cosa.
- o En forma de reparación: la entidad aseguradora repara o repone el objeto u objetos dañados.
- o En forma de servicios: en determinados seguros como el de asistencia en viaje la entidad aseguradora o los profesionales concertados por ella prestan al asegurado el servicio que necesita.

1.2.1. Tipos de seguros que se desarrollan en la ejecución de la empresa.

Existen varios tipos de seguros que garantizan indemnizar al asegurado en

Capítulo 1

dependencia del tipo de contrato que el allá hecho con la empresa de seguros, a continuación, se presentan algunos de ellos:

Seguros de daños o sobre cosas concretas:

Estos seguros cubren los daños que se producen en el patrimonio de los usuarios como consecuencia de la realización de un riesgo cubierto. Los seguros más conocidos y desarrollados en el país en sus diferentes formas, lo constituyen aquellos que cubren los daños y/o pérdidas producidos por los riesgos de incendio, terremoto, choques o vuelcos de vehículos, inundaciones y otros de la misma naturaleza; como seguros Marítimos, aéreos y transporte.

El seguro de vida como un servicio de la empresa de seguro:

Los seguros de vida en sus diversas modalidades, otorgan cobertura básica referida a la muerte o sobrevivencia de las personas, se encuentran comprendidos dentro de los seguros de personas y por tal razón suelen tener la clasificación que se detalla a continuación:

- a. Los seguros para casos de muerte o protección: se emiten con la finalidad de proteger a los beneficiarios del asegurado en caso de que fallezca. Se emiten a determinados plazos de 1, 5, 10, 15 y más años; y si el asegurado muere en esos períodos, la Aseguradora paga la suma asegurada a los beneficiarios por él designado, con el propósito de paliar el impacto económico de su deceso.
- b. Los seguros mixtos: son una combinación de protección y sobrevivencia, en virtud de que sí el asegurado fallece durante un periodo los beneficiarios reciben la suma asegurada, y sí sobrevive, es el quién la recibe.
- c. Los seguros universales o flexibles: forman parte de los seguros de personas y a diferencia de los seguros clásicos de vida, por lo general no tienen plazo estipulado o definido en el contrato. En esta contratación si el asegurado fallece la suma asegurada se entregará a los beneficiarios y en algunos casos, también el fondo disponible a su favor.

Seguro acumulativo: Aquellos en el que dos o más entidades de seguros cubren independientemente y simultáneamente un riesgo.

Seguro contra todo riesgo: Aquel en el que se han incluido todas las garantías normalmente aplicables a determinado riesgo.

Capítulo 1

Seguro colectivo: Aquel contrato de seguro sobre personas, que se caracteriza por cubrir mediante un solo contrato múltiples asegurados que integran una colectividad homogénea.

Seguro complementario: Aquel que se incorpora a otra con objeto de prestar a la persona asegurada en ambos una nueva garantía o ampliar la cobertura preexistente.

Seguro de accidentes: Aquel que tiene por objeto la prestación de indemnizaciones en caso de accidentes que motiven la muerte o incapacidad del asegurado, a causa de actividades previstas en la póliza.

Seguro de asistencia de viajes: Aquel seguro conducente a resolver las incidencias de diversa naturaleza que le hayan surgido durante un viaje.

Seguro de automóviles: Aquel que tiene por objeto la prestación de indemnizaciones derivadas de accidentes producidos a consecuencia de la circulación de vehículos.

Seguro de enfermedad: Es aquel en virtud, en caso de enfermedad del asegurado, se le entrega una indemnización prevista previamente en la póliza.

Seguro contra incendio: Aquel que garantiza al asegurado la entrega de la indemnización en caso de incendio de sus bienes determinados en la póliza o la reparación o resarcimiento de los mismos.

Seguro de orfandad: Aquel que tiene por objeto la concesión de una pensión temporal a favor de los hijos menores de 18 años en caso de fallecimiento del padre o de la madre de los que dependan económicamente.

Seguro contra robo: Aquel en el que el asegurador se compromete a indemnizar al asegurado por las pérdidas sufridas a consecuencia de la desaparición de los objetos asegurados.

Seguro de transporte: 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.

Seguro de vida: Es aquel en el que el pago por el asegurador de la cantidad estipulada en el contrato se hace dependiendo del fallecimiento o supervivencia del asegurado en una época determinada.

La variedad es muy amplia e incluso se pueden negociar contratos no previstos por

Capítulo 1

la aseguradora.

En algunos casos como en Rusia, Turquía, Israel, Ucrania etc. Es obligatorio tener un seguro como por ejemplo:

- Seguro obligatorio de vehículos, que es seguro básico del ramo más amplio del seguro del automóvil
- Seguro de perros considerados peligrosos.
- Seguro de caza.
- Seguro de daños materiales o de caución
- Otros contratos pueden venir obligados por un contrato anterior. Es muy habitual en una hipoteca tener que asegurar el bien hipotecado a favor del acreedor.

Seguros de accidentes y enfermedad:

El Seguro de Accidentes Personales, se emite para cubrir la muerte y desmembración accidental del asegurado, excluyendo el suicidio, homicidio doloso, guerra declarada o no, huelgas y disturbios que ocasionen daños al asegurado. El beneficio de desmembración en caso de accidentes se ha establecido en porcentajes para pagar las desmembraciones de miembros superiores e inferiores, si la pérdida es un brazo por ejemplo, la indemnización será el 50% de la suma asegurada. Para que opere se requiere que el siniestro sea independiente de la voluntad del asegurado; por lo tanto, la muerte accidental o la desmembración de miembros no se cubrirá sí son provocados por él. En el seguro de salud o gastos médicos, el asegurado que recibe atención médica o compra medicamentos, mediante la cobertura del seguro podrá solicitar el reembolso por los gastos cubiertos presentado un reclamo que ampare los beneficios de la póliza. Tiene el propósito de brindar protección a la persona que toma el seguro y a su grupo familiar, ante el impacto económico que signifique la atención sanitaria o de salud, puesto que otorga la cobertura al asegurado y su núcleo familiar por los gastos incurridos por ellos dentro y fuera del territorio nacional cuando así se contrate. Generalmente cubren todos los gastos médicos en que incurra el asegurado en accidente o enfermedad cubiertos por la póliza, de un evento posterior a la fecha de vigencia de la misma, en el caso de enfermedades preexistentes, algunas entidades cubren solamente las declaradas por el asegurado al momento de la contratación del seguro.

Capítulo 1

El seguro de vida en las actividades financieras:

Es un seguro utilizado fundamentalmente para cubrir la deuda emergente de un crédito bancario o financiero que es concedido a una persona física, ante la eventualidad de que fallezca el cliente durante el período de vigencia de la deuda, en cuyo caso, ocurrida la muerte del deudor, la aseguradora le indemnizará a la entidad financiera la suma remanente adeudada, quedando de esa forma cancelada la referida deuda¹. Este seguro ha adoptado diferentes denominaciones según los países: Seguro de vida sobre saldos deudores, seguro de vida de deudores, seguro de vida de gravámenes, seguro de vida colectivo para acreedores, seguro de vida crédito, pero en definitiva su funcionamiento y sus características son las señaladas. Se trata evidentemente de una ventajosa herramienta que aporta el seguro, y que favorece tanto al acreedor como a los herederos del deudor, según habremos de analizar. En el primer caso, este seguro es ventajoso para el acreedor pues éste tendrá una garantía adicional para el cobro de su crédito si ocurre el fallecimiento del deudor- en algunos casos también se contrata un adicional por incapacidad total y definitiva -, pues el saldo que estuviera adeudado a la fecha de la muerte le será cancelado al acreedor por parte de la empresa aseguradora, sin necesidad de tener que ejecutar el acreedor las garantías hipotecarias, prendarias o personales que pudieren existir. De esta forma el acreedor percibirá íntegramente dicho importe en un breve lapso y sin mayores costos legales, a diferencia de lo que ocurriría si tuviera que acudir a la vía judicial para ejecutar la garantía e intentar recuperar su crédito, lo cual le podría insumir un tiempo significativo y la posibilidad de que solo recupere una parte de esa deuda. Asimismo, tiene la ventaja adicional de que el costo de esa póliza normalmente es solventado por el deudor, por lo cual la entidad financiera tampoco debe asumir erogación alguna por dicho concepto. Por su parte en el caso del deudor, también se aprecian ventajas en este seguro al tener la tranquilidad de que sus herederos y familiares no deberán afrontar el pago del saldo deudor que pudiera existir a la fecha de su desaparición física, el cual quedará íntegramente cancelado por parte de la aseguradora, que realizará dicho pago directamente a la entidad financiera.

En consecuencia, mediante la contratación de esta póliza el deudor se asegura que

Capítulo 1

las garantías (hipotecarias, prendarias, personales, etc.) que fueran constituidas en garantía del crédito recibido, así como su restante patrimonio no serán ejecutadas por el acreedor y en cambio deberán ser liberadas en beneficio de sus causahabientes una vez concretado el pago cancelatorio por parte de la aseguradora. Por lo tanto, la persona deudora de ese crédito que está cubierto por el seguro de vida tendrá la importante tranquilidad de que no le dejará deudas a su familia. Rabosto, A. (2017)

Seguros de responsabilidad civil:

Los seguros de Responsabilidad Civil, se emiten para cubrir la responsabilidad en que incurre el Asegurado ante tercero a causa de su negligencia. Su necesidad surgió cuando se reconoció que la negligencia era causa de pleitos por daños ocasionados por el asegurador ante terceros. Es así como se han emitido una variedad de contratos tendientes a proteger a terceros por negligencias e irresponsabilidad de los Asegurados. En los seguros de Automotores privados, se ofrece la cobertura de responsabilidad civil en terceras personas o en sus bienes; así, si se produce un accidente cubierto y como consecuencia de él se lesionan terceras personas o se dañan sus bienes, la Aseguradora cubrirá los montos establecidos en el contrato.

Seguro de intereses:

- Por el objeto: el interés puede ser sobre un bien determinado, sobre un derecho determinado a un bien o derivado de un bien y sobre todo el patrimonio.
- Por la clase del interés asegurado.- puede ser sobre el interés del capital y el interés de la ganancia.

Existen innumerables clases de seguros, pero después de hacer un análisis de la clasificación que hacen diversos autores como son: Manes (2013), Lucena V. Cranford, (S/A) Willett A.H (1901), Raúl Semien, (S/A). Se decidió elegir el concepto del autor Willett A.H. porque es el que más se ajusta a la idea y línea de trabajo que se quiere desarrollar:

“El seguro es un instrumento social por el que se hacen acumulaciones que sirven para enfrentarse a pérdidas inciertas de capital, lo que se lleva a cabo transfiriendo los riesgos de muchos individuos sobre una persona o sobre un grupo de personas.

Capítulo 1

Siempre que haya una acumulación para pérdidas inciertas o una transferencia de riesgo, tendremos uno de los dos elementos del seguro; solamente cuando estos dos elementos se han reunido, al combinarse los riesgos de un grupo, tendremos el seguro". Willett, A.H. (1901).

1.3. Indicadores financieros y de gestión de compañías de seguro.

Las compañías aseguradoras se han clasificado en cuatro estratos, de acuerdo a la participación de la entidad en el mercado aseguradoras, considerando para tal efecto su prima directa anual. En el primer estrato están las compañías grandes, considerando como tales aquellas cuya participación en el mercado es superior o igual al 6%; en el segundo se encuentran las compañías medianas, que son aquellas cuya participación en el mercado es inferior al 6% y mayor o igual al 3%; el estrato de las compañías medianas-pequeñas comprenden aquellas compañías cuya participación en el mercado es inferior al 3% y mayor o igual al 1%; y las compañías que tienen una participación menor que el 1% conforman el estrato de las compañías pequeñas. Las compañías reaseguradoras conforman un estrato específico, siendo el parámetro de ordenamiento la prima aceptada.

Para cada compañía y totales de mercado, se calculan los índices financieros de endeudamiento, inversión, estructura de costos, rentabilidad y otros indicadores que sirven para evaluar la situación técnico-financiera de ellas. En caso que alguna compañía presente un indicador fuera de rango (IFR), las cifras de ésta, que dieron origen a ese indicador, no son consideradas en el indicador a nivel de mercado.(s/a.)

Indicadores de tamaño:

Activos: comprende los bienes y derechos propiedad de la entidad.

Patrimonio: Corresponde a las cuentas que representan los recursos propios de los accionistas de la entidad.

Prima directa: corresponde a los ingresos por la Venta de seguros efectuada por la entidad, netas de anulaciones y de las devoluciones que correspondan por contrato. Las cifras que se registran están referidas a la prima vendida durante el período transcurrido entre el 1° de enero y a la fecha de cierre de los estados financieros que se informan.

Capítulo 1

Indicadores de solvencia:

1. Pasivo exigible a patrimonio

Señala cuántas veces está comprometido el patrimonio en deuda con terceros, incluyendo las reservas técnicas.

2. Reservas técnicas a patrimonio

Señala cuántas veces está comprometido el patrimonio con el total de las obligaciones de la entidad con los asegurados y reaseguradores por concepto de primas y de siniestros.

3. Pasivo financiero a patrimonio

Señala cuántas veces está comprometido el patrimonio, con el total de las obligaciones de la entidad, con bancos e instituciones financieras.

4. Intermediarios a patrimonio

Indica cuántas veces se encuentra comprometido el patrimonio con deudas, provenientes

de la producción canalizada a través de intermediarios de seguro y que a la fecha de los estados financieros no han sido informadas si fueron documentadas o pagadas por el asegurado. Este indicador no se calcula para las compañías reaseguradoras.

5. Liquidez financiera

Indica qué proporción de las inversiones cubren el total de pasivos de corto plazo.

6. Retención a patrimonio

Señala cuántas veces está comprometido el patrimonio con aquella parte de la prima sobre la cual las compañías retienen responsabilidad, ya sea por producción propia o por primas aceptadas.

Indicadores de inversión en la empresa de seguros:

1. Deudores a activo

Indica qué proporción del activo de la compañía, está formado por deudores por concepto de venta de seguros, por operaciones de coaseguro, y por deudas de los reasegurados y reaseguradores por contratos de reaseguro.

2. Inversiones a activo

Indica qué proporción del activo de la compañía está formado por las inversiones.

3. Inversiones financieras a activo

Capítulo 1

Representa la proporción del activo que está invertida en títulos de renta fija y renta variable.

4. Inversiones inmobiliarias a activo

Representa la proporción del activo de la compañía que está invertido en bienes raíces, adquiridos con la intención de obtener renta y en bienes usados en la empresa.

Indicadores de estructura de costo:

1. Resultado intermediación directo

Muestra qué proporción de la prima directa de las compañías aseguradoras es destinada al pago de comisión y gastos generados por los intermediarios de seguro. Este indicador no se calcula para las compañías reaseguradoras.

2. Descuento de cesión no ganado a patrimonio

Refleja qué proporción del patrimonio está formado por la comisión no ganada otorgada por el reasegurador.

3. Resultado de intermediación por aceptación

Indica qué porcentaje de la prima aceptada por la compañía es destinada al pago de comisiones al cedente.

4. Costo de administración a ventas

Corresponde a la proporción de la prima directa que es utilizada en todos aquellos gastos necesarios para el desarrollo y funcionamiento de la actividad aseguradora.

Indicadores de gestión:

1. Retención neta

Señala qué proporción de la prima directa más la prima aceptada asume como riesgo la compañía aseguradora.

En el caso de las compañías reaseguradoras se calcula en base a la prima aceptada.

2. Siniestralidad

Indica qué proporción del total de la responsabilidad asumida por la compañía aseguradora o reaseguradora, se destina al pago de los siniestros ocurridos en el período, de los ramos con que opera la compañía.

Este indicador se calcula en base a la prima retenida neta devengada.

3. Gasto neto

Capítulo 1

Muestra el porcentaje que representa el costo de intermediación neto más el costo de administración sobre la prima retenida neta.

4. Gestión combinada

Este indicador se obtiene de la suma de los porcentajes arrojados por los indicadores de siniestralidad y gasto neto.

Indicadores de cobranza y pago:

1. Deudores por prima a activos

Indica qué parte del total del activo representa el crédito para los asegurados por concepto de venta de seguros, ya sea por venta directa o a través de intermediarios.

2. Período promedio de cobranza de primas asegurados

Indica cuántos meses en promedio la compañía aseguradora demora en recuperar las primas que mantiene por cobrar a los asegurados y corredores de seguro.

Este indicador se calcula en base a la prima directa en el caso de las aseguradoras y en las compañías reaseguradoras, en base a su prima aceptada.

3. Período promedio de pago de siniestros

Señala cuántos meses en promedio la compañía aseguradora demora en pagar los siniestros a los asegurados.

Este indicador se calcula en base al costo de siniestros directos en el caso de las aseguradoras y en las compañías reaseguradoras, en base al costo de siniestros aceptados.

4. Período promedio de pago de la prima por reaseguro

Indica cuántos meses en promedio la compañía aseguradora o reaseguradora, se demora en pagar sus deudas por prima a los reaseguradores.

Indicadores de rentabilidad:

1. Utilidad a ventas

Indica la utilidad de la compañía en relación a sus ventas directas.

En el caso de las compañías reaseguradoras se calcula en base a su prima aceptada.

2. Rentabilidad del patrimonio

Este indicador muestra la rentabilidad del patrimonio de la compañía, calculada como la utilidad sobre el patrimonio promedio anual.

Capítulo 1

3. Utilidad a activo

Este indicador muestra la rentabilidad de los activos de la compañía, calculada como la utilidad sobre el activo promedio anual.

4. Rentabilidad de las inversiones

Muestra la rentabilidad del resultado total de las inversiones de la entidad aseguradora, calculada como el producto de inversiones sobre las inversiones promedio anuales.

5. Resultado de operación a primas devengadas:

Muestra el resultado de la operación sobre los ingresos por primas devengadas. La importancia que reviste el desarrollo de la actividad que realiza la empresa fundamenta la necesidad de efectuar estudios sobre su situación financiera, con el objeto de satisfacer los diversos intereses que giran en torno a ella. En este contexto, el análisis financiero con base en razones se utiliza para evaluar e interpretar las interrelaciones que existen entre los distintos números de los Estados Financieros de una empresa, con el fin de obtener una visión más completa acerca de su situación financiera. De esta manera, la información que se desprende de este análisis es utilizada tanto por la parte interna de la empresa como por agentes externos a ella.

1.4. La gestión de los servicios públicos.

Los servicios públicos son el conjunto de bienes y actividades, por lo general de tipo esencial o básico, que a través de la administración directa, de subsidios o de otros mecanismos regulatorios, un Estado le garantiza a su población, con el fin de brindar un mejor nivel de vida y proteger la igualdad de oportunidades entre sus ciudadanos. Estos pudieran ser tanto estatales como privados en dependencia de las leyes y políticas económicas de cada país. El Servicio Público de Empleo Estatal es el organismo autónomo de la Administración General del Estado al que se le encomienda la ordenación, desarrollo y seguimiento de los programas y medidas de la política de empleo. A partir de la década de 1980, algunos de los más importantes tratadistas del derecho administrativo y del derecho público económico han interpretado las transformaciones registradas en la producción de los servicios asociados a la explotación de infraestructuras físicas como detonantes de la desaparición de algunas de las características económicas más esenciales de los

Capítulo 1

servicios públicos en su concepción tradicional, en especial aquellas que se refieren a su condición monopólica.

Asimismo, algunos economistas han propuesto nuevas teorías sobre el impacto de estas transformaciones en los mercados y sobre el papel del Estado en la economía, lo que ha tenido gran incidencia sobre las políticas de infraestructura. De acuerdo con el concepto tradicional de servicio público, esta condición “pública” de los servicios de infraestructura es determinada indistintamente por las economías de escala de la actividad, por la magnitud de la inversión inicial en la instalación de la infraestructura que sustenta la prestación del servicio, o por la existencia de costos hundidos que no son incluidos en la fijación de las tarifas y desalientan, por lo tanto, el ingreso de nuevos oferentes. Al respecto, algunas de las nuevas líneas de pensamiento sostienen que las tecnologías más recientes y procesos emergentes han contribuido a generar en diversas áreas de los servicios públicos una oferta más diversificada y competitiva, menores economías de escala, costos medios unitarios considerablemente más bajos, y requisitos de una menor inversión inicial y de rápida amortización, todo lo cual debe traducirse en la consolidación de condiciones que permiten el despliegue de los mecanismos de mercado en situación de competencia, haciendo posible incluso la autorregulación de una parte importante de las actividades definidas como servicios públicos.

1.5. La empresa de seguro en el desarrollo del servicio público.

Las empresas de seguro desde el punto de vista económico y financiero, el sector asegurador se encuadra dentro de la intermediación financiera. La diferencia con otras instituciones financieras es que, para realizar su actividad económica, el capital fijo que necesita es relativamente pequeño y su capital circulante se nutre de los propios clientes por medio del servicio que ha empezado a prestar en ese momento y que lo ha cobrado por adelantado. Por eso en teoría sus necesidades de financiamiento son en menor cuantía solo es necesario el capital inicial.

Por otra parte, el servicio que se comercializa se les garantiza a todos los clientes aunque la entrega efectiva solo se efectúa a una parte de estos. El tiempo juega además a favor del asegurador, ya que el coste correspondiente se reparte posponiéndose y dando lugar entre tanto a un cumulo de ahorro. Por esas razones

Capítulo 1

podría decirse que desde el punto de vista financiero, el tomador de una póliza de seguros es el prestamista que proporciona el crédito al asegurador para que fabrique el producto. Convirtiéndose el asegurador en un mero colocador de fondos que no se consumen periódicamente de entre todos aquellos que le han sido prestados. La actividad aseguradora se convierte en una inversión a largo plazo lo que, en general, no fue siquiera considerado ahorro por el contratante del seguro. Sin embargo, las provisiones que tienen dotar estas entidades constituyen un ahorro que, desde el punto de vista financiero es muy estable a largo plazo.

Teniendo en cuenta el análisis anterior se pudiera decir que la empresa de seguros se integra a los servicios públicos protegiendo los recursos y bienes de todas las formas de gestión económicas y hacia todos los sectores como son: la propiedad social, expresada en propiedad estatal y propiedad cooperativa, la propiedad mixta, privada y personal.

En ese sentido es importante precisar que la empresa de seguro tiene como objeto social el brindar un servicio que llegue a todos los ámbitos de la economía y la sociedad en general con el objetivo de lograr minimizar los posibles riesgos futuros. Estos riesgos se pueden presentar de distintas índoles y puede afectar a toda la ciudadanía por igual. Por lo que la decisión más sensata sería tener un fondo de ahorros que genere intereses en las empresas aseguradoras.

Concebir la actividad de la empresa de seguro como servicio público exige de reconocer al sector público como una organización única, cuya lógica económica radica en que los individuos puedan concebir objetivos que no son tan fácilmente alcanzables con otras organizaciones como las empresas, la familia, la iglesia o el mercado. Según este enfoque, el sector público es una organización que se utiliza para ampliar el ámbito de aplicación del principio de racionalidad y equidad dentro del ejercicio de la administración pública.

En el análisis del servicio público es importante desde el plano teórico el estudio de la gestión pública, según Meny, I. y Thoenig, J.C. (1992) es la movilización que hace una autoridad pública de sus recursos propios, a fin de producir realizaciones concretas y específicas e individuales. La mencionada autoridad dispone de medios tales como: personas, materiales, una imagen de marca o créditos financieros, entre

Capítulo 1

otros, que utiliza para transformarlos en bienes y servicios.

También es posible encontrar especialistas en el tema Robbins, S. y De Cenzo, D. (1996) que hacen énfasis en la planeación, la organización, la dirección y el control como los elementos esenciales para alcanzar los objetivos de la organización, considerando que:

- a. la planeación o planificación, incluye metas, establece estrategias y desarrolla planes para coordinar actividades;
- b. la organización determina qué se necesita hacer, cómo se realizará y quién lo va a hacer;
- c. la dirección se ocupa de dirigir y motivar a todas las partes involucradas, seleccionar los canales de comunicación más efectivos y resolver conflictos y,
- d. el control permite el seguimiento de actividades para asegurarse que se están cumpliendo como se plantearon y corregir cualquier desviación significativa.

En los marcos del servicio público el desarrollo de las empresas de seguro, en las condiciones económicas que se presentan hoy en la humanidad con los recursos cada vez más escasos se pudiera considerar una oportunidad de desarrollo para los países, al poder preverse por los gobiernos desde posiciones estratégicas los riesgos económicos, financieros, medio ambientales, que se presentan tanto para la gestión económica como para la vida de los ciudadanos.

Capítulo 2

Capítulo 2: Procedimiento metodológico para el análisis de la empresa de seguro en el servicio público.

El estudio de las empresas de seguros es hoy en la literatura científica tan abundante como necesario, el presente capítulo propone un procedimiento metodológico que permite el análisis de la empresa de seguro como un servicio público en las condiciones de actualización del modelo económico cubano.

2.1. Antecedentes metodológicos de la investigación.

Esta investigación, tiene como base metodológica general del conocimiento científico, al método dialéctico-materialista, el cual sirve de sustento al carácter objetivo del proceso de investigación científica, ya que revela en el objeto planteado las fuentes del desarrollo interno, salidas de las contradicciones que explican los cambios cualitativos y el ascenso a niveles superiores, de igual manera, este método fundamenta el análisis de los nexos entre los objetivos, fenómenos y procesos que justifican la unidad material del mundo, ellos son necesarios para la aplicación de las leyes y categorías dialécticas y las bases de la teoría del conocimiento.

Métodos del nivel teórico:

El histórico-lógico, permitió conocer la evolución y desarrollo histórico del objeto de estudio descubriendo su lógica interna de funcionamiento de la empresa de seguro y el servicio público.

El analítico-sintético, estuvo presente en todas las fases del proceso investigativo para acometer y dar solución a las tareas de investigación, posibilitó estudiar el objeto en profundidad para arribar a generalizaciones y descubrir regularidades en el caso concreto de un país como Cuba en pleno proceso de actualización del modelo económico cubano.

El inductivo-deductivo, posibilitó el estudio de elementos particulares necesarios para arribar a conclusiones generales.

Métodos del nivel empírico:

Revisión de documentos, que norman como se procede en el desarrollo de las empresas de seguros en el mundo y en Cuba, así como otras fuentes bibliográficas para lograr el necesario nivel de información que se requiere para una investigación como esta poco trabajada y necesaria el reconocimiento y ampliación de la cultura

Capítulo 2

del seguro dentro de la sociedad cubana

Después de haber revisado la bibliografía acerca del tema, realizado la consulta a especialistas y según criterios propios del autor se procede a hacer una breve exposición acerca del procedimiento a desarrollar en la actual investigación.

Desde el punto de vista conceptual un procedimiento, consiste en seguir ciertos pasos predefinidos para desarrollar una labor de manera eficaz, un conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias. Su objetivo debe ser único y de fácil identificación, aunque es posible que existan diversos pasos y etapas que persigan el mismo fin.

2.2. Procedimiento para el análisis de la empresa de seguro en el servicio público.

Estudio de la bibliografía internacional y nacional en relación a las empresas de seguro en el servicio público permitió reconocer un procedimiento con dos etapas y sus pasos que tiene como objetivo determinar el papel de la empresa de seguro en el servicio público en los marcos de actualización del modelo económico cubano.

Etapa 1 Diagnóstico

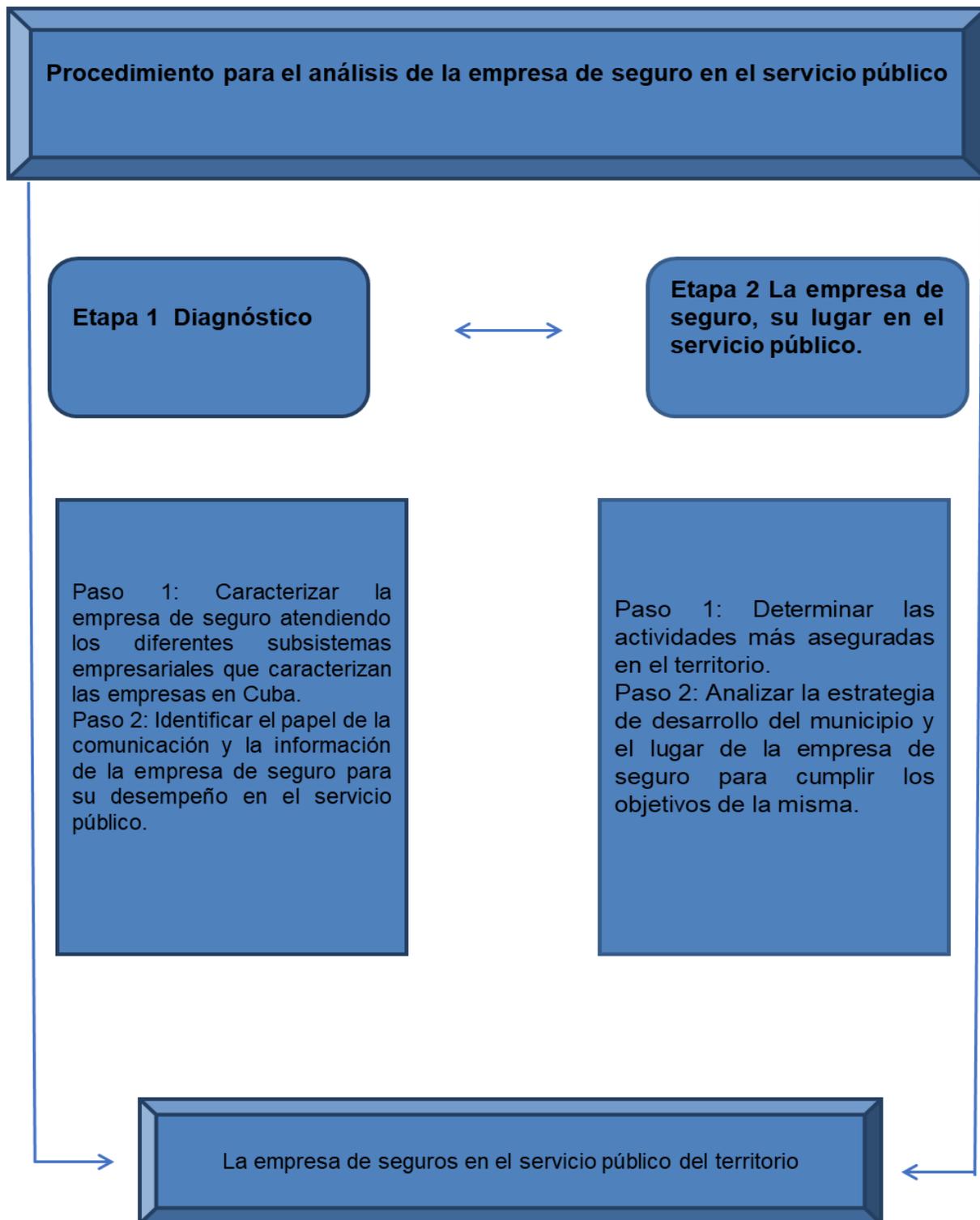
- Paso 1 Caracterizar la empresa de seguro atendiendo los diferentes subsistemas empresariales que caracterizan las empresas en Cuba.
- Paso 2 Identificar el papel de la comunicación y la información de la empresa de seguro para su desempeño en el servicio público.

Etapa 2 La empresa de seguro, su lugar en el servicio público.

- Paso 1 Determinar las actividades más aseguradas en el territorio.
- Paso 2 Analizar la estrategia de desarrollo del municipio y el lugar de la empresa de seguro para cumplir los objetivos de la misma.

Capítulo 2

Figura 2.1: Procedimiento para el análisis de la empresa de seguro en el servicio público.



Fuente: Elaboración propia.

Capítulo 2

Desarrollo del procedimiento en la empresa de seguros:

Etapa1: Paso 1 Caracterizar la empresa de seguro atendiendo a los diferentes subsistemas empresariales que caracterizan las empresas en Cuba.

Para conocer en profundidad el funcionamiento y desarrollo de la empresa es necesario analizar los siguientes subsistemas empresariales:

- Subsistema Financiero: el subsistema financiero se encarga de la captación, administración y control de los recursos financieros; desde este punto de vista, la empresa puede ser considerada como una sucesión de proyectos de inversión en el tiempo que requieren ser financiados.
- Subsistema de Dirección: este subsistema es el encargado de coordinar las actividades de cada uno de los restantes subsistemas y tomar decisiones en los momentos en que se hace necesaria una elección.
- Subsistema de producción. Este subsistema se ocupa fundamentalmente de desarrollar y llevar a cabo el proceso de transformación que caracteriza el sistema abierto. Es decir, es aquel que se encarga de convertir o transformar las corrientes de entrada (materiales, equipos, personas, etc.)
- Subsistemas de Control. Definición: Se define como un mecanismo que se encarga de evaluar los patrones de salida dentro del sistema. Los sistemas en general poseen tres características que son sobrevivir, crecer y expandirse.
- Subsistema de Recursos Humanos: estos subsistemas van desde el reclutamiento del personal, la capacitación antes del ingreso a la empresa, la capacitación luego del ingreso y por final la salida del personal de la empresa.

Paso 2: Identificar el papel de la comunicación y la información de la empresa de seguro para su desempeño en el servicio público.

Para identificar el papel de la comunicación es imprescindible de la estrategia de comunicación conocer si existe, cuáles son sus objetivos de comunicación, los destinatarios de los mensajes, los mensajes, los medios, los mecanismos de retroalimentación y el presupuesto. Para conocer esta información se aplicarían encuestas y entrevistas a los directivos de la entidad.

Etapa 2: Paso 1 Determinar las actividades más aseguradas en el territorio.

En este paso se va a identificar mediante la información que nos brinde la empresa

Capítulo 2

de seguros cuales son las empresas y servicios que más se aseguran en nuestra provincia y cuál es el alcance de sus contratos. Teniendo en cuenta la gran importancia que esto tendría para el desarrollo de nuestra localidad.

Paso 2: Paso 2 Analizar la estrategia de desarrollo del municipio y el lugar de la empresa de seguro para cumplir los objetivos de la misma.

En este paso se identificaría si el municipio tiene diseñada la estrategia de desarrollo y dentro de esta como se visualiza a la empresa de seguros y que papel jugaría dentro del desarrollo local. La herramienta a utilizar serían las encuestas y entrevistas a los funcionarios de la provincia.

2.3. Evolución de la empresa de seguro en Cuba.

El 1 de enero de 1959 comienza una etapa trascendental en la sociedad cubana, lo que obligó a cambios significativos en la forma de administrar el país, lo que incluyó un nuevo enfoque en la administración de los riesgos financieros, soslayándose la tradicional manera de transferencia de riesgos que se logra a través del seguro. Al adoptarse el Sistema de Balance de la Economía Nacional impuesto por el Consejo de Ayuda Mutua Económica, (CAME), donde el seguro no desempeñaba su papel tradicional, deja de ser necesaria esta industria y cae en desuso, solo se mantiene para el pequeño porcentaje de intercambio comercial que se hacía a través del mercado internacional. Una vez ocurrido el derrumbe del campo socialista y vueltos a la necesidad de reimplantar el Sistema de Cuentas Nacionales utilizado por la comunidad de naciones, el seguro retoma su papel impulsor de las finanzas a través de su probado mecanismo de transferencia de riesgos. Se inicia entonces un programa acelerado de implementar nuevos productos con una fuerza de ventas mejor preparada. El mercado cubano de seguros, tal y como se conocía, deja de existir a partir de 1959, las aseguradoras extranjeras son nacionalizadas acorde con el proceso revolucionario iniciado, algunas abandonan sus obligaciones antes de que esto ocurriese. Las compañías nacionales son intervenidas, algunas simplemente espiran debido a las nuevas medidas, como fue el caso de los seguros de accidentes de trabajo y de afianzamiento, que ya no eran necesarios bajo el nuevo enfoque social. La hostilidad que promovió la administración norteamericana logró aislar a Cuba de los gobiernos de la región y naturalmente de todas sus instituciones

Capítulo 2

financieras como el Fondo Monetario Internacional, el Banco Mundial, el Banco Interamericano para el Desarrollo recién creado el 8 de abril de 1959, etc. Cuba fue expulsada de la Organización de Estados Americano (OEA) por mayoría, con la sola excepción de México. El 2 de julio de 1960 el Congreso norteamericano aprueba la que se llamó en su momento, Ley Puñal, para rebajar la cuota azucarera, anunciando días después que dejarían de comprar 700 mil toneladas de azúcar. Llegándose al rompimiento de relaciones diplomáticas el 3 de enero de 1961, a lo largo de estos años implementarían otras leyes perniciosas al país, como la Ley de ajuste cubano en 1966; la ley Torricelli en 1992; la Ley Helms-Burton en 1996; y el plan Bush en 2005. Todas ellas expresivas de una política errada que, aunque causan mucho daño, ninguna ha logrado sus macabros propósitos, cosa reconocida por la propia administración de aquel país, la extraterritorialidad de estas leyes es quien causa los mayores daños en el normal comercio de Cuba con terceros países, y por tanto la que más perjuicios originan al seguro (Benítez, N. 2011).

2.3.1. Particularidades de la nueva empresa de seguros en Cuba.

La empresa es una unidad económica organizada para combinar un conjunto de factores de producción con los que llevar a cabo la elaboración de bienes y/o servicios para su venta o distribución en el mercado. En sentido amplio, puede definirse como el conjunto de actividades, de bienes patrimoniales y de relaciones de hecho y organizativas, necesarias para realizar la actividad económica que le es propia. La empresa de seguros es una entidad especializada en aceptar las consecuencias dañosas de riesgos ajenos a cambio de una retribución monetaria.

En Cuba, solo las personas jurídicas pueden desarrollar esta actividad. Según el Clasificador Industria Internacional Uniforme el sector Seguros reúne a las unidades cuya actividad principal consiste en transformar los riesgos individuales en riesgos colectivos, y sus recursos principales son las primas sobre seguros contractualmente pagadas por los clientes, (Cruz, R., 2013). Es función de la dirección de cada empresa, buscar la forma de conducir mejor las actividades y lograr respuestas rápidas destinadas a solucionar las exigencias planteadas, asegurando un crecimiento seguro para el futuro basado en el cumplimiento de su misión. Para resolver esta problemática en el nuevo contexto socio político creado en los primeros

Capítulo 2

años de la revolución, se puso en práctica una nueva forma de organizar la economía, la Empresa Estatal como nueva forma de producción, lo que fue aplicado también al crearse las primeras empresas de seguros en Cuba. Según la legislación vigente, la empresa cubana puede ser: Empresa estatal; Empresa privada cubana, S.A.; Empresa de capital mixto y Empresa de capital extranjero. Para el caso particular del seguro puede adoptar además, el formato de Mutualidad, tanto de prima fija como de prima variable. Empresa de Seguros Internacionales de Cuba: El 9 de abril de 1963 por la Resolución N°416 del Ministro de Hacienda, se funda la Empresa de Seguros Internacionales de Cuba (ESICUBA), Compañía de Seguros Generales, es la encargada de realizar operaciones de seguros, reaseguros y afianzamiento, bajo las modalidades y los ramos facultados por la superintendencia de seguros, así como las operaciones intrínsecas a la actividad de seguros, en particular, operaciones de recobro, comercialización mayorista de salvamentos, contratación de protecciones de reaseguros, renovación de activos e inversión de su capital, reservas y otros fondos de que disponga en moneda nacional y en divisas.

Empresa del Seguro Estatal Nacional: Cuba estuvo 20 años sin cobertura doméstica de seguros, fue el 22 de diciembre de 1978 mediante la Resolución N°858 que se establece la Empresa del Seguro Estatal Nacional (ESEN), acto previamente autorizado por el Presidente del Comité Estatal de Finanzas en la Resolución N°193 del día 11 del mismo mes. Es una empresa de Seguros Generales que comercializa los seguros de Incendio, Agropecuarios, Automotor y vida.

Seguros Obligatorios: Durante el año 1980 comienza una política de incorporar el seguro al arsenal de medidas protectoras de la sociedad, así surgen los seguros obligatorios de responsabilidad civil para los autos particulares destinados a la transportación de pasajeros, Resolución N°48. La Resolución N°54 de 1982, del Comité Estatal de Finanzas, obliga a las empresas mixtas creadas al amparo del Decreto Ley N°50 para que éstas aseguren sus instalaciones, contra incendio y líneas aliadas. Al año siguiente se aprobó la Resolución N°25 de 1983, del mismo comité, la cual extendió el anterior seguro obligatorio para aquellos negocios que no constituían personalidad jurídica.

Capítulo 2

Mercado de seguros en Cuba:

Se integra cuando el asegurador crea un producto capaz de satisfacer una necesidad asegurativa específica del consumidor, y lo pone en manos de éste a través de un adecuado mecanismo de distribución, en el Seguro, la verdadera relación se instituye después de vendida la cobertura, que sólo tendrá efecto de materializarse el riesgo previsto como posible.

Canales de distribución:

- Asegurador ↔ Cliente.
- Asegurador ↔ Agente de seguros ↔ Cliente.
- Asegurador ↔ Corredor de seguros ↔ Cliente.

En el mercado de seguros cubano coexisten las dos primeras variantes, la segunda es la más utilizada, y la tercera, seguramente comenzaría a utilizarse cuando las condiciones les sean propicias a las entidades especializadas en el corretaje de seguros en nuestro entorno. La distribución abarca todas las tareas y operaciones necesarias para llevar el producto acabado desde la Aseguradora hasta el asegurado. Es el medio de establecer la relación: Asegurador ↔ Póliza ↔ Asegurado. Al igual que otras industrias, el seguro tiene su mercado, con sus características específicas que le son propias y determinan sus integrantes, cuatro elementos fundamentales lo forman:

1. El Ente Regulador.
2. Los Consumidores.
3. Los Intermediarios.
4. Los Suministradores

Consumidores:

Aquí se incluye todas las personas naturales y jurídicas, ya sean nacionales o extranjeras. Pertenecientes al comercio, la industria y al público en general. Son los que compran los seguros para obtener así una protección financiera contra las pérdidas que ocurran en sus patrimonios, para no ver afectadas por esta vía su estabilidad económica. Los consumidores son los máximos responsables de velar porque su póliza de seguros garantice la real necesidad de protección financiera de su patrimonio, al margen de que el estado tiene sus mecanismos de protección y

Capítulo 2

control.

Intermediarios:

Constituyen intermediarios, mediadores, en la industria del Seguro, las personas naturales y jurídicas especialmente autorizadas por la Superintendencia de Seguros, para garantizar la oportuna comercialización de las pólizas. Estando formado por los corredores de seguros y los agentes de seguros, personas útiles y necesarias al sistema asegurativo, con la misión de guiar al consumidor hacia la mejor variante, que no siempre es la más barata, y que esté acorde con sus necesidades y posibilidades, sin perjudicar al asegurador para el cual trabajan. En el mercado cubano existen varios agentes de seguros que son personas jurídicas, no deben confundirse con los corredores de seguros que son una figura diferente, en estos momentos no existe ningún corredor operando en el mercado cubano. Los agentes naturales que trabajan para la ESEN están presentes en todo el territorio de la geografía cubana, por eso es fácil encontrarlos en todos los municipios del país.

Suministradores:

Están constituidos por las personas legalmente autorizadas a operar en el mercado de seguros por La Superintendencia de Seguros, son los suscriptores, los que aceptan el riesgo a cambio de la prima de seguro. Son unidades económicas especializadas en el manejo de riesgos, que después de haber cumplido con todos los requisitos de inscripción establecidos por la Ley y con el patrimonio mínimo exigido se dedican a este negocio. De acuerdo a la ley vigente las entidades de seguros pueden ser:

- Empresa Estatal Socialista.
- Empresa Privada Cubana. (S.A.)
- Empresa Mixta con capital extranjero.
- Sociedad Mutua

Clasificación industrial:

En Cuba, según el Nomenclador de Actividades Económicas (NAE) vigente, las entidades de Seguro pertenecen al:

- Sección: K Intermediación Financiera.
- División: 66 Financiación de planes de seguros y de pensiones.

Capítulo 2

- Clase: 6601 Planes de Seguros de Vida y de Pensiones.
- Clase: 6602 Planes de Seguros Generales.

Mientras que en el Clasificador Industrial Internacional Uniforme (CIIU), identificado con el Sistema de Cuentas Nacionales (SCN) aprobado por naciones unidas, pertenecen a la:

- División: 66 Financiación de Planes de Seguros y Pensiones.
- Grupo: 660 Financiación de Planes de Seguros y Pensiones.
- Clase: 6601 Planes de Seguros de Vida.
- Clase: 6602 Planes de Pensiones.
- Clase: 6603 Planes de Seguros Generales.

Según el mismo CIIU “el sector Seguros reúne a las unidades cuya actividad principal consiste en transformar los riesgos individuales en riesgos colectivos, y sus recursos principales son las primas sobre seguros contractualmente pagadas por los clientes”.

2.3.2. Tipos de seguro en Cuba.

El seguro tiene un alcance nacional en Cuba. La Empresa de Seguros Nacionales tiene direcciones provinciales de seguro (Unidades Empresariales de Base) en todas las provincias y el municipio especial Isla de la Juventud.

Seguros para personas naturales:

Temporario de vida:

Cubre la necesidad económica que se produce ante el fallecimiento de una persona cuyos ingresos personales son determinantes en la economía familiar. También aquellas personas que se incapacitan temporal o permanentemente, y no pueden ejercer sus funciones habituales, con la respectiva disminución o pérdida de los niveles de ingresos previos.

Viajes hacia Cuba:

Dirigido a todos los viajeros extranjeros y cubanos residentes en el exterior que ingresen al país. Este seguro es obligatorio desde el 1ro de mayo del 2010.

Viajes hacia el exterior:

Brinda protección financiera a aquellas personas que vayan a realizar viajes cuyo origen sea Cuba y el destino un país extranjero y que, en el período de duración del

Capítulo 2

viaje, tengan la necesidad de incurrir en determinados gastos por la ocurrencia de alguno de riesgos.

Vehículos de transporte terrestre:

Dirigido a resarcir los daños causados a cualquier tipo de vehículo de motor de transporte terrestre. Puede contratarlo cualquier persona natural cubana o extranjera residente en el territorio nacional. Cubre Daños Materiales, por lo que deben contratarse al menos uno de estos riesgos: Incendio, Rayo, Explosión y Transporte, Choque o Vuelco, Sustracción y Cubierta Comprensiva.

Responsabilidad civil:

Cubre la Responsabilidad Civil en que pueda incurrir el Asegurado como consecuencia de daños o perjuicios causados a terceros. Los daños pueden ser sobre personas (lesiones corporales o muerte) y a la propiedad ajena (incluyendo a los animales).

Incendios:

Protege sus inmuebles en calidad de vivienda y el contenido de los mismos (mobiliarios, equipos, utensilios y enseres).

Conclusiones

Conclusiones

- El desarrollo de la actual investigación mediante el uso del método dialéctico materialista ha permitido comprender la importancia de las empresas de seguros para disminuir los riesgos tanto en la esfera económico, financiero, medio ambientales y sociales al ser un medio eficaz para alcanzar los objetivos del bienestar, desarrollo y crecimiento de los niveles de vida de la población en sus territorios.
- Las empresas de seguro desde el punto de vista económico y financiero, el sector asegurador se encuadra dentro de la intermediación financiera. La diferencia con otras instituciones financieras es que para realizar su actividad económica, el capital fijo que necesita es relativamente pequeño y su capital circulante se nutre de los propios clientes por medio del servicio que ha empezado a prestar en ese momento y que lo ha cobrado por adelantado. Por eso en teoría sus necesidades de financiamiento son en menor cuantía solo es necesario el capital inicial.
- El seguro constituyen una potencialidad dentro del desempeño del servicio público en el desarrollo de la gobernabilidad contemporánea, al poder prever los riesgos que se pueden presentar tanto en organizaciones productivas, de servicios y bienes personales, lo anterior presupone de una adecuada estrategia de comunicación de dicha empresa así como de capacitación del personal que gesta dicho servicio público a todos los niveles.
- En el caso cubano la empresa de seguros Esicuba muestra una alta potencialidad al garantizarle seguridad a cualquier negocio que se desarrolle en el país. Es por eso que esta empresa tiene grandes volúmenes de valores también asegurados. El Seguro no tiene que ver con una actividad específica sino con la existencia de riesgos y la posibilidad de una pérdida. A nivel empresarial garantizar la continuidad de un proyecto, su operación, autonomía y eficiencia depende en buena medida del seguro, de ahí la necesidad que esto se convierta en una práctica en los proyectos de desarrollo local que se gestan a niveles de territorios.

Recomendaciones

Recomendaciones

- Proponer al colectivo de carrera Lic. en Economía la continuidad de la investigación en una empresa de seguro perteneciente a un territorio, para así lograr validar el procedimiento propuesto.
- Proponer la continuidad de la investigación en esta la temática por su novedad y necesidad en los marcos de actualización del modelo económico cubano.

Bibliografía

Bibliografía

- 1-Albarrán, I. 2008.La actividad aseguradora: importancia, revisión e integración de conceptos fundamentales. <http://www.ucm.es/BUCM/cee/doc/00-22/0022.htm>
- 2-Bustamante, GD.1954. Definición del Seguro. <http://gabrielbustamante.pe/seguros/definicion-del-seguro.html>
- 3- Osorio, VR. 2016. Tipos de Seguros y sus Coberturas.
- 4-S/A Indicadores financieros y de gestión por estrato http://www.svs.cl/portal/principal/605/articles-15673_recurso_1
- 5-Empresa de Seguros Nacionales (ESEN). Manual de Identidad Visual Institucional. La Habana, Cuba: Empresa de Seguros Nacionales; 2010
- 6-Empresa de Seguros Nacionales (ESEN). Expediente de Perfeccionamiento.
- 7-Empresa de Seguros Nacionales (ESEN). Manual Técnico de Seguros de Viajes. La Habana, Cuba: Empresa de Seguros Nacionales; 2006.
- 8-Lineamientos de la política económica y social del partido y la revolución para el período 2016-2021. Julio, 2017.
- 9-Conceptualización del modelo económico y social cubano de desarrollo socialista plan nacional de desarrollo económico y social hasta 2030: propuesta de visión de la nación, ejes y sectores estratégicos, 2017.
- 10-Benítez, Noemí. 2011. La Historia del Seguro en Cuba.
- 11-Domínguez, E. 2018.Directora de Desarrollo y Mercadotecnia en ESICUBA Seguros Internacionales de Cuba,S.A. <http://www.esicuba.cu/noticias/63-como-el-seguro-ofrece-garantias-en-cuba.html>
- 12-Almagro, F. 1993. Principios sobre la medición Macroeconómica. Editorial Pueblo y Educación.
- 13-Borrás, F, Martínez, R y Caraballo AM. 1998. CUBA: Banca y Seguros, una aproximación al mundo empresarial. Universidad de La Habana. Edita CAM España.
- 14-Cantón, J y Duarte M.2006. Cuba: 42 años de Revolución. Cronología histórica 1959-1982. Editorial Ciencias Sociales, La Habana.
- 15-Cruz,R. 2013. Seguros y administración de riesgos en Cuba. EAE, OmniScriptum GmbH & Co. KG Saabrücken, Alemania.
- 16-Cruz, R.2016 .Hitos del Seguro en Cuba. EAE, OmniScriptum GmbH & Co. KG

Bibliografía

Saabrücken, Alemania.

17-Borrás, F, Martínez R y Caraballo, AM. 1988. CUBA: Banca y Seguro. Universidad de La Habana. Edita CAM España.

18-Castelo, J y Guardiola, A. 2008. Diccionario MAPFRE de Seguros. Editorial MAPFRE. 4ta edición ampliada por María Luisa Castelo Marín y Julio Torralba Martínez. Madrid.

19-Vigil, A. 2015 .Seguros de vida. Actualidades y derecho comparado. Ponencia en la Revista CILA. Comité Ibero-Latinoamericano de AIDA. Madrid.

20- Molina, E. 2007. El Pensamiento Económico en la Nación Cubana. Editorial Ciencias Sociales, La Habana.

21- Valdés, O. 2007. La Revolución Cubana, premisas económicas y sociales. Editora Ciencias Sociales, la Habana.

22-Meijides, JC. 2018.(Director General de Esicuba) S.A.. ESICUBA)
<http://www.esicuba.cu/noticias/63-como-el-seguro-ofrece-garantias-en-cuba.html>

23-Sitio Web de ESICUBA. Disponible en: www.esicuba.cu.

24-Martínez, JM. 2019. “La gestión de los servicios públicos locales”. Editorial EL CONSULTOR España

25-Meny, I y Thoenig. JC. 1992, Las Políticas Públicas. Versión española un cargo de Francisco Morata de Barcelona: Ariel Editorial.

26-Robbins, S.P. y De Cenzo, D.A. (1996): Fundamentos de Administración. Conceptos y Aplicaciones. Prentice Hall Hispanoamericana, S.A. México.

3-Medina, A,et al.2002.“La Empresa como sistema productivo. Criterios para la caracterización y clasificación”. UMCC”.

27-Rabosto, A.2017.Los seguros de vida en el marco de las actividades financieras, 46 Rev.Ibero-Latinoam. Seguros, 175-186.

28-Empresa de Seguros Nacionales (ESEN). Manual de Identidad Visual Institucional. La Habana, Cuba: Empresa de Seguros Nacionales; 2010. web

29-Empresa de Seguros Nacionales (ESEN). Manual Técnico de Seguros Personales. La Habana, Cuba: Empresa de Seguros Nacionales; 2006.

30-Empresa de Seguros Nacionales (ESEN). Manual Técnico de Vehículo de Transporte Terrestre. La Habana, Cuba: Empresa de Seguros Nacionales; 2009

Bibliografía

31-Montoya, U. 1986.Historia del Seguro" "Derecho Comercial" Tomo II. Cultural Cuzco S.A. Lima. <http://jvseguros.tripod.com.ve/index/id6.html>.

32-Léger, H. 2006.www.monografias.com/trabajos33/seguros/seguros.shtml.

Anexos

Anexo No.1: Cuestionario a ciudadano que se sirve de los servicios de la empresa de seguros en Matanzas:

¿Qué tiempo lleva usted siendo cliente de esta empresa?

¿Ha necesitado algunas veces de los servicios de la empresa de seguros?

Enuméreme del 1 al 3 la calidad de los servicios de la empresa de seguros.

Mencione 3 debilidades que según su criterio esta entidad tenga para su mayor satisfacción como cliente de la misma.

Enuméreme del 1 al 3 que potencialidades usted le atribuye a la empresa de seguros en la estrategia de desarrollo del municipio.

Fuente: Elaboración propia.

Anexos

Anexo No.2: Guía para entrevista al director de la empresa de seguros en Matanzas:

¿Cuántos años lleva en la dirección de la empresa de seguros?

¿Cuál cree usted que son las mayores fortalezas y debilidades de la empresa?

¿Cuántos tipos de seguro está ofertando hoy esta entidad?

¿Cuál es el tipo de seguro que más se contrata en la actualidad?

¿Cómo se encuentran los indicadores financieros y de gestión en estos momentos?

¿Cuenta la empresa con alguna plataforma digital para informar y explicar cómo funciona esta empresa y que servicios brinda?

¿A cuántos clientes les brinda servicio la aseguradora en estos momentos?

¿Cuál es su visión futura para la empresa de seguros en Matanzas?

Fuente: Elaboración propia.

Anexos

Anexo No.3: Cuestionario a aplicar al gobernador de la provincia de Matanzas:

¿Conoce usted las funcionalidades y servicios que brinda la empresa de seguros en la provincia?

¿Qué importancia según su criterio tiene esta entidad para el desarrollo de la localidad?

¿Qué vínculos existe entre la empresa aseguradora y el gobierno de la provincia?

¿Cuántos sectores estratégicos tiene asegurado la provincia de matanzas?

¿Qué barreras usted considera que hoy impiden el desarrollo de esta empresa?

¿Cómo cree usted que desde su posición se pudiera impulsar el desarrollo de la empresa de seguros?

¿Qué visión futura tiene usted sobre la empresa de seguros en Matanzas?

Fuente: Elaboración propia.