

**CENTRO UNIVERSITARIO TECNOLÓGICO
CEUTEC**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

PROYECTO DE GRADUACIÓN

**IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE HAN INFLUIDO EN LA RECUPERACIÓN DE
PRIMAS POR COBRAR DE SEGUROS ATLÁNTIDA EN EL DISTRITO CENTRAL EN
EL AÑO 2020**

SUSTENTADO POR

KENNA LEE AGUILAR LAGOS, 31211341

LEONEL ENRIQUE QUEZADA MARQUEZ, 31011192

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE LICENCIATURA EN CONTADURÍA
PÚBLICA Y FINANZAS**

TEGUCIGALPA M.D.C.

JULIO, 2021

HONDURAS, C.A.

CENTRO UNIVERSITARIO TECNOLÓGICO

CEUTEC

LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y FINANZAS

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR

MARLON ANTONIO BREVÉ REYES

SECRETARIO GENERAL

RÓGER MARTÍNEZ MIRALDA

VICERRECTORA ACADÉMICA CEUTEC

DINA ELIZABETH VENTURA DÍAZ

DIRECTORA ACADÉMICA CEUTEC

IRIS GABRIELA GONZALES ORTEGA

TEGUCIGALPA M.D.C.

HONDURAS, C.A.

JULIO, 2021

**IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE HAN INFLUIDO EN LA RECUPERACIÓN DE
PRIMAS POR COBRAR EN SEGUROS ATLÁNTIDA EN EL DISTRITO CENTRAL EN
EL AÑO 2020**

TRABAJO PRESENTADO EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS

REQUISITOS EXIGIDOS PARA OPTAR AL TÍTULO DE:

LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y FINANZAS

**ASESOR METODOLOGICO
FREDY FERNANDO VARGAS HERNANDEZ**

TERNA EXAMINADORA:

**LEONOR MONCADA DIRECTORA DE TERNA
ALICIA COCA ASESORA DE TERNA
MARCO EMILIO AGUIRRE ASESOR DE TERNA**

TEGUCIGALPA M.D.C.,

HONDURAS, C.A.

02 DE JULIO, 2021

DEDICATORIA

El presente trabajo inicialmente lo dedicó a Dios por ser la guía principal en mi vida, y el motor que me inspira a ser una mejor persona en todos los aspectos.

A mi país por brindarme la oportunidad de entregarle algo que contribuirá al fortalecimiento de este. Lo dedico a mi madre que ha sido pilar fundamental en esta etapa, y que con amor ha sido un apoyo incondicional, a mi padre que con sus consejos y enseñanzas he podido tomar mejores decisiones, a mi esposo que es un ejemplo de disciplina, lucha y perseverancia.

Kenna Lee Aguilar Lagos

Primeramente, dedico este trabajo a Dios quién se merece toda la gloria y la honra, quién me ha dado la sabiduría e inteligencia para lograr todas mis metas académicas y quien me motiva a ser una mejor persona, un mejor estudiante, compañero y profesional. En segundo lugar, a mi madre quien siempre estuvo para apoyarme aun cuando pasamos por momentos de dificultades económicas en la Pandemia, y tercer lugar a mis hermanas y mi novia por la paciencia durante todos estos años de estudio.

Leonel Enrique Quezada Márquez

AGRADECIMIENTOS

Agradezco infinitamente a Dios por proveerme de sabiduría y entendimiento y por brindarme una oportunidad más.

A mis padres y hermanos por todo su amor, apoyo y esfuerzo incondicional, a mi esposo quien es mi compañía y la persona que me ha impulsado para poder hacer esto realidad.

A la institución, y a sus docentes por compartir sus conocimientos y experiencias, preparándonos para el futuro y poder enfrentar cualquier reto laboral y profesional.

Kenna Lee Aguilar Lagos

Agradezco a Dios la vida, por su amor incondicional, por concederme la bendición de contar con un trabajo que me ha ayudado a financiar mis propios estudios, por darme la perseverancia, la fe para creer que puedo lograrlo. Quiero agradecer a mis compañeros de la Universidad con quienes tuve el placer de compartir conocimientos, por el compromiso y dedicación en los trabajos en grupo y tareas grupales, quienes me ayudaron a entender mejor los temas.

Leonel Enrique Quezada Marquez

RESUMEN EJECUTIVO

El objetivo del presente trabajo el cual fue denominado como IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE HAN INFLUIDO EN LA RECUPERACIÓN DE PRIMAS POR COBRAR EN SEGUROS ATLÁNTIDA EN EL DISTRITO CENTRAL EN EL AÑO 2020 la cual tiene como objetivos identificar el impacto que han tenido estos factores en la economía de la aseguradora Seguros Atlántida, dentro de la investigación se identificaron varios puntos entre ellos: la importancia de los seguros, la importancia de que las empresas y personas cuenten con un seguro, como funcionan en la actualidad los seguros, todo lo que comprende el sistema asegurador en Latinoamérica, la situación de primas por cobrar de la aseguradora durante el año 2020, para la cual fue necesario investigar los antecedentes y la situación actual de la aseguradora, así como algunos estudios o análisis realizados en años anteriores.

Analizando toda la información recopilada se procedió a realizar encuestas a los clientes de la aseguradora y entrevistas al personal de la misma, se compararon datos estadísticos y se pudo determinar la variación que hubo de los años investigados con los anteriores, y después de analizar toda la información se logró identificar que mediante las investigaciones realizadas a través de las encuestas, entrevistas y otras fuentes de información relevante los resultados que se obtuvieron lograron identificar factores que influyeron en la recuperación de las primas de Seguros Atlántida durante la pandemia de COVID-19, factores que de alguna manera se derivaron o aumentaron a raíz de la crisis generada, crisis que contribuyó al cierre de empresas públicas y privadas, esto hizo que la cifra de desempleo en el país creciera, y la falta de capacidad de pago, situaciones que han sido determinantes para que los clientes no hayan podido realizar sus pagos, o cancelaran sus pólizas de seguro, situaciones que impactaron de manera negativa en la aseguradora, y esto hizo que se viera

reflejado en sus recaudaciones y por lo tanto en sus números, es por eso que como valor agregado y considerando lo antes mencionado se realiza una propuesta para la aseguradora que va más enfocada en realizar un estudio sobre la satisfacción del cliente, y a su vez reforzar la atención al cliente, contar con *'engagement'* de los empleados con la empresa es vital, para tener clientes y empleados satisfechos, ya que no podemos controlar factores externos, se sugiere un plan enfocado a la parte interna.

Palabras clave: Seguros, recaudaciones, impacto económico.

ABSTRACT

The objective of this work, which was called IDENTIFYING THE FACTORS THAT HAVE INFLUENCED THE RECOVERY OF PREMIUMS RECEIVABLE IN COMPANY SEGUROS ATLÁNTIDA IN THE CENTRAL DISTRICT IN THE YEAR 2020, which aims to identify the impact that these have had. Factors in the economy of the insurance company Seguros Atlántida, within the investigation several points were identified among them: the importance of insurance, the importance of companies and individuals having insurance, how insurance currently works, everything which includes the insurance system in Latin America, the situation of premiums receivable from the insurer during 2020, for which it was necessary to investigate the background and current situation of the insurer, as well as some studies or analyzes carried out in previous years.

Analyzing all the information collected, we proceeded to carry out surveys to the clients of the insurer and interviews to the personnel of the same, compared statistical data and it was possible to determine the variation that there was of the years investigated with the previous ones, and after analyzing all the The information will be sought to identify that through the investigations carried out through the surveys, interviews and other sources of relevant information, the results obtained were able to identify factors that influenced the recovery of the premiums of Seguros Atlántida during the COVID-19 pandemic, factors that somehow arose or increased as a result of the crisis generated, a crisis that contributed to the closure of public and private companies, this caused the unemployment figure in the country to grow, and the lack of payment capacity, situations that have been determinants so that clients have not been able to make their payments, or cancel their insurance policies, situation that had a negative impact on the insurer, and this was reflected in its collections

and therefore in its numbers, that is why as an added value and considering the aforementioned, a proposal is made for the insurer that goes more focused on conducting a study on customer satisfaction, and in turn reinforcing customer service, having employee engagement with the company is vital, to have satisfied customers and employees, since we cannot control external factors, it is suggested a plan focused on the internal part.

Keywords: Insurance, collections, economic impact.

ÍNDICE GENERAL

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
<i>2.1 Antecedentes</i>	3
<i>2.2 Enunciado / Definición del Problema</i>	5
<i>2.3 Preguntas de Investigación</i>	6
<i>2.4 Hipótesis y/o Variables de Investigación</i>	6
2.4.1 Hipótesis	6
2.4.2 Variables de Investigación	6
<i>2.5 Justificación</i>	7
CAPÍTULO III. OBJETIVOS	8
<i>3.1. Objetivo general</i>	8
<i>3.2. Objetivos específicos</i>	8
CAPÍTULO IV. MARCO TEÓRICO	9
<i>4.1 Marco Conceptual</i>	9
<i>4.2 Marco Contextual</i>	11
4.2.1 La importancia de los seguros	11
4.2.2 Clasificación seguros a nivel internacional	12
4.2.3 Seguros Internacionales	13
	IX

4.2.4 Objetivo Principal del Seguro	14
4.2.5 Impacto de los seguros en la economía mundial	14
4.2.6 El Mercado Asegurador Latinoamericano	16
4.2.7 Entorno Económico de los Seguros en Honduras	18
4.2.8 Caracterización del Sector Asegurador en Honduras	19
4.2.8.1 Sistema Financiero	19
4.2.8.2 Composición del Sistema Asegurador Hondureño	20
4.2.8.3 Principales Productos o Servicios	21
4.2.9 Seguros Atlántida	21
4.2.9.1 Productos y Servicios de Seguros Atlántida	22
4.2.9.2 Primas Netas	27
4.2.9.3 Situación de las Primas Netas en el año 2020 en la aseguradora	28
4.2.9.4 Primas por Cobrar	28
4.2.9.5 Situación de las Primas por Cobrar en el año 2020 en la aseguradora	30
4.2.9.6 Recaudaciones	31
4.2.9.6 Situación de las Recaudaciones en el año 2020 en la aseguradora	32
4.2.10 Posibles causas que han influido en la recuperación de la cartera de primas por cobrar de Seguros Atlántida en el Distrito Central	33
CAPÍTULO V. METODOLOGÍA / PROCESO	37
5.1 Enfoque y Métodos	37
	X

5.1.1 Enfoque	37
5.1.2 Método	37
5.2 Población y Muestra	37
5.2.1 Población	37
5.2.2 Muestra	38
5.2.2.1 Variables para elaborar la muestra	38
5.2.2.2 Datos para el cálculo de la muestra	38
5.3 Unidad de Análisis y Respuesta	39
5.4 Técnicas e Instrumentos aplicados	40
5.4.1 La encuesta	40
5.4.2 La Entrevista	41
5.5 Fuentes de Información	41
5.6 Cronograma de Trabajo	42
CAPÍTULO VI RESULTADOS Y ANÁLISIS	45
6.1 Análisis de Datos	45
6.1.1 Descripción de la muestra	45
6.2 Validez y Confiabilidad	45
6.3 Encuesta	46
6.4 Entrevista realizada	51
6.5 Resultado General de las Técnicas de Investigación	54
	XI

<i>6.6 Hallazgos de la investigación</i>	55
CAPÍTULO VII CONCLUSIONES	67
CAPÍTULO VIII RECOMENDACIONES	70
CAPÍTULO IX. BIBLIOGRAFÍA	72
CAPÍTULO X. APLICABILIDAD	76
CAPÍTULO XI. ANEXOS	79

SECCIÓN TABLAS

Tabla 4.1. Tipos de Seguros que comercializa Seguros Atlántida	23
Tabla 5.1 Variables para elaborar la muestra	38
Tabla 5.2 Datos para el cálculo de la muestra	38
Tabla 5.3 Muestra calculada.....	389
Tabla 5.4 Cronograma de Trabajo.	42
Tabla 6.1. Cuadro comparativo de Recaudaciones 2019 vs 2020 mensual	387
Tabla 6.2. Cuadro comparativo de Primas por Cobrar 2020 marzo vs abril.....	58
Tabla 6.3. Reporte de Cancelaciones de Primas por Cobrar 2020 mensual.	421
Tabla 6.4. Análisis de cómo influye las cancelaciones sobre las recuperaciones al cierre del 2020	62

SECCIÓN ECUACIÓN

Ecuación 1. Formula estadística para el cálculo de la muestra	39
--	----

SECCIÓN GRAFICOS

Gráfico 6. 1 ¿Actualmente cuenta con un seguro en Seguros Atlántida?	46
Gráfico 6. 2 ¿Cuál es su nivel de satisfacción con los seguros que ofrece Seguros Atlántida?...	47
Gráfico 6. 3 ¿Cuál es su opinión respecto del nivel de atención al cliente por nuestros colaboradores?.....	47
Gráfico 6. 4 ¿Cuál ha sido el motivo por la cual no ha renovado o ha cancelado su póliza de seguro?	48

Gráfico 6.5 En el caso de necesitar otra póliza de seguro.....	49
Gráfico 6.6 Tienen alguna inconformidad con Seguros Atlántida?, Explique ¿Por qué?	49
Gráfico 6.8 ¿Qué aspectos relevantes cree que deba mejorar Seguros Atlántida?.....	49

GLOSARIO

Asegurable: Persona o bien que reúne las características predeterminadas para poder ser objeto de la cobertura del seguro.

Asegurado: La persona que en sí misma, o en sus bienes o intereses económicos, está expuesta al riesgo; denominado también el suscriptor de la póliza, tomador del seguro o contratante.

Asegurador: Es quien asegura y el responsable ante un siniestro.

Beneficiario: Es la persona designada en la póliza, por el asegurado o contratante, como titular de los derechos indemnizatorios que en dicho documento se establecen.

Condiciones Generales: El documento de Condiciones Generales de un Contrato de Seguro detalla a profundidad los derechos y deberes de la aseguradora y del asegurado, relativos al nacimiento, vigencia y extinción del contrato que suscribieron.

Contratante: Persona natural o jurídica que suscribe con una institución de seguros una póliza o contrato de seguro.

Certificado de Seguro: Documento por el que un asegurador da fe de la existencia de ciertas coberturas sobre un determinado objeto o persona.

Contrato de Seguro: Convenio por el cual la institución de seguros se compromete a pagar a cambio de una prima, una indemnización para atender la necesidad económica provocada por la realización del riesgo.

Coberturas: Son las obligaciones adquiridas por la aseguradora ante un evento, cubierto hasta un monto determinado.

Deducible: La cantidad que deberá cubrir el asegurado en cada reclamación.

Exclusiones: Determinadas situaciones que no están dentro de la cobertura de la póliza y que no se

podrán indemnizar.

Indemnización: Es la suma de dinero que se obliga a pagar el asegurador al beneficiario en caso de producirse el siniestro.

Límite: Monto máximo, estipulado en la póliza, que la aseguradora pagará en caso de un siniestro.

Prima: Es el precio que paga el asegurado a cambio de la cobertura del riesgo que asume en el contrato.

Póliza Una póliza es un documento contractual que la compañía aseguradora entrega al asegurado o tomador del seguro, en el cual se declara formalmente la existencia del contrato de seguro y las condiciones de este.

Reclamo de Seguro: Solicitud hecha por una persona para el pago por parte de una institución de seguros por una pérdida que esté cubierta por la póliza de seguro.

Riesgo: Es la posibilidad de ocurrencia de un evento de suceso incierto lo que puede modificar el resultado esperado.

Seguro: Es una forma de protección ante la posibilidad de que se produzcan situaciones imprevistas.

Siniestro: Es la realización del riesgo asegurado previsto en el contrato de seguro, del cual surge la obligación de indemnizar.

Reaseguro: Contrato por el cual un asegurador toma su cargo total o parcialmente un riesgo ya cubierto por otro asegurador, sin alterar lo convenido entre este y el asegurado.

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

El rubro asegurador en los últimos años ha tenido mucha influencia en la economía de las familias, empresas e instituciones del gobierno. Y es que hoy en día tanto las personas como las instituciones no pueden controlar riesgos o eventos inesperados como ser la muerte, enfermedades, accidentes automovilísticos, robos de vehículos, casas y otros bienes de valor o por derrumbes de hogares causados por fenómenos climáticos, es por ello por lo que las instituciones de seguro vienen a tomar un rol importante al asegurar este tipo de eventos para no afectar negativamente los ingresos de las familias y de empresas.

Ese es el éxito de Seguros Atlántida quienes, a través de los años, han tenido un crecimiento contante, al comercializar productos y servicios de calidad, causando satisfacción entre sus asegurados, dicho éxito le ha permitido cubrir nuevos seguros a diferencia de la competencia y ofreciendo más 100 empleos en los últimos 5 años a nivel nacional.

Seguros Atlántida es regulada por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros por medio de la Ley de Seguros y Reaseguros a través del decreto No. 22-2001. La empresa se considera como una Institución de Seguros del Tercer Grupo, por ser una persona jurídica autorizada para comercializar seguros de personas (seguros que amparan riesgos que afectan la persona humana en su existencia, salud e integridad física), y seguros de daños y fianzas (riesgos que indemnizan pérdidas sufridas por los bienes o patrimonio del contratante).

A inicios del año 2020, en Honduras y alrededor del mundo comenzamos a vivir una pandemia causada por el virus SARS-CoV2, mejor conocido como COVID-19, virus que ha afectado el estado de salud de las personas ocasionando enfermedades leves, graves y hasta la muerte. En Honduras debido a la gravedad y a la expansión del virus por todo el territorio nacional, obligó al Gobierno a establecer medidas gubernamentales como las restricciones de circulación según las terminaciones del último dígito de identidad.

Debido a la incertidumbre que rodeaba a la población en esos momentos, las personas

se aglomeraban para poder comprar alimentos de primera necesidad, lo que vino afectar la economía del país en los distintos rubros, entre ellos, el rubro asegurador.

Seguro Atlántida al cierre del año 2020, registró pérdidas en cuanto a recaudaciones (ingresos) por más de L. 80 millones con respecto a las metas propuestas al inicio del año, motivo por el cual el propósito de esta investigación se centra en identificar los factores que incidieron en las recuperaciones de primas por cobrar en el departamento Francisco Morazán del municipio del Distrito Central durante el periodo 2020-2021.

La investigación se desarrolla de la siguiente manera:

En el capítulo II del presente informe comienza con el planteamiento del problema, con su justificación y las preguntas importantes a responder durante la investigación. En el capítulo III, se definen el objetivo general y los objetivos específicos a cumplir en la investigación.

En el capítulo IV, se presenta el marco teórico en el que se incluye conceptos relevantes en el rubro asegurador, la importancia y el objetivo de los seguros, el impacto de los seguros a nivel mundial, papel que desempeñan las compañías de seguros en Latinoamérica, la caracterización y el entorno económico del sector asegurador en Honduras y conocimientos relevantes de Seguros Atlántida, como los productos y servicios que ofrece, conceptos e información estadística de las primas netas, primas por cobrar y recaudaciones de la aseguradora.

En el capítulo V se describe la metodología de la investigación, incluye el enfoque y el método que aborda la investigación, se describe las técnicas utilizadas para la investigación, además se determina la población y la muestra seleccionada. En el capítulo VI, se muestran los resultados de las encuestas y los hallazgos generales de la investigación y finalmente en el capítulo VII y VIII se presenta las conclusiones y recomendaciones respectivamente a los hallazgos de la investigación.

CAPÍTULO II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Antecedentes

Hoy en día vivimos en un mundo extremadamente dinámico, un mundo competitivo, en donde todo constantemente todo cambia, la demanda, los mercados, los procesos los productos, las tecnologías, las empresas, pero en medio de este mundo en constante cambio, existe la necesidad de atender diversas necesidades de miles de personas, y es que el hombre ha tenido el ingenio de velar por su seguridad, la de los suyos y sus bienes, y en la vida cotidiana las personas estamos en riesgo constantemente, es por eso que el hombre paulatinamente se ha hecho previsor de su seguridad. (Gomez, 1984)

En América Latina la situación de estancamiento sigue pesando sobre el comportamiento del sector asegurador, el cual, en 2019, experimentó un débil crecimiento. No obstante, las primas del mercado asegurador, a nivel agregado, mostraron un ligero crecimiento del 1,6% (frente al retroceso del -5,5% de 2018), fruto del buen comportamiento de alguno de sus grandes mercados y de la menor depreciación de sus monedas (que tuvieron gran influencia en el fuerte retroceso vivido en el año anterior). (MAPFRE Economics, 2018)

En el caso de Honduras este sector es uno de los más regulados de toda el área financiera, y esta labor es realizada bajo el marco de la "Ley de Instituciones de Seguros y Reaseguros" a través de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, y el Banco Central de Honduras, en donde todas instituciones de afianzadoras, aseguradoras, reaseguradoras e instituciones de seguros son supervisadas y controladas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, esta ley se creó para regular la creación, organización, liquidación, fusión, escisión, de las instituciones que realicen operaciones de aseguradoras y reaseguradoras, y fue creada en el año de 1963. También existe la Cámara Hondureña de Aseguradores (CAHDA), la cual fue fundada el 25 de Julio de 1974, se creó con el fin de defender los intereses de sus miembros, propiciando el desarrollo continuo del mercado de las aseguradoras.

En Honduras actualmente existen once compañías de seguro, de las cuales cinco son de capital nacional y seis de capital extranjero. Durante los últimos años este sector se ha convertido en uno de los principales motores de la economía hondureña, pero cabe mencionar que actualmente producto de la situación económica, política y de salud, en la que el país se encuentra, nos encontramos sumidos en una crisis que está afectando a diversos sectores de la economía, por su puesto, incluyendo a las aseguradoras hondureñas. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros, 2020)

La gravedad de la crisis la podemos ver reflejado en los resultados y el comportamiento que ha tenido la economía los últimos años, pero el año 2020 ha sido devastador para la economía hondureña.

Según la visión de Fitch Ratings, apunta a un deterioro de las perspectivas, para el sector asegurador en Honduras. Fitch concuerda con el FMI en las proyecciones del PIB para 2020 y 2021, según las cuales Honduras experimentará una profunda contracción de 6,6% este año, seguida de una expansión de 4,9% el próximo.

Seguros Atlántida ha tenido un crecimiento constante en el mercado asegurador, debido a la calidad en el servicio y en los productos que ofrecen han provocado así una satisfacción en sus clientes, agregando las buenas decisiones en cuanto a inversión que han retribuido beneficios monetarios a los dirigentes de la aseguradora. Este crecimiento ha permitido a la empresa a diferencia de la competencia en brindar nuevos ramos de seguros teniendo la capacidad de asegurar cualquier rubro de negocio en Honduras y a contribuir con el empleo contando con más de 200 colaboradores a nivel nacional. (Banco Atlántida, 2021)

Sin embargo, debido al shock económico sufrido en el país el año 2020 generado por la pandemia del COVID-19, provocó a las autoridades a declarar garantías constitucionales en todo el país, lo que obligó a sectores como el transporte, turismo, hotelería, instituciones

financieras, restaurantes, entretenimiento entre otras al cierre por completo. (Banco Atlántida , 2021)

Esta situación causó un cierre temporal en las instalaciones de Seguros Atlántida en el que estuvieron dos semanas de inactividad, los gerentes de cada departamento que integra la empresa tuvieron reuniones entre ellos el gerente general y el gerente de sistemas para implementar medidas de modo que continuará el trabajo desde casa. Seguros Atlántida al cierre de diciembre de 2020 reportó un decremento en los ingresos, según reportes generados en comparación con el año 2019 se dejó de recaudar 25.5 millones de lempiras equivalentes a 1.4% por debajo de lo recaudación esperada. (Banco Atlántida, 2021)

Aunque actualmente en el año 2021 la economía del país empiece por mostrar signos de crecimiento, todavía existe la incertidumbre de lo que podría ocurrir durante la pandemia COVID-19, Seguros Atlántida tiene por delante grandes retos económicos de los cuales dependen de varios factores. Al no identificar dichos factores que afectan las recuperaciones de primas por cobrar, podría la empresa perder la oportunidad de conocer y entender al cliente los motivos por los cuales han dejado de pagar o por las cuales han cancelado sus pólizas de seguro, lo que provocaría una insatisfacción por parte del asegurado de no volver a contratar o renovar una póliza de seguro en Seguros Atlántida, ocasionado una pérdida de clientes potenciales que en el futuro afectará los beneficios monetarios de la empresa. (Seguros Atlántida, 2020)

2.2 Enunciado / Definición del Problema

Debido a la situación generada por la pandemia COVID-19, Seguros Atlántida al cierre de diciembre de 2020 reportó un decremento en los ingresos, según reportes generados en comparación con el año 2019 se dejó de recaudar L. 84.3 millones de lempiras equivalentes a 4.6% por debajo de lo recaudación esperada.

Aunque actualmente en el año 2021 la economía del país empiece por mostrar signos

de crecimiento, todavía existe la incertidumbre de lo que podría ocurrir durante la pandemia COVID-19.

Seguros Atlántida tiene por delante grandes retos económicos de los cuales dependen de varios factores; Al no identificar dichos factores que afectan las recuperaciones de primas por cobrar, podría la empresa perder la oportunidad de conocer y entender al cliente los motivos por los cuales han dejado de pagar o por las cuales han cancelado sus pólizas de seguro, lo que provocaría una insatisfacción por parte del asegurado de no volver a contratar o renovar una póliza de seguro en Seguros Atlántida, ocasionado una pérdida de clientes potenciales que en el futuro afectará los beneficios monetarios de la empresa.

2.3 Preguntas de Investigación

1. ¿Cuáles son los factores que influyen en la recuperación de primas por cobrar en Seguros Atlántida y analizar por qué?
2. ¿Qué tan representativos son los factores en la economía de la aseguradora?
3. ¿En qué mes durante la pandemia se vio afectada la aseguradora en las recuperaciones?, y ¿Por qué?
4. ¿En qué ramo de seguro se vio afectada la aseguradora en las recuperaciones?, y ¿Por qué?
5. ¿Qué medidas durante la pandemia tomó la aseguradora para facilitar el pago a sus clientes?

2.4 Hipótesis y/o Variables de Investigación

2.4.1 Hipótesis

Los factores como la salud, el desempleo, las deudas, trabajos desde el hogar, las garantías constitucionales, movilizaciones a los distintos departamentos de Honduras a raíz de la pandemia COVID-19 han causado un impacto negativo en las recuperaciones de primas por cobrar en Seguros Atlántida.

2.4.2 Variables de Investigación

Variable Independiente:

- Factores que influyen en las recuperaciones

Variable Dependiente:

- Impacto negativo en las recuperaciones

2.5 Justificación

Un estudio de Harvard Business Review reveló que las compañías pierden en promedio la mitad de sus clientes cada 5 años y lo alarmante, es que la mayoría de las empresas no tienen idea del porqué están perdiendo sus clientes. Además, otros estudios afirman que la posibilidad de recuperar un cliente perdido está dentro del 20 al 40% mucho mayor que la posibilidad de conseguir un nuevo cliente que oscilan entre el 5 al 20%.

Es por ello que la investigación de factores que inciden en las recuperaciones de primas por cobrar en Seguros Atlántida durante la pandemia permitirá dar un paso delante de la competencia, al obtener resultados de los motivos por los cuales los clientes han dejado de pagar y en renovar sus pólizas de seguro, la empresa podrá calificar y segmentar a los clientes perdidos, optimizar procesos en el área de cobros, implementar canales para mantenerse en contacto con sus clientes, obtener un feedback sobre las opiniones en cuanto al servicio al cliente, implementar medidas de alivio de deuda, desarrollar nuevas formas de facilidades de pago. Dicha investigación contribuirá con beneficios económicos futuros a la empresa.

De igual forma, el presente estudio será de ayuda a usuarios externos al obtener información clara y confiable sobre los resultados encontrados en la investigación, de lo cual ha venido a impactar la pandemia durante el año 2020 – 2021 que marcará una pauta para futuras investigaciones en el rubro asegurador, con el fin de fortalecer las empresas hondureñas.

CAPÍTULO III. OBJETIVOS

3.1. Objetivo general

Identificar los factores que incidieron en la recuperación de las primas por cobrar de Seguros Atlántida en el Distrito Central durante la pandemia COVID-19.

3.2. Objetivos específicos

- Analizar los factores que incidieron en las recuperaciones de primas por cobrar en Seguros Atlántida en el Distrito Central durante la pandemia COVID-19
- Evaluar la manera en cómo influyeron estos factores sobre las recaudaciones y en la cartera de primas por cobrar.
- Identificar mediante datos estadísticos los meses en que hubo escasez en la recaudación e investigar las razones.
- Identificar los ramos de seguro que presentaron mayor mora en primas por cobrar e investigar las causas.
- Identificar y analizar las medidas de recaudación implementadas por Seguros Atlántida durante la pandemia COVID-19.
- Proporcionar a la aseguradora ideas sobre el uso de programas que permitan automatizar los procesos de cobro y medir constantemente la satisfacción de los productos y servicios proporcionados a sus asegurados.

CAPÍTULO IV. MARCO TEÓRICO

4.1 Marco Conceptual

Asegurador:

Nombre que se le da a la entidad de seguros que, mediante la formalización de un contrato de seguro, asume las consecuencias dañosas producidas por la realización del evento cuyo riesgo es objeto de cobertura. (Asociación Peruana de Empresas de Seguros, s.f.)

Asegurado:

En sentido estricto, es la persona que en si misma o en sus bienes o intereses económicos está expuesta al riesgo. (Asociación Peruana de Empresas de Seguros, s.f.)

Beneficiario:

Persona designada en la póliza por el asegurado o contratante como titular de los derechos indemnizatorios que en dicho documento se establece. (Corredores de Seguros, s.f.)

Cancelación:

Cancelar un contrato de seguros antes de la fecha de finalización especificada en la póliza. (Nationwide, s.f.)

Cobertura:

Se refieren al conjunto de riesgos que se traspasan al asegurador con motivo del seguro, cuya ocurrencia obliga a la compañía a pagar al asegurado una indemnización hasta el límite del monto asegurado (de acuerdo a los términos establecidos en las condiciones particulares y generales de la póliza. (LISA Insurtech)

Contrato de Seguro:

Documento escrito con una entidad de seguros en el que se establecen las normas que han regular la relación contractual de aseguramiento entre ambas partes (asegurador y asegurado), especificándose sus derechos y obligaciones respectivos. Este contrato se caracteriza por ser fundamentalmente, consensual, bilateral, aleatorio, oneroso, de adhesión y

por estar basado en la buena fe. (Asociación Peruana de Empresas de Seguros, s.f.)

Deducible:

El monto que el asegurado acepta pagar antes de que la compañía de seguros cubra una pérdida. Además del deducible estándar, es posible que haya diferentes deducibles para diferentes tipos de pérdidas por causas tales como viento, granizo, huracán, terremoto, todo riesgo, colisión e integral. (Nationwide, s.f.)

Garantía:

Compromiso aceptado por un asegurador en virtud del cual se hace cargo, hasta el límite estipulado, de las consecuencias económicas derivadas de un siniestro. (Asociación Peruana de Empresas de Seguros, s.f.)

Indemnización:

Acto de compensación por una pérdida. (Nationwide, s.f.)

Materia asegurada:

Es el objeto que se pretende resguardar contra riesgos y en la póliza se hace una descripción detallada de lo que se estará asegurando. (LISA Insurtech)

Pago de prima:

Es una de las obligaciones esenciales del asegurado, hasta el punto de que mientras no se cumpla no tomará efecto el contrato. (Asociación Peruana de Empresas de Seguros, s.f.)

Plazo de gracia:

Es el período fijado durante el cual se mantiene en vigor la cobertura de la póliza de un seguro de vida, pese a que no se hayan pagado las primas correspondientes. Usualmente es de 30 días a partir de la fecha de vencimiento de pago de la prima. (LISA Insurtech)

Prima:

Normalmente se emplea para designar el pago periódico que ha de satisfacerse a consecuencia de un contrato de seguro suscrito con una mutualidad. (Asociación Peruana de

Empresas de Seguros, s.f.)

Reclamo:

Pedido realizado por una asegurado de una compañía de seguro o un tercero para recibir compensación por pérdidas cubiertas por el seguro. (Nationwide, s.f.)

Seguro:

Es un contrato o póliza en virtud del cual una compañía de seguros asume un riesgo por un tiempo determinado con el propósito de que ésta lo compense en el caso que un evento previsto e incierto ocurra. La compañía de seguros cobra una prima o precio del seguro por dar la cobertura del seguro. (Corredores de Seguros, s.f.)

4.2 Marco Contextual

4.2.1 La importancia de los seguros

La importancia de los seguros radica en que estos nos pueden ayudar a reducir el costo o efecto de una pérdida causada por una variedad de riesgos. Prácticamente se va acumulando fondos para tenerlos disponibles en casos de pérdida o situaciones que demanden cubrir gastos impredecibles. (AHIBA, 2016)

El seguro, desde sus inicios, ha sido un gran impulsor de la riqueza. En el año tres mil antes de Cristo los fenicios transportaban mercaderías a lo largo del mar Mediterráneo (lo que hoy denominamos Oriente Medio), lo que indujo a estos famosos comerciantes de la antigüedad a crear servicios de protección en caso de pérdidas. La práctica se extendió por todo el mundo civilizado y llegó a nuestros días, en donde incluso son obligatorios por ley o tratados. Así, se crearon o fortalecieron los seguros de desgravamen, aéreos, de caución, seguro de crédito a la exportación, etc. (Gomez, 1984).

Entonces, los seguros no solo permiten a las personas naturales y jurídicas soportar pérdidas y emprender negocios, o que se genere una dinámica económica alrededor de todos los que intervienen en el seguro (aseguradora, corredores, ajustadores, reaseguradores), sino

que las propias compañías de seguros invierten las primas en diversos sectores para tener su patrimonio protegido y enfrentar los siniestros. (Román, 2019)

Pero también estos son los que proveen protección y respaldo en casos inesperados de pérdida, ya que estos ofrecen seguridad ante cualquier evento que no se tiene previsto, y no solo seguridad, los seguros de manera alguna reducen o eliminan la incertidumbre futura ya que cada día estamos expuestos a riesgos en todos los aspectos, no solo la integridad física, sino también los bienes, las empresas, es decir que existen un sinnúmero de eventos que nos ponen en riesgo, y es acá donde comienzan a jugar un papel importante en la vida de las personas la existencia de los seguros.

4.2.2 Clasificación seguros a nivel internacional

Si bien es cierto en la actualidad hay una gran cantidad de riesgos a los que nos enfrentamos diariamente, todo tipo de riesgos, y el ser humano al ver la cantidad de riesgos a los que estamos expuestos se ha visto en la necesidad de contratar seguros para cada tipo de necesidad, es por eso que hoy en día a nivel mundial encontramos una gran variedad de ramos de seguros, para todo tipo de riesgo. (Simons, 2018)

Y en cada país hay una diversidad de ramos de seguros, todo va a depender de las necesidades que tengan los habitantes, pero si bien es cierto podemos decir que la mayoría de los países del mundo los seguros se pueden dividir en dos grandes categorías, es decir en seguros sociales y los seguros privados. (AHIBA, 2016)

Seguros Sociales

Son los que se encaminan a ofrecer amparo a la sociedad en general, se administran por el Estado y el origen de las obligaciones y de los derechos del asegurador y del asegurado están legalmente establecidos. Su función principal es atender las necesidades de los asalariados. Este tipo de seguros es incompatible con el criterio de selección de riesgos, fundamental herramienta en el régimen de los seguros privados. Y en tanto no hay

selección, tampoco gradación o clasificación de los riesgos asumidos ni relación proporcional entre el importe de la cotización y el grado de peligrosidad del riesgo; en este tipo de seguros las cotizaciones suelen regularse tomando en consideración la cuantía de los salarios. (Simons, 2018)

Seguro Privado

La fuente de estos es el contrato con las limitaciones y regulaciones que le impone la ley, y su finalidad directa es prestar protección a los particulares. Como sabemos, la actividad aseguradora y el contrato de seguro, por las razones que ya hemos comentado, están regulados legalmente. Es importante tener presente la trascendencia de la institución de seguro en la sociedad, en especial en ciertos ramos como el seguro médico y los seguros obligatorios. (Simons, 2018)

Es importante hacer notar que por lo general y en la mayoría de los países el seguro social lo que pretende es proteger la integridad y salud de las personas y sus familias y en el caso de los seguros privados, si bien es cierto, también aseguran lo mismo, pero van un poco más allá y amplían sus ramos en función de proteger el patrimonio y los bienes de estas.

4.2.3 Seguros Internacionales

Viajar es alejarse de nuestro entorno común, en el que vivimos diariamente, viajar por lo general es ir a lugares conocidos o desconocidos, pero a los que habitualmente no vamos, muchas veces se realizan viajes por cuestión de negocios, por cuestiones familiares o simplemente porque se va de vacaciones. Pero cuando esto sucede todos deseamos viajar de forma segura, y es que como se ha venido mencionando, en todas partes, en cada momento estamos vulnerables a cualquier tipo de situación que nos ponga en riesgo, y podemos encontramos aún más en riesgo cuando no estamos en el lugar donde vivimos. Es por lo que surge la necesidad de encontrarse protegidos mientras estamos fuera del lugar donde vivimos. (Courbage, 2017)

Comenzaremos por exponer que un seguro médico internacional no sólo es para los turistas. Esta protección te cubre en caso de que el tratamiento de tu enfermedad requiera de asistencia en otro país.

Además de eso, también cubre otras emergencias como el fallecimiento de uno de los beneficiarios fuera del país, los gastos que se generen por la suspensión de un viaje por emergencia y hasta el transporte y hospedaje de algún familiar que requiera ir a donde estés para cuidarte.

Cuando estás por contratar un seguro internacional lo primero que debes definir es qué es lo que necesitas, cuánto tiempo lo necesitas y cómo se ajustará a tu plan. (El Roble Seguros y Fianzas, 2016)

4.2.4 Objetivo Principal del Seguro

El objetivo principal de la póliza de un seguro radica en la compensación o indemnización que realiza la compañía aseguradora ante el perjuicio o daño ocasionado por un determinado hecho. El seguro siempre será un elemento para la protección de la persona misma, así como la de sus bienes, cuando ha sido contratado. Siempre será importante identificar el objeto principal de cada seguro, porque de eso dependerá la indemnización que la compañía aseguradora deberá pagar ante un siniestro y que es lo que cubre. Ya que de esta manera quedan claras cuales son las obligaciones de la compañía de seguros y de igual forma cuales son las exclusiones del contrato. (Courbage, 2017)

4.2.5 Impacto de los seguros en la economía mundial

Como institución económica el seguro es importante considerar la influencia que ejerce en la economía de cada país y por ende en la economía mundial. Sin embargo, la importancia del seguro para el desarrollo económico fue internacionalmente reconocida recién hace unas pocas décadas: la primera sesión de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo en 1964 destacó que “un sólido sector asegurador nacional constituye un elemento

esencial de un adecuado sistema económico, contribuye al crecimiento económico y estimula un elevado índice de empleo” (Courbage, 2017)

Se debe tener en cuenta que, por medio de la indemnización, la estabilidad financiera de las familias y las empresas mejora, ya que inicialmente a las familias les permite mantener su posición financiera ante la ocurrencia de un siniestro, y por lo tanto la familia que tiene la ocurrencia de un siniestro y cuenta con un seguro tiene menos probabilidades de buscar ayuda pública o privada.

Lo mismo sucede con las empresas, que pueden tener la ocurrencia de un siniestro y gracias a las indemnizaciones la empresa puede seguir operando y muy probablemente sus empleados seguir conservando sus puestos de trabajo, evitando así el desempleo, es decir que tendríamos menos efectos negativos, como se mencionó el desempleo, los proveedores perderían sus negocios, menos empresas ofreciendo sus productos o servicios y al final todo esto haría que disminuyan los ingresos fiscales que entran a las arcas de los gobiernos de cada país.

Con la existencia de los seguros se fomenta la innovación y el emprendimiento en todos los niveles ya que los seguros presentan garantías, y al existir garantías hace que las personas y las empresas se atrevan a tomar riesgos, ya que todo lo que se encuentre asegurado promoverá el espíritu de certeza de seguridad, es decir que las personas saben que pueden tomar un riesgo porque saben que si existe la eventualidad que surja un daño y esta ocurre, el seguro reembolsara la indemnización respectiva, entonces esto hace que los pequeños capitalistas y la vez las empresas participen en inversiones, generando un impacto positivo en las economías. (Courbage, 2017)

El sector asegurador es uno de los principales inversores institucionales a nivel global. A través de esta función contribuye a la formación de capital por medio de un flujo estable de recursos para la financiación de largo plazo de proyectos que impulsan el crecimiento

económico, aportando estabilidad al sistema financiero al proveer una financiación estable que reduce la pro-ciclicidad en momentos de crisis.

Para el periodo 2016-2019 el entorno de crecimiento de la economía mundial permitía ser optimistas en cuanto al desarrollo del mercado asegurador a nivel global. La previsión de crecimiento económico en el entorno del 3,8% (3,7% en 2017), había sido sólido y sincronizado en todas las grandes regiones, se estimaba que para las economías desarrolladas por encima del 2%, y en las emergentes, en torno al 5%.

(MAPFRE Economics, 2018)

Pero no fue así y a pesar del difícil entorno económico y financiero, caracterizado por unos tipos de interés persistentemente bajos o negativos, los ingresos por primas de seguros de Vida en los mercados globales aumentaron moderadamente. Las primas crecieron modestamente en los mercados de seguros desarrollados, mientras que los mercados emergentes volvieron a experimentar fuertes aumentos después de la caída del año anterior. (MAPFRE Economics, 2020).

4.2.6 El Mercado Asegurador Latinoamericano

La economía de América Latina y el Caribe en los últimos años pasó de un crecimiento real del 1,0% del PIB en 2018 al 0,1% en 2019, su crecimiento fue similar en años anteriores a estos. De esta forma, la actividad económica de la región prácticamente se estancó, profundizando en la senda de débil impulso al crecimiento de los cinco años anteriores y añadiendo más urgencia y nuevos desafíos para reavivar el crecimiento económico. Este débil impulso fue el reflejo de factores estructurales y cíclicos. (MAPFRE Economics, 2020)

Según MAPFRE Economics, al cierre de 2018, la utilidad neta del mercado asegurador latinoamericano se situó en los USD12,064.2 millones de dólares, experimentando un crecimiento interanual del 35.8%. (MAPFRE Economics, 2020)

En la dimensión estructural, el crecimiento potencial de la región sigue limitado por la

baja inversión, el lento crecimiento de la productividad, un clima empresarial débil y la baja calidad de la infraestructura y la educación. El desarrollo del ahorro de largo plazo, la inversión en infraestructuras y la productividad son aún retos que la región debe acometer para acelerar su crecimiento potencial de largo plazo. Y desde la perspectiva cíclica, la dinámica económica se ha visto frenada por el bajo crecimiento de la economía mundial y de los precios de los productos básicos, la elevada incertidumbre de la política económica, el reequilibrio en algunas economías y el malestar social en otras. (MAPFRE Economics, 2020)

Ante los altos niveles de rentabilidad sobre patrimonio se evidencia que el accionar de las aseguradoras tiene efectos macroeconómicos, especialmente si se tiene en cuenta que las economías latinoamericanas se encuentran particularmente expuestas a choques financieros y a crisis de balanza de pagos. (CNBS, 2020)

Según la Comisión de Bancos y Seguros para el año 2018 fueron muchos países los que tuvieron un alto grado de penetración en la industria aseguradora, pero no debe de entenderse que el indicador de penetración es una medida de tamaño dentro de la industria, sino también como el grado de generación de riqueza a una economía, ya que la actividad macroeconómica de alguna manera influye en la demanda de pólizas y fianzas, y por lo tanto el sistema asegurador influye sobre la dinámica económica de una sociedad. (CNBS, 2020)

Para el año 2019 en la región Latinoamericana las primas totales ascendieron a 153.053 millones de USD, el 54% de las cuales correspondieron a seguros No Vida, y el 46% restante a seguros de Vida. La situación de relativo estancamiento económico en la que se encuentra América Latina sigue pesando sobre el comportamiento del sector asegurador, el cual, en 2019, experimentó un débil crecimiento. (MAPFRE Economics, 2020)

Un aspecto destacable del comportamiento del mercado asegurador en la región de América Latina y el Caribe en 2019 es que ha sido un año de mayor contraste, en el que el entorno económico ha afectado de manera diferente a los grandes segmentos del negocio

asegurador.

A principios del año 2020 dio inicio la crisis originada por la aplicación de medidas de confinamiento y distanciamiento social para enfrentar la pandemia del Covid-19, las cuales han sido acompañadas por la caída de los precios del petróleo y del resto de las materias primas, así como de los productos básicos, lo que hace que las perspectivas económicas se presenten extremadamente complejas para la región en 2020. (MAPFRE Economics, 2020)

En este sentido, al medir los crecimientos de la actividad aseguradora en moneda local para cada uno de los mercados analizados, buena parte de estos registraron crecimientos positivos de primas en moneda local y en términos reales. A pesar de ello, se registran excepciones como son los casos de Argentina, Guatemala, Nicaragua, Honduras y Chile. (MAPFRE Economics, 2020).

4.2.7 Entorno Económico de los Seguros en Honduras

Para la economía nacional la importancia del seguro reside en que se concentra una gran parte del ahorro del mercado y por consiguiente aumenta la productividad de los bienes económicos. Es decir que para Honduras las compañías de seguro reciben los ahorros de los asegurados y los ponen a producir en la forma más rentable posible a fin de poder responder a todos los compromisos contraídos. (Gomez, 1984)

La economía de Honduras creció un 2,7% en términos reales en 2019, frente al 3,7% de 2018, continuando en la senda de desaceleración iniciada en 2017.

El volumen de primas del mercado asegurador hondureño en 2019 ascendió a 11.244 millones de lempiras (458 millones de USD). Esta evolución significó un crecimiento del 0,8% en términos nominales y de -3,4% en términos reales respecto a los datos observados el año anterior. De esta forma, el crecimiento del sector asegurador en Honduras ha sido sensiblemente menor (-6,9 pp) al registrado en 2018, cuando las primas se incrementaron un 7,7% en términos nominales. (MAPFRE Economics, 2020)

Al cierre de 2019, el sistema asegurador de Honduras reflejó una mejoría importante en el índice de siniestralidad, reflejando la eficiencia técnica que ha caracterizado al sector en los últimos periodos, ubicándose en 40.2%, inferior al registrado a igual periodo de 2018 y 2017. (CNBS, 2020)

En el índice de siniestralidad por rubro identificamos que el rubro de accidentes y enfermedades es quien presenta el mayor índice de siniestralidad, pero cabe destacar que este rubro por su naturaleza es quien en los últimos años ha presentado mayor siniestralidad.

A diciembre 2019, el total de ingresos por primas netas presentó un crecimiento interanual del 0.8%, significativamente menor al registrado a igual periodo de 2018 (7.7%); por su parte, los siniestros pagados presentaron una disminución interanual del 8.1%, distinto al crecimiento a diciembre 2018. (CNBS, 2020)

De acuerdo, a lo planteado con anterioridad, el papel de la industria aseguradora es de suma importancia como parámetro de desarrollo económico por el aporte en la producción nacional, número de personas o compañías amparadas en un seguro de vida o daños, así como por sus efectos multiplicadores en la economía nacional.

4.2.8 Caracterización del Sector Asegurador en Honduras

4.2.8.1 Sistema Financiero

En el sector de seguros predomina la intermediación financiera esto hace que esta industria forme parte del sistema financiero del país.

De acuerdo con la Comisión Nacional de Bancas y Seguros (CNBS) el sistema financiero en Honduras lo comprenden, bancos comerciales, estatales, bancos de segundo piso, instituciones de seguros, sociedades financieras, casas de cambio, bolsas de valores, fondos de pensiones, y otras instituciones.

El esquema general de todo el sistema financiero de Honduras tiene su eje en el Banco Central de Honduras (BCH), junto con la Comisión Nacional de Banco y Seguros (CNBS)

estos organismos evalúan, regulan y supervisan el sistema financiero del país, las actividades que estos entes realizan no son excluyentes uno de la otra, sino más bien son complementarias, pero cada dentro del marco que la ley orgánica define.

Y estas instituciones ejercen bajo lo que los parámetros de las leyes establecidas en el país.

4.2.8.2 Composición del Sistema Asegurador Hondureño

De acuerdo con la CAHDA el sistema asegurador en Honduras está compuesto por once aseguradoras, de las cuales cinco de ellas son de capital nacional y seis son de capital extranjero, y este sistema lo conforman seguros, Ficohsa, MAPFRE, Atlántida, DAVIVIENDA, Del país, Panamerican Life, Crefisa, Equidad, Lafise, Banrural y Assa.

Estas aseguradoras tienen dos maneras de vender sus productos, directamente a través de sus oficinas, o indirectamente a través de 170 corredurías que aproximadamente existen en el país, además por obligaciones legales, las compañías aseguradoras deben reasegurarse, ya sea a través de cualquiera de las 27 corredurías de reaseguros, o directamente a través alguna de las 88 corredurías con permisos para operar en el país. (CNBS, 2020)

Según la Ley de Seguros y Reaseguros en su capítulo II, artículo 8 las instituciones de seguros se clasificarán en tres grupos: Al primero corresponderán las que se dediquen a operaciones de seguros sobre las personas, es decir, las que tengan como base la cobertura de riesgos relativos a la vida, invalidez o salud del asegurado o que le garanticen a él o a sus beneficiarios, después de transcurrido un determinado plazo, la obtención de una renta o capital u otras prestaciones. Al segundo grupo corresponderán las instituciones que se dediquen a operaciones de seguros de daños a los bienes o seguros patrimoniales y fianzas. Al tercer grupo corresponderán las instituciones que operen en seguros del primero y segundo grupo. Los seguros de accidentes personales podrán ser operados por instituciones de los tres grupos.

Según la Ley de Seguros y reaseguros en su capítulo III, artículo 50 será el Banco

Central de Honduras, mediante resolución general fijará el capital mínimo de las instituciones de seguros; pero en ningún caso dicho capital será inferior a VEINTICINCO MILLONES DE LEMPIRAS (L. 25,000,000.00), para las instituciones de seguros del primer grupo, VEINTICINCO MILLONES DE LEMPIRAS (L. 25,000,000.00), para las del segundo grupo, CINCUENTA MILLONES DE LEMPIRAS (L. 50,000,000.00), para las del tercer grupo y SETENTA MILLONES DE LEMPIRAS (L.70,000,000.00), para las instituciones reaseguradoras o reafianzadoras.

4.2.8.3 Principales Productos o Servicios

En la actualidad el sistema asegurador brinda una gran cantidad de tipos de seguros dirigidos a cubrir los riesgos de varios ramos divididos en seguros de personas (vida, previsionales, accidentes y enfermedades) y de daños sobre bienes (seguros generales, otros seguros generales y fianzas). En el anexo 1 se puede apreciar los distintos tipos de seguros que se comercializan hoy en día en el rubro asegurador en Honduras de acuerdo con la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS).

De acuerdo, a las compañías de seguros cada producto, el precio de cada uno y lo que comprende dependerá de la compañía aseguradora y lo que indique la Ley de Seguros y Reaseguros, ya que cada una de las compañías aseguradoras ofrecen distintos planes para cada tipo de persona y empresa.

4.2.9 Seguros Atlántida

Los seguros son un pilar fundamental en la economía de la población del Distrito Central de Honduras para su desarrollo y Seguros Atlántida S.A desde su fundación en 1985 se ha mantenido a la vanguardia del mercado de seguros en el país, caracterizándose por su esfuerzo permanente en ampliar año con año su cartera de productos y servicios, así como en mejorar sus procesos internos y obtener siempre en su gestión los más altos niveles de rentabilidad.

Además de continuar desarrollando la estrategia de negocios fundamentada en los principios de innovación, servicio al cliente y rentabilidad financiera, la compañía otorga especial énfasis a mejorar año con año en tres áreas de suma importancia: Adaptación al cambio, Reingeniería de procesos internos y Avance Tecnológico.

Seguros Atlántida S.A., forma parte de ese pilar para el año 2019 logró consolidarse en su posición en el sector asegurador especialmente en aquellos ramos en los cuales estratégicamente ha enfocado sus esfuerzos, para optimizar sus resultados, ampliando significativamente su canal de distribución de bancaseguros, el cual tuvo un crecimiento exponencial, logrando suscribirse aproximadamente 34 mil contratos nuevos; con lo anterior se fortaleció su solidez financiera y se continuó fomentando una cultura organizacional centrada en el servicio al cliente, gestionando íntegramente el riesgo y desarrollando nuevas coberturas que complementen la gama de opciones ya existentes.

4.2.9.1 Productos y Servicios de Seguros Atlántida

En cuanto a los productos que se comercializa son las pólizas de seguros.

Una póliza de seguros es un contrato que la aseguradora entrega al cliente una vez que llega al acuerdo entre ambas partes sobre las coberturas que el cliente necesita para proteger el bien asegurado, la póliza incluye todas las cláusulas negociadas en caso de presentar algún reclamo esta sirve como guía para ambas partes y así evitar inconvenientes.

La estructura de una póliza se encuentra compuesta por:

- **Caratula:** En la cual se detallan la vigencia de la cobertura de la póliza, información general del cliente, suma asegurada y prima cobrada al cliente.
- **Coberturas:** En este apartado se describen todas las coberturas que han sido requeridas por el cliente.
- **Deducibles:** Se detallan los deducibles correspondientes a cada cobertura los cuales han sido negociados con el cliente, o bien establecidos de acuerdo con el giro de negocio o la ubicación de los bienes del asegurado.

- Aclaraciones del condicionado particular: En esta sección se detallan la descripción de los bienes ha asegurados, así mismo el valor correspondiente a estos, también se establece sublímites para clausulas especiales que lo requieran, entra otra información que se detalla en la cotización presentada al cliente.
- Resumen de Clausulas: En este apartado se encuentras las cláusulas, aquellas que son mandatarias, es decir que siempre se otorgan al cliente, y otras adicionales que se han ofertado al cliente en la cotización, así mismo otras cláusulas que sirven para proteger la asegurado en caso de siniestro.
- Condicionado, textos de cláusulas, anexos:
 - ✓ En esta sección se encuentra los textos del condicionado correspondiente a una póliza de todo riesgo, en el cual se describen las coberturas y las exclusiones de este condicionado
 - ✓ Pago de prima
 - ✓ Así mismo se detallan los textos de las cláusulas que se encuentras descritas en el resumen de cláusulas.
 - ✓ Por último, se describen los textos de los anexos, o coberturas opcionales y complementarias, los cuales el cliente puede solicitar adicional a los riesgos cubiertos que tiene una póliza de todo riesgo.
- Anexos pagos fraccionados: En esta sección se detallan los pagos que fueron pactados con el cliente, así mismo la fecha en que deben ser cancelados los mismo.

Cabe mencionar que las estructuras de pólizas varían dependiendo del tipo de seguro que se está negociando con el cliente. Para esta investigación describir lo que normalmente contiene una póliza de seguro en el ramo de Incendio y Líneas Aliadas.

Existen diversos tipos de seguro, entre los que la aseguradora comercializa al público en general, en la siguiente tabla se muestra los ramos de seguros con los cuentan la empresa:

Tabla 4.1. Tipos de Seguros que comercializa Seguros Atlántida

RAMOS
ACCIDENTES Y ENFERMEDADES
FIANZAS

INCENDIO Y LINEAS ALIADAS
OTROS SEGUROS GENERALES
VEHICULOS AUTOMOTORES
VIDA COLECTIVO
VIDA INDIVIDUAL

Fuente: Seguros Atlántida

En cuanto a los servicios que brinda la empresa, se detallan los siguientes:

1. Autoasistencia Atlántida 24/7

Es un producto diseñado para ofrecer al vehículo asegurado, y a las personas que viajen en él, asistencia por emergencia las 24 horas el día, los 365 días del año, cuando por accidente o avería el vehículo quede inmovilizado o no pueda continuar con el viaje.

- Coberturas de Asistencia en el Lugar del Accidente
 - Envío de un ajustador al lugar del siniestro
 - Presencia de la policía de tránsito
 - Asistencia Legal
 - Gestión de servicio de ambulancia
 - Gestión de servicio de remolque
 - Extracción / Rescate y maniobra para vehículos hasta 3.5T en caso de accidente
 - Asistencia médica en el extranjero
 - Asistencia dental de emergencia en el extranjero
- Asistencia Vial
 - Servicio de remolque
 - Cambio de llanta, abastecimiento de combustible o paso de corriente
 - Cerrajería en caso de extravío de las llaves
- Asistencia Legal
 - Asesoría en la denuncia de robo total del vehículo
 - Asesoría legal hasta la primera audiencia ante el juez de tránsito

- Servicio de Ambulancia
 - Traslado médico en ambulancia en caso de accidente
 - Traslado médico interhospitalario

2. Hogar Atlántida

Es un seguro flexible que se puede adaptar a todo tipo de hogares. Este seguro se brinda siempre y cuando el dueño del bien asegurado habite en el mismo.

- Coberturas:
 - Incendio, rayo, explosión, caída de aeronaves
 - Motín, Disturbios laborales y daños maliciosos
 - Inundación por reboso de mar
 - Impacto de vehículos, huracán, ventarrón, tempestad, humo, rotura o caída de antenas, sus mástiles y accesorios, caída de arboles
 - Terremoto, temblor y/o erupción volcánica
 - Rotura de vidrios y cristales
 - Robo
 - Seguro de Renta
 - Remoción de escombros
- Servicio de Asistencia Domiciliaria
 - Traslados en ambulancia: Servicio urbano de ambulancia hasta el centro hospitalario de preferencia para los residentes del hogar, personal doméstico y visitantes.
 - Plomería: Reparación de rotura de tuberías, llaves u otras instalaciones fijas.
 - Cerrajería: Asistencia por pérdida, extravío, robos de llaves o inutilización de cerraduras.
 - Seguridad: En caso de emergencias, cuenta con servicio de vigilancia que garantice la seguridad de la familia y sus bienes

- Hospedaje: Estarán cubiertos los gastos de alojamiento en el hotel, en caso de que la vivienda resulte inhabilitada tras cualquier evento cubierto por esta póliza.
- Recambio de Vidrios y Cristales: Reposición e instalación de los vidrios y cristales de la estructura del hogar que hayan sufrido daños por rotura.

3. Medimovil

➤ Orientación médica a domicilio

- Asesoría medica las 24 horas, los 365 días del año
- Asistencia telefónica con primeros auxilios en urgencias médicas
- Información sobre medicamentos en cuanto a reacciones adversas, efectos secundarios o contraindicaciones, cuidados de niños y orientación materno infantil
- Asesoría sobre pruebas diagnósticas y la valoración de necesidad de trasladados en ambulancia

➤ Visita médica a domicilio

- Cuando el estado de salud crítico del asegurado lo amerite, a través del centro de llamadas se coordinará el envío del personal médico que sea necesario.
- Este servicio es exclusivo en las ciudades de Tegucigalpa y San Pedro Sula, se exceptúan zonas de la ciudad consideras de alto riesgo y de difícil acceso.

➤ Traslado médico en ambulancia

- Traslado en ambulancia para el Asegurado, cónyuge e hijos registrados en la compañía, cuando el estado de salud del asegurado lo amerite.
- Dicho envío podrá ser el domicilio del asegurado, centro de trabajo del mismo, escuela de los hijos o en carretera cuando se trate de accidente automovilístico para brindar asistencia y el traslado médico de emergencia al centro médico u hospital más cercano.
- Servicio de conexión con la red de proveedores
- Seguro Atlántida pondrá a disposición del Asegurado una red de proveedores integrada por especialistas de todas las áreas de la medicina.

➤ Asistencia médica en el extranjero

Además, cuenta con una cobertura a nivel nacional a través de sus oficinas regionales ubicadas en las ciudades de Tegucigalpa, San Pedro Sula, La Ceiba, Santa Rosa de Copan, Choluteca. (Seguros Atlántida, s.f.).

4.2.9.2 Primas Netas

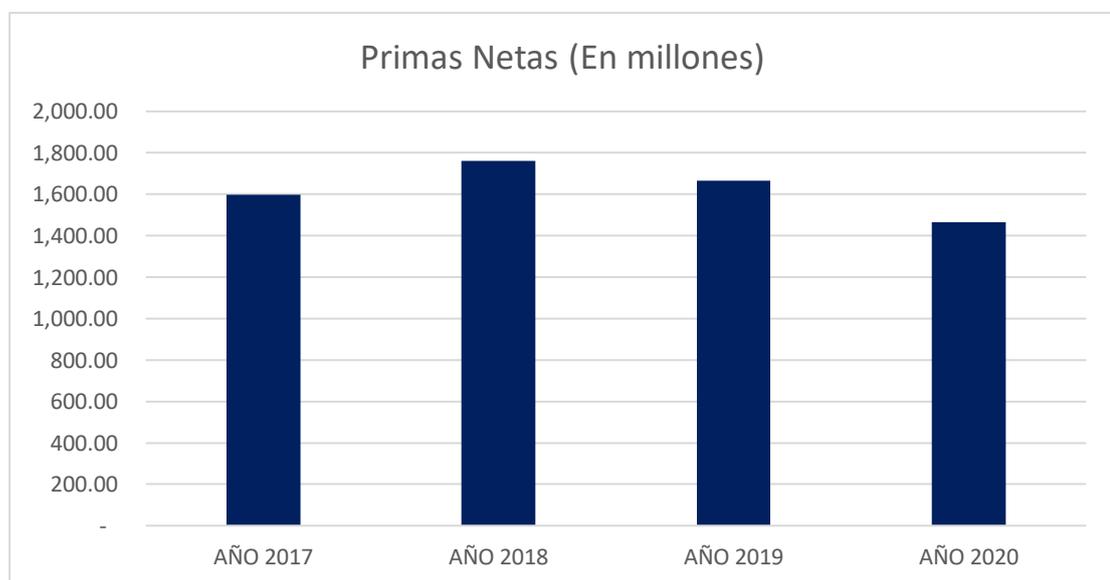
¿Qué son las primas netas?

La prima neta también conocida como prima comercial, es el valor cobrado por la contratación de una póliza de seguro a cambio de una garantía que ofrezca coberturas para proteger los bienes o la salud del asegurado.

La prima neta “puede ser utilizada para todos los gastos en relación con la gestión interna y externa, donde no se incluyen los impuestos o recargos legales que caen en las operaciones de una aseguradora”. (misegurodeauto, 2018)

A través de la información brindada por la empresa, podemos observar el comportamiento de la producción de primas netas en los últimos 4 años:

Gráfico 4. 1 *Primas Netas Anuales*



Fuente: Creación propia

Según en el gráfico 6.1 *Primas Netas Anuales*, podemos observar que la empresa obtuvo una mayor obtención de primas netas en el año 2018, correspondiente a un crecimiento del 10.1% con respecto del año anterior 2017, a este crecimiento se debe al aumento de emisión

de pólizas en los ramos de Otros Seguros Generales y de Accidente y Enfermedades con un 27.9% y 27.2% respectivamente. En cuanto a la participación de mercado por Primas Netas, Seguros Atlántida se ubicó en el 3er lugar dentro del sector asegurado hondureño con un 15% de participación. (Seguros Atlántida, s.f.).

4.2.9.3 Situación de las Primas Netas en el año 2020 en la aseguradora

En el año 2020, debido la crisis atravesada en el país por el confinamiento causada por la pandemia a nivel mundial por el COVID-19, la aseguradora como en la mayoría de las empresas pasó por dificultades en la producción de primas netas.

Según el gráfico anterior (Figura 4.1) podemos observar que, en los últimos 4 años, el año 2020, fue el año donde menos se emitieron pólizas de seguro estando por debajo del 12% con respecto del año 2019, 18% por debajo del año 2018, esto es debido a los problemas causados por la pandemia. En el anexo 2, se muestra un mapa comparativo por regionales de lo que fueron las emisiones de prima neta del 2020 con respecto al 2019.

4.2.9.4 Primas por Cobrar

¿Qué es una prima por cobrar?

Al hablar de primas por cobrar en el rubro asegurador nos referimos a cuentas por cobrar y cumple con el mismo concepto de lo que significa; “una deuda a crédito que un cliente contrae con su proveedor por la adquisición de un bien o servicio” (debitoor, s.f.).

¿Cómo se genera una prima por cobrar?

Al momento en el que un cliente contrata una póliza de seguro, es la fecha en que comienza la vigencia de su póliza, y las coberturas sobre el bien asegurado. En ese momento el cliente puede optar por pagar al contado y obtener un descuento o por optar por un crédito. Si el cliente decide obtener un crédito, esa deuda convierte en una prima por cobrar para la aseguradora.

Cabe mencionar que la aseguradora brinda a los asegurados diversos planes de pago,

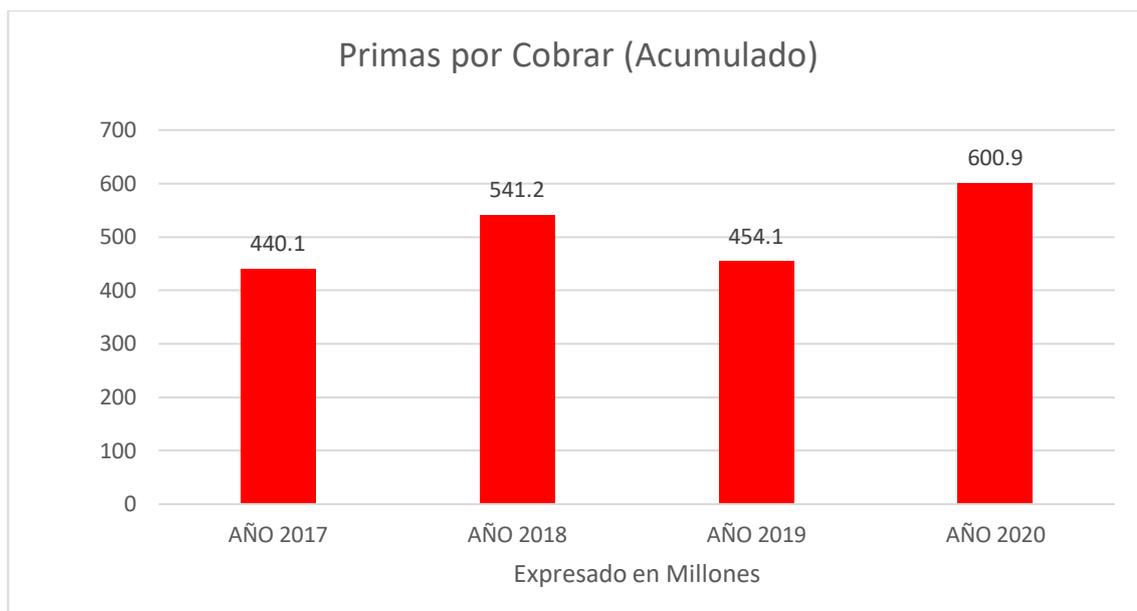
ya sea de forma mensual a 12 pagos, bimensual a 6 pagos, trimestral a 4 pagos, cuatrimestral a 3 pagos, semestral a 2 pagos conforme le sea más conveniente al cliente. Acerca de cómo se realizan las gestiones de cobro ver Sección 6.4 Entrevista realizada p. 4.

Los métodos de pago con los que cuenta la empresa son:

- Débitos automáticos a todas las tarjetas
- Pagos por extra-financiamiento (0% interés)
- Pagos en oficina
- Caja empresarial
- Cobros a domicilio
- Canje de MegaPuntos de tarjetas de Banco Atlántida
- Extra-financiamiento con tarjetas de Banco Atlántida y BAC Credomatic Remoto
- Pago Click
- Transferencia o depósitos a cuentas de Seguros Atlántida

A través de información proporcionada por la asegurada podemos observar que los montos de primas por cobrar han ido en aumento en los últimos 4 años (ver gráfico 4.2 *Primas por Cobrar Anuales*), fenómeno que puede ser aducido al crecimiento que ha tenido la empresa y que va en concordancia con la emisión de primas netas (ver gráfico 4.1 *Primas Netas Anuales*).

Gráfico 4.2 *Primas por Cobrar Anuales*



Fuente: Creación propia

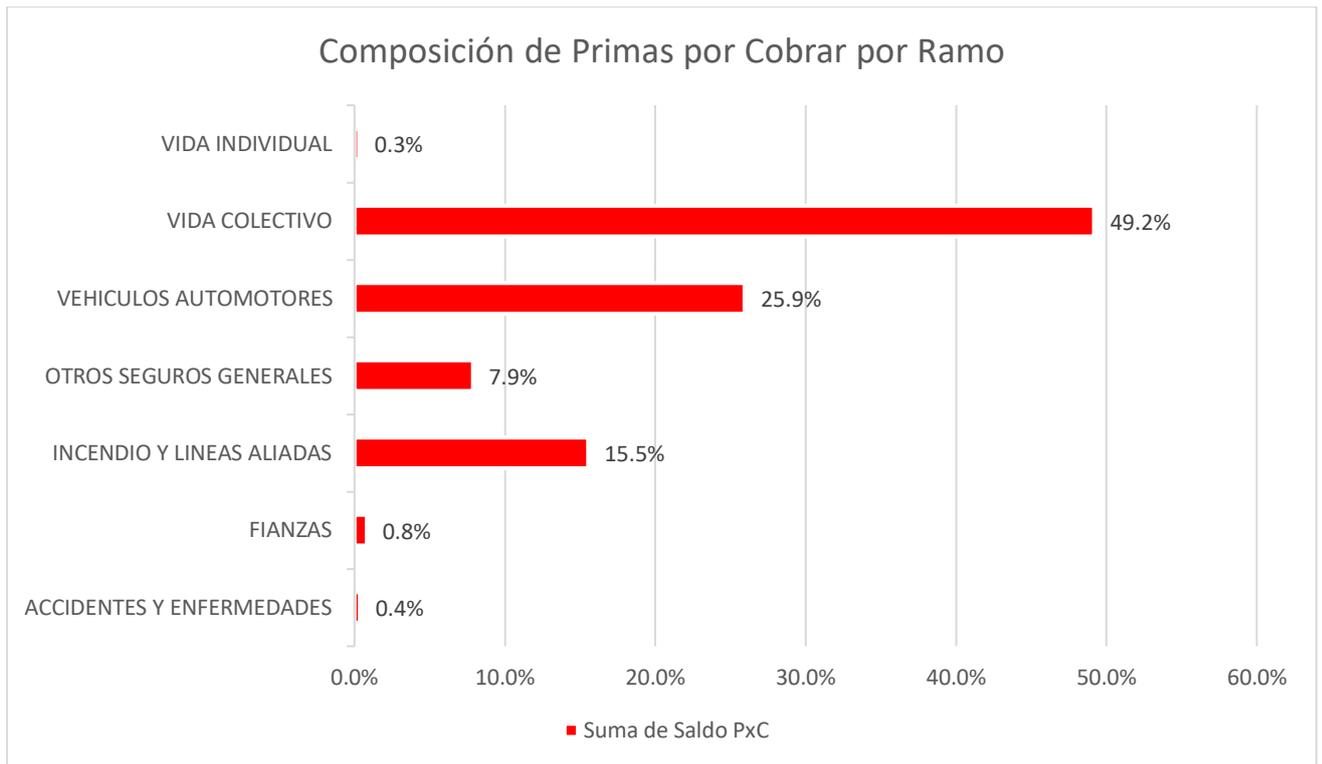
4.2.9.5 Situación de las Primas por Cobrar en el año 2020 en la aseguradora

El año 2020 fue un año especial y fuera de serie. El mundo fue afectado por la pandemia COVID-19, impactando profundamente en la economía, el trabajo, la familia, nuestros hábitos cotidianos, la forma como se interpreta la vida y todo lo que da sentido a la sociedad entera. Los retos fueron y continúan siendo grandes para Honduras. (Banco Atlántida, 2021)

Sin embargo, la preocupación más inmediata de las aseguradoras es la protección de la salud y la seguridad de los empleados y sus socios en la comunidad de agentes/corredores mientras se esfuerzan por mantener la continuidad del negocio. Al igual que los titulares de pólizas comerciales a los que prestan servicios, las aseguradoras se enfrentan al reto de revisar y actualizar sus planes de gestión de crisis y tomar medidas para continuar las operaciones con un mínimo de impacto para los clientes. (DELOITTE, s,f)

Al cierre del año 2020, las primas por cobrar de la aseguradora cerraron en L. 600.6 millones, de los cuales se compone por los siguientes ramos:

Gráfico 4.3 Composición de Primas por Cobrar por Ramo



Fuente: Seguros Atlántida

4.2.9.6 Recaudaciones

El concepto de recaudaciones en la aseguradora son los pagos recibidos por las primas emitidas de seguros, ya sea al contado o pagos de cuotas a los planes de pago al crédito mencionados anteriormente.

En cuanto a las recaudaciones, la aseguradora ha mostrado un aumento en los últimos 4 años, producto de la calidad de los productos y servicios que ofrece, además que se mantiene en constante innovación en tecnologías, brindando seguros que la competencia no cuenta.

La aseguradora al inicio de cada año se propone un 10% de crecimiento como meta, dicha meta es discutida con el gerente general, gerente administrativo y el gerente de cobros.

En el anexo 3 se puede apreciar

Gráfico 4.4 Recaudaciones Anuales en Seguros Atlántida



Fuente: Seguros Atlántida

4.2.9.6 Situación de las Recaudaciones en el año 2020 en la aseguradora

En Seguros Atlántida para el año 2020 enfrentó muchos retos por la desaceleración de la actividad económica en el país, ya que se tuvieron que realizar ajustes en sus presupuestos, en sus planes de acción, y es que no solo las ventas en la emisión de pólizas de seguro si no la recuperación de su cartera que se vio en gran manera afectada.

Según las investigaciones realizadas, debido a la situación crítica que atravesaba la empresa durante el año 2020, la empresa consiente de no poder cumplir con la meta establecida se propuso poder cumplir con lo recaudación histórica en el año 2019, en medio de las dificultades para poder gestionar pagos, no solamente contar con la disposición de los empleados para trabajar desde casa sino de que los asegurados pudieran tener los recursos, los medios y el tiempo para poder cumplir con los pagos correspondientes.

Como se muestra en el gráfico anterior (Gráfico 4.4), los datos estadísticos muestran un aumento en las recaudaciones, sin embargo, a raíz de la pandemia que inició en Honduras en el año 2020, se ve un decremento en las recaudaciones en comparación con el año 2019.

En el anexo 3 se muestra las recaudaciones que hubo en el año 2020 segmentadas por las regionales, en la que podemos apreciar que la región de Tegucigalpa y San Pedro Sula

fueron las regiones donde más se recaudó.

4.2.10 Posibles causas que han influido en la recuperación de la cartera de primas por cobrar de Seguros Atlántida en el Distrito Central

En la actualidad, en los tiempos de crisis que se viven, la incertidumbre es la nueva proyección, desde nuestra vida, nuestra salud hasta nuestra propia economía, a raíz de la crisis provocada por la pandemia del COVID-19 son muchos los efectos que esta ha causado, y una de las primeras instancias afectadas a raíz de la pandemia es la economía, y es que esta como se ha venido mencionando ha tenido efectos realmente negativos.

No solo las tasas de mortalidad son las que han crecido en el año 2020 y 2021, si no también otros factores que directamente que afectan la economía, y un posible factor que está influyendo en la recaudación de la cartera de primas por cobrar de Seguros Atlántida es el incremento de los índices de desempleo.

Y no podía ser la excepción la economía hondureña, los aseguradores están respondiendo al creciente brote de COVID-19 en distintos frentes: como pagadores de siniestros o prestadores de servicio, como empleadores y como administradores de capital. Cada uno de ellos tiene sus propios desafíos, no sólo para la industria de los seguros, sino para la economía y la sociedad en general.

La tasa de desempleo es un factor que se vio realmente afectado no solo a nivel nacional, sino que también a nivel mundial.

Según la Organización Internacional de Trabajo (2020). En los últimos cinco años, la tasa de desempleo en Honduras se ha mantenido relativamente estable (5.7% en el año 2019), con la pandemia del COVID-19 se prevé un aumento significativo en la cantidad de personas desempleadas. La alta incidencia de la informalidad es un rasgo importante del mercado laboral hondureño, por tanto, es bastante probable que el impacto de la crisis no se refleje únicamente en el incremento del desempleo y la informalidad, sino también en los ingresos laborales.

Teniendo en cuenta que los ingresos laborales representaron más del 68.8% de los ingresos totales en los hogares, no puede obviarse el efecto que la crisis tendrá en materia de igualdad en ingresos, el cual puede ser mitigado o profundizado dependiendo de la forma en que las políticas de recuperación y estímulo al mercado laboral se implementen. (Organización Internacional de Trabajo, 2020)

El Instituto Nacional de Estadísticas (INE) establece que la tasa de desempleo abierto el año pasado (2020) cerró en un 10.9%.

Apuntó que esos datos reflejan una tasa de desempleo abierta del 10.9%, lo que significa que si se compran con la tasa de desempleo abierta de 2019, que fue de 5.7%, representa un incremento sustancial.

Pero ese incremento sustancial de alguna manera no fue tan alto, se había proyectado que la tasa de desempleo abierto iba a cerrar el 2020 a más del 13.5%, pero llegó a 10.9%.

No obstante, aun el dato es bastante alto porque 2019 cerró con una tasa de 5.7%, es decir que había 240 mil desempleados, pero al llegar a 10.9% en 2020, significa que hay 447 mil desempleados. (Proceso Digital, 2021)

Es decir que prácticamente la tasa de desempleo dobló la cifra, podría ser muy probable que este dato este incidiendo en la recuperación de la cartera de primas por cobrar de Seguros Atlántida.

El cierre de las actividades comerciales como medida de contención a la propagación del COVID-19 ha generado un fuerte impacto en todos los niveles de empresas, y negocios a nivel nacional, las MIPYMES (micro, pequeña y mediana empresa) han sido uno de los sectores que más se han visto afectados como consecuencia del cierre total y reapertura progresiva de sus negocios, sin contar que estas son grandes generadoras de los empleos en Honduras.

Si bien es cierto desde el año 2020, instituciones internacionales, entes

gubernamentales, a través, de las instituciones financieras han decidido tomar medidas de inclusión financiera, fortalecimiento y apoyo a las Mipymes, para reactivar y dinamizar la actividad comercial en el país y en el distrito central, pero pese a que se ha intentado fortalecer nuevamente el funcionamiento de los negocios. (Banco Atlántida , 2021)

Y así como el alto índice de desempleo en el país pudo haber tenido impacto en la recaudación de primas por cobrar en Seguros Atlántida, el cierre permanente o total de negocios en el distrito central es otro factor que puede estar influyendo en la recuperación.

Es importante recalcar que los dos factores mencionados anteriormente son los que podrían tener mayor impacto en la recaudación, pero sin embargo a raíz de la pandemia por el COVID-19 podrían originarse otros factores o surgir otros factores como el incremento de las deudas por parte de los ciudadanos del distrito central, es decir que al estar desempleado o al tener sus negocios cerrados, estos flagelos provocaron problemas de liquidez, teniendo obligaciones que atender, obligaciones en las que podría estar incluido el pago de la prima de la póliza de seguro. (Banco Atlántida , 2021)

Las tormentas tropicales, Eta e Iota en el mes de noviembre evidenciaron la vulnerabilidad de Honduras ante desastres naturales, mismos que aumentaron su frecuencia e intensidad debido al cambio climático, dejando a su paso pérdidas humanas y económicas. Asimismo, daños y destrucción de empresas formales e informales, también de infraestructura física, de redes de telecomunicaciones y de sectores productivos, especialmente el agroalimentario.

El año 2020 fue inédito en la historia de Honduras, dado que los dos fenómenos naturales impactaron en momentos en que el país ya enfrentaba una frágil situación humanitaria y económica, debido a la propagación de la Covid-19 (Banco Atlántida , 2021)

Según la comisión evaluadora de daños y pérdidas, de la Comisión Económica de América Latina y el Caribe (CEPAL), los efectos de las tormentas tropicales Eta e Iota medidos

a través de la metodología de daños y pérdidas, son superiores a 52,000 millones de Lempiras, equivalente a 2,156.41 millones de US dólares; aproximadamente 9.2% del PIB a precios de 2020.

Después de estas cifras, de ver tasas elevadas de desempleo, de una gran cantidad de negocios cerrados, de índices de deuda elevados en los ciudadanos, desastres naturales que arrasaron con gran parte del país, nos damos cuenta del panorama complejo que fue el año 2020.

CAPÍTULO V. METODOLOGÍA / PROCESO

5.1 Enfoque y Métodos

5.1.1 Enfoque

La investigación va enfocada en un modelo cuantitativo. Para llevar a cabo la investigación sobre los factores que inciden en las recuperaciones de primas por cobrar en Seguros Atlántida en el periodo 2020-2021 utilizamos técnicas que nos permitan recolectar información que conlleva al “análisis e interpretación de datos, números, indicadores y estadísticas asociadas con el objeto de estudio” (Pimienta Prieto, 2017, pág. 59) con la finalidad de interpretar la realidad mediante instrumentos objetivos y medibles.

5.1.2 Método

El método de investigación utilizado es el no experimental, debido a que no se ejerce ningún control sobre las variables que se están estudiando, sino que, al recolectar información mediante técnicas de investigación los resultados obtenidos se analizan e identifican las posibles causas y consecuencias.

Así mismo la estrategia que se llevó a cabo del método de investigación no experimental es la descriptiva, ya que este tipo de investigación busca “identificar y describir los elementos, propiedades o características principales que componen o explican determinados fenómenos o problemáticas, basándose en el método analítico” (Pimienta Prieto, 2017, pág. 83). Al identificar los factores que inciden en las recuperaciones de primas por cobrar durante el periodo 2020-2021, analizaremos dichos factores, evaluaremos los más relevantes y como se relacionan con otras variables y sus efectos con el impacto económico de la empresa.

5.2 Población y Muestra

5.2.1 Población

Para determinar la población se tomó en cuenta cuatro criterios:

1. Cualquier persona que haya contratado una póliza de seguro en Seguros

Atlántida

2. Que residan en el Distrito Central, Francisco Morazán
3. Información sobre todas las pólizas que han sido canceladas y no renovadas
4. Durante el periodo 2020-2021

5.2.2 Muestra

Para determinar la muestra, se llevó a cabo el método probabilístico debido a que todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de formar parte de la muestra, estando todos al alcance y siendo seleccionados de manera que cualquiera muestra sea posible, siendo este método que brinda una información más completa y fiable.

5.2.2.1 Variables para elaborar la muestra

Tabla 5.1 Variables para elaborar la muestra

DESCRIPCIÓN	SIMBOLOGIA	DATOS
Nivel de confianza en 95% (1.96)	Z	95%
Población	N	#
Probabilidad de éxito establecido en un 95%	P	95%
Probabilidad de error establecida 5%	Q	5%
Error tolerable, establecido en un 5%	E	5%
Muestra a Investigar	N	?

Fuente: Creación propia

5.2.2.2 Datos para el cálculo de la muestra

Tabla 5.2 Datos para el cálculo de la muestra

DESCRIPCIÓN	SIMBOLOGIA	DATOS
Nivel de confianza en 95% (1.96)	Z	95%
Población	N	*2,066
Probabilidad de éxito establecido en un 95%	P	95%
Probabilidad de error establecida 5%	q	5%
Error tolerable, establecido en un 5%	E	5%
Muestra a Investigar	n	?

Fuente: Creación propia

Ecuación 1. *Formula estadística para el cálculo de la muestra*

Formula

$$n = \frac{Z^2NPq}{E^2(N-1)+PqZ^2}$$

Muestra calculada

Tabla 5.3 *Muestra calculada*

Muestra calculada	Aplicación de formula	Resultado
2,066	$1.96^2 * (2,066) * (0.95) * (0.05)$	377
	$(0.05)^2 * (2066) + (0.95) * (0.05) * (1.96)$	5.26
n =	Total, Muestra a Investigar	71.67

Fuente: Creación propia

Encuestas realizadas: 72

5.3 Unidad de Análisis y Respuesta

La base por la cual se compone nuestro objeto de estudio es por medio de selección de criterios (*véase sección 5.2.1 Población*) que permitan obtener información directa y relevante para cumplir con el objetivo de la investigación.

Debido a que nuestra investigación se centra en identificar los factores que han incidido en las recuperaciones de primas por cobrar en Seguros Atlántida durante el periodo 2020-2021, hemos tomado como criterios la selección de todos los clientes de Seguro Atlántida que residan en el Distrito Central, Francisco Morazán, de los cuales ya sea que a solicitud del asegurado o a solicitud del asegurador hayan cancelado sus pólizas de seguro por falta de pago o que no hayan renovado contrato después de haber cumplido con la obligación del pago en el transcurso del periodo 2020-2021*. Dicho esto, a través de información obtenida mediante reportes estadísticos brindado por la empresa arrojó la cantidad de 2,066 asegurados con pólizas

canceladas y no renovadas*.

Para determinar la muestra sobre la población, se realizó un muestreo probabilístico por los que todos los asegurados de la población tienen las mismas probabilidades de ser elegidos y se realizó un muestreo aleatorio simple en los que se eligieron al azar todos los que forman parte de la población. Para el cálculo de la muestra se tomó como base la *Tabla 2*.

5.4 Técnicas e Instrumentos aplicados

Las técnicas utilizadas para recolectar información fueron por medio de una encuesta y una entrevista. La encuesta fue aplicada a todos los asegurados que componen la muestra previamente seleccionada, cuyo objetivo es identificar los factores o motivos por los cuales los clientes dejaron de cumplir con sus obligaciones de pago y conocer el nivel de satisfacción de los clientes con los seguros, la encuesta consta de 7 preguntas; 1 pregunta cerrada, 4 preguntas de selección múltiple y dos preguntas abiertas. Y la entrevista fue aplicada a un oficial de cobro de Seguros Atlántida, cuyo objetivo es conocer las medidas que la empresa implementó ante las dificultades en las recuperaciones de cobro que la empresa contrajo a raíz de la Pandemia COVID-19.

5.4.1 La encuesta

El tipo de encuesta desarrollada fue la descriptiva, ya que se pretende buscar respuestas y “crear un registro sobre las actitudes o condiciones presentes dentro de una población en un momento determinado” (Business, 2020), es decir documentar y analizar el problema a raíz de los resultados. El objetivo de la encuesta es conocer de los clientes los motivos por los cuales no pudieron cumplir en tiempo y forma sus obligaciones de pago con la aseguradora Seguros Atlántida así mismo de la satisfacción que perciben de los seguros (Ver anexo 4). Dicha encuesta fue distribuida por mensajes de texto en el celular, ya que se considera un medio rápido y sencillo que permitan a las personas no hacerles perder el tiempo en sus ocupaciones diarias.

5.4.2 La Entrevista

Se realizó una entrevista a un oficial de cobros de Seguros Atlántida, con el objetivo de recolectar información sobre los procesos de cobros, gestiones de cobro realizadas durante el año 2020 y las respuestas de los clientes a dichas gestiones, de igual forma para conocer las medidas implementadas por la empresa ante los problemas con las recaudaciones. La entrevista cuenta con 10 preguntas de las cuales fueron respondidas por correo electrónico.

5.5 Fuentes de Información

Las fuentes primarias de la investigación son las encuestas, entrevistas, reportes estadísticos brindados por la empresa, página web de la empresa. Las fuentes secundarias utilizadas son los libros electrónicos de CRAI de UNITEC, documentos de sitios web.

5.6 Cronograma de Trabajo

Tabla 5.3 Cronograma de Trabajo.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES											
No	ACTIVIDAD	ABRIL		MAYO				JUNIO			
		SEMANA		SEMANA				SEMANA			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	PRIMER DIA DE PROYECTO DE GRADUACIÓN										
2	ASIGNACIÓN DE EQUIPO DE TRABAJO										
3	SELECCIÓN DE TEMA DEL PROYECTO										
4	INICIO DEL PRIMER AVANCE										
5	COORDINACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DEL PRIMER AVANCE										
6	ANÁLISIS Y REVISIÓN PREVIO A LA ENTREGA DEL PRIMER AVANCE										
7	ENTREGA DEL PRIMER AVANCE										
8	RETROALIMENTACIÓN DEL ASESOR										
9	SEGUNDO AVANCE										
10	COORDINACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DEL SEGUNDO AVANCE										
11	SOLICITAR INFORMACIÓN RELEVANTE A LA EMPRESA										
12	DESARROLLO DEL MARCO TEORICO										
13	ELABORACIÓN Y APLICACIÓN DE ENCUESTAS										
14	ELABORACIÓN Y APLICACIÓN DE ENTREVISTAS										
15	ANALIZAR RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS										
16	ANÁLISIS Y REVISIÓN PREVIO A LA ENTREGA DEL SEGUNDO AVANCE										
17	CORRECCIONES DEL PRIMER AVANCE										
18	ENTREGA DEL SEGUNDO AVANCE										
19	RETROALIMENTACIÓN DEL ASESOR										
20	TERCER AVANCE										
21	COORDINACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DEL TERCER AVANCE										
22	CORRECCIONES DEL SEGUNDO AVANCE										
23	ANÁLISIS Y REVISIÓN PREVIO A LA ENTREGA DEL TERCER AVANCE										
24	ENTREGA DEL TERCER AVANCE										
25	RETROALIMENTACIÓN DEL ASESOR										
26	CORRECCIONES DEL TERCER AVANCE										
27	CONSOLIDACIÓN DEL INFORME										
28	REVISIÓN GENERAL PREVIO A LA ENTREGA DEL INFORME FINAL										
29	ENTREGA DEL INFORME FINAL										
30	DEFENSA DEL PROYECTO										

CAPÍTULO VI RESULTADOS Y ANÁLISIS

En el presente capítulo se analizarán los resultados obtenidos de la aplicación de encuestas a los clientes y de la entrevista realizada al oficial de cobro. Dicha información será útil para conocer los factores por los cuales los clientes tuvieron dificultades para cumplir con sus obligaciones de pago, de igual forma conocer la calidad que perciben de los seguros y de la atención al cliente.

De esta forma se concluye si la empresa perdió sus clientes por factores externos (Falta de capacidad de pago, deudas, desempleo, cierre de negocios) o por factores internos (Insatisfacción con los seguros y/o por la mala atención al cliente).

6.1 Análisis de Datos

6.1.1 Descripción de la muestra

La encuesta fue aplicada de forma virtual, llegando a encuestar a 73 personas en total, de forma que se logró obtener los resultados esperados para identificar y analizar los factores que influyeron en las recuperaciones de primas por cobrar.

6.2 Validez y Confiabilidad

Para determinar la viabilidad y confianza de la investigación se aplicó la encuesta a personas naturales y jurídicas quienes formaron parte de la cartera de clientes de la aseguradora en el transcurso del periodo 2020-2021 y de los cuales sus pólizas de seguro fueron canceladas por falta de pago.

6.3 Encuesta

Gráfico 6. 2 *¿Actualmente cuenta con un seguro en Seguros Atlántida?*

1. ¿Actualmente cuenta con un seguros en Seguros Atlántida?

[Más detalles](#)

● Sí	15
● No	58



Fuente: Creación propia

Análisis: La primera pregunta fue elaborada con el objetivo de segmentar el nivel representativo de clientes que ha perdido la empresa por factores externos o internos, y por el otro lado, los clientes que se mantienen fieles a la empresa ya sea porque han recuperado sus capacidades de pago y/o porque la buena satisfacción que tiene sobre los seguros y la atención al cliente.

En los resultados obtenidos, vemos que el 79% de los clientes que cancelaron sus pólizas de seguro, son clientes que la empresa ha perdido y que por tanto el objeto de estudio se centra en investigar cuales fueron esos factores por las cuales estos 58 clientes dejaron de cumplir con sus obligaciones de pago y no han vuelto a contratar una póliza de seguro.

Cabe mencionar que las preguntas de las encuestas contienen ramificaciones (condicionantes), de las cuales, dependiendo de la respuesta del cliente, la encuesta lo va dirigiendo a otro número de pregunta.

Nota: Los clientes que respondieron que no cuentan con un seguro en Seguros Atlántida, pasan a la pregunta No. 4 (*Véase gráfico 6.4 ¿Cuál ha sido el motivo por la cual no ha renovado o ha cancelado su póliza de seguro?*), los clientes que respondieron que sí cuentan con un seguro,

pasan a la pregunta No. 2 (Véase gráfico 6.2 ¿Cuál es su nivel de satisfacción con los seguros que ofrece Seguros Atlántida?) y posteriormente a la pregunta No. 3 (Véase gráfico 6.3 ¿Cuál es su opinión respecto del nivel de atención al cliente por nuestros colaboradores?)

Gráfico 6. 3 ¿Cuál es su nivel de satisfacción con los seguros que ofrece Seguros Atlántida?

2. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con los seguros que ofrece Seguros Atlántida?

[Más detalles](#)

● Excelente	6
● Buena	8
● Indiferente	1
● Mala	0
● Muy mala	0



Fuente: Creación propia

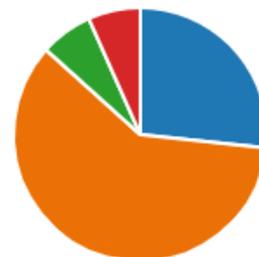
Análisis: De los 15 clientes que cuenta con un seguro en Seguros Atlántida, observamos que la mayoría están satisfechos con los seguros que ofrece la empresa. Estos resultados concluyen que la empresa todavía tiene un margen por mejorar debido a que el nivel de satisfacción no es del todo excelente para los asegurados.

Gráfico 6. 4 ¿Cuál es su opinión respecto del nivel de atención al cliente por nuestros colaboradores?

3. ¿Cuál es su opinión respecto del nivel de atención al cliente por nuestros colaboradores?

[Más detalles](#)

● Muy buena	4
● Buena	9
● Indiferente	1
● Mala	1
● Muy Mala	0



Fuente: Creación propia

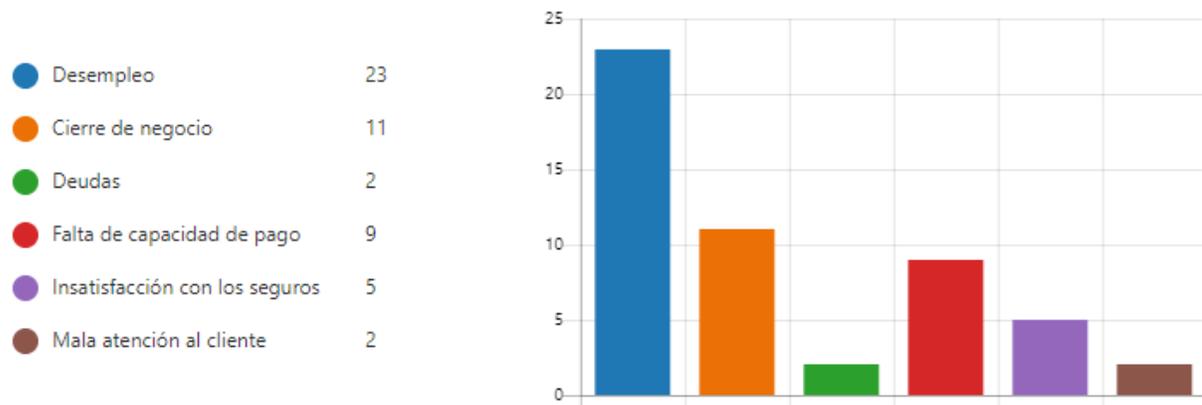
Análisis: Con respecto al nivel de satisfacción que tienen los clientes con la atención al

cliente se observó que va de la mano con la satisfacción que tienen por el producto (seguros), los resultados concluyen la mayoría de sus clientes están satisfechos con la atención recibida.

Gráfico 6. 5 *¿Cuál ha sido el motivo por la cual no ha renovado o ha cancelado su póliza de seguro?*

4. ¿Cuál ha sido el motivo por la cual no ha renovado o ha cancelado su póliza de seguros?

[Más detalles](#)



Fuente: Creación propia

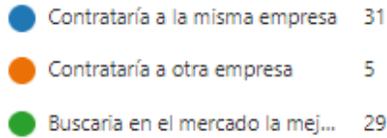
Análisis: La pregunta más importante de la encuesta va enfocada a investigar cuales ha sido los factores por las cuales el 79% de los clientes que ya no forman parte de Seguros Atlántida, no han podido cumplir con sus obligaciones de pago.

Los resultados obtenidos concluyen que el desempleo es el principal factor por el cual los clientes han dejado de cumplir con sus obligaciones de pago, ocupando el 40% de los 58 clientes por las cuales la empresa ha perdido, a este factor le sigue el cierre de negocios ocupando el 19% y la falta de capacidad de pago con un 16%, de igual forma cabe mencionar que existe un 9% de clientes que han renunciado a contratar una póliza de seguro por la insatisfacción con los seguros.

Gráfico 6. 6 *En el caso de necesitar otra póliza de seguro*

5. En el caso de necesitar otra póliza de seguro, ¿Qué acciones tomaría?

[Más detalles](#)



Fuente: Creación propia

Análisis: Esta pregunta se formuló con el objetivo de conocer las preferencias que tienen toda la muestra de asegurados, tanto los que cuenta con un seguro como los que no cuenta con un seguro, con respecto de Seguros Atlántida.

Los resultados obtenidos concluyen que existe una ligera ventaja de la preferencia que tienen acerca de Seguros Atlántida (48%) con respecto a buscar en el mercado la mejor opción (45%).

Nota: Los clientes que respondieron contratar una póliza de seguros con otra empresa o buscar en el mercado la mejor opción pasar a la pregunta No. 6 (*Véase gráfico 6.6 ¿Tienen alguna inconformidad con Seguros Atlántida?, Explique ¿Por qué?*), los clientes que respondieron contratar a la misma empresa pasar a la pregunta No. 7 (*Véase gráfico 6.7 ¿Qué aspectos relevantes cree que deba mejorar Seguros Atlántida?*).

Gráfico 6. 7 *¿Tienen alguna inconformidad con Seguros Atlántida?, Explique ¿Por qué?*

6. ¿Tienen alguna inconformidad con Seguros Atlántida?, Explique ¿Por qué?

[Más detalles](#)

29

Respuestas

Respuestas más recientes

Fuente: Creación propia

Análisis: Esta pregunta va orientada a los encuestados que elegirían contratar una póliza de seguros con otra empresa aseguradora. Debido a que es una pregunta abierta no se existen las mismas respuestas, sin embargo, la pregunta se formuló con el objetivo de conocer las inconformidades de los clientes con respecto a la aseguradora, de modo que se pueda crear un nuevo interés sobre un área o producto que necesite mejorar.

Entre los hallazgos obtenidos en las opiniones, se analizaron las más importantes, entre ellas “Un sistema muy lento”, “Si, tienen mal servicio”, “No cubre ciertas necesidades como medicamentos después de accidentes y “Me han dado mala información”.

Gráfico 6. 8 *¿Qué aspectos relevantes cree que deba mejorar Seguros Atlántida?*

7. ¿Qué aspectos relevantes cree que deba mejorar Seguros Atlántida?

[Más detalles](#)

26
Respuestas

Respuestas más recientes

"Tramites"

"1. Debe mejorar los procesos en los servicios algunos son muy tedios...
"Mayor explicación al momento de contratar un seguro"

Fuente: Creación propia

Análisis: Esta pregunta va orientada aquellos encuestados que eligieron contratar otra póliza de seguro con la misma empresa y al igual que la pregunta anterior, es una pregunta abierta y se formuló con el objetivo a que los clientes pudieran expresar con sus propias palabras algunos aspectos relevantes que consideren que deba mejorar Seguros Atlántida.

Entre los hallazgos obtenidos, se identificaron las más importantes entre ellas “Ampliar los comercios afiliados”, “Mejorar el proceso de siniestros de seguros de vehículo”, “Deben de ser más rápidos en el reembolso”, “Mejorar la atención al cliente”, “Ofrecer más descuentos”.

6.4 Entrevista realizada

ENTREVISTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA ASEGURADORA SEGUROS ATLANTIDA SOBRE EL TEMA DE RECUPERACIONES DE PRIMAS POR COBRAR

Tema: Factores que han afectado las recaudaciones por primas por cobrar y las medidas implementadas por la empresa para solventar dichas dificultades durante la Pandemia COVID-19.

Fecha: 21/05/2021

Datos Personales

Nombre del entrevistado: Belmar Yudith Diaz Cardona

Empresa: Seguros Atlántida

Cargo: Oficial de Cobros por Zona

Correo Electrónico: beldiaz@seatlan.com

Objetivo

Identificar y analizar las medidas implementadas por la empresa ante los problemas en las recaudaciones de primas por cobrar en el Distrito Central durante la pandemia COVID-19.

Preguntas:

1. ¿Qué es una póliza de seguro?

R// Una póliza es el contrato que la aseguradora entrega al cliente una vez que se llega al acuerdo de ambas partes sobre las coberturas que el cliente necesita para proteger sus bienes o su salud, la póliza incluye todas las cláusulas que le garantizan esas coberturas negociadas en caso de presentar

algún reclamo esta sirve como guía para ambas partes y así evitar inconvenientes.

2. ¿Cómo se contrata una póliza de seguro?

R// El cliente solicita una cotización al área comercial sobre el bien que desea asegurar, se hace una negociación de las coberturas en base a la necesidad del cliente y a lo que la aseguradora está dispuesta a cubrir en caso de que se presenten reclamos, una vez expuestos ambos puntos de vista el cliente decide si autoriza la emisión del seguro, al contar con el visto bueno se procede a llenar formularios para crear el expediente del cliente se solicita toda la información necesaria para después mandar a suscribir la póliza en base a las coberturas negociadas, si el cliente desea realizar el pago al momento de suscribir el seguro lo puede hacer y se le explica cuáles son las diferentes formas de pago por las que puede optar.

3. ¿Cuál son los medios por las cuales se puede pagar una póliza de seguro?

R// El pago puede ser en efectivo, con tarjeta de crédito o débito, con cheque, transferencias bancarias o depósitos a cuenta, intra o extra-financiamientos.

4. ¿Cuál es el procedimiento para realizar una gestión de cobro de una póliza de seguro?

R// Las gestiones de cobro comienzan a los 30 días después de iniciada la vigencia de la póliza, si el cliente no ha pagado y ya se le ha notificado vía correo electrónico y llamadas telefónicas sobre la renovación del seguro, se procede con el envío de una carta de cobro, si después de esa gestión no paga y el vencimiento de la cuota llega a los 60 días se envía un requerimiento legal donde el documento expresa que se le otorga un plazo de 15 días para que realice el pago y no pierda la cobertura de su seguro, si aun transcurrido ese plazo el cliente no paga se espera 10 días más antes de solicitar la cancelación.

5. ¿Brindan facilidades de pago?

R// Si, el cliente puede elegir si desea pagar de contado se le otorga un descuento por pronto pago

durante el primer mes de vigencia de su póliza en los ramos de vehículo y daños, no aplica en el ramo de personas (vida, medico), también se ofrecen pagos mediante intra o extra-financiamientos a 0% de interés con plazos de 3, 6, 9 y 12 meses, otra opción es pagar de forma mensual con un plan de pago fraccionado a un máximo de 6 meses aquí se incluye el impuesto y los gastos en la primera cuota.

6. A raíz de la situación atípica que vivimos por la Pandemia COVID-19, ¿han tenido dificultades en las recuperaciones de cobro de los clientes?

R// Si, debido a que las personas han tenido inestabilidad económica durante los últimos meses, clientes que eran puntuales con sus pagos se atrasaron y cayeron en mora, algunos clientes no ven como prioridad el pago de un seguro y prefieren hacerlo ya en ultimas instancias.

7. ¿Cuáles son los factores o casusas por las cuales los clientes no han podido pagar sus pólizas de seguro?

R// Muchos de los clientes han solicitado cancelar su seguro por la difícil situación económica que actualmente vivimos, algunas personas han indicado que han sido suspendidos de sus trabajos, otros que han tenido que cerrar sus negocios o que las ventas ya no están lo suficientemente buenas como para poder pagar un seguro y que prefieren arriesgarse a dejar desprotegidos sus bienes.

8. ¿Qué medidas implementó la empresa ante los problemas con las recuperaciones de cobro?

R// Se otorgó un alivio de deuda a los clientes, ofrecieron descuento por pago de cuotas vencidas y se implementaron nuevas formas de recaudación de primas.

9. ¿En qué consisten esas medidas implementadas?

R// El año pasado se otorgó un alivio de deuda a los clientes que no podía pagar debido a la situación del COVID-19, también se les ofreció un descuento por pago de cuotas vencidas esto

para motivarles y que trataran de ponerse al día con sus pagos, se implementaron nuevas formas de recaudación para que el cliente no tuviera que salir de casa o que se le realizara una visita domiciliaria para evitar el contacto directo.

10. ¿Tuvieron un impacto positivo dichas medidas?

R// Si, el alivio ayudo a que los clientes pudieran extender el plazo de pago, muchos aprovecharon a pagar las cuotas que tenían atrasadas para gozar del descuento, cabe mencionar que si optaba por el alivio, el cliente no tenía derecho a gozar del descuento así que eran dos formas diferentes entre las cuales podría elegir a su conveniencia, y las nuevas formas de recaudación vinieron a subsanar esos cobros que se estaban perdiendo por no poder realizar visitas, a la fecha siguen siendo de gran ayuda ya que muchos clientes prefieren evitar el contacto con terceras personas y prefieren que se les cobre de forma remota.

6.5 Resultado General de las Técnicas de Investigación

En base a los resultados obtenidos en la aplicación de las técnicas de investigación, tanto de encuestas como en la entrevista realizada, se cumplió con dos objetivos específicos importantes en la investigación; al identificar los factores que han incidido en las recuperaciones de primas por cobrar en el Distrito Central durante el periodo 2020-2021 y las medidas que la empresa implementó para apaciguar las dificultades en las recaudaciones.

A través de las encuestas podemos observar de la muestra aplicada, el 79% de clientes de los cuales sus pólizas fueron canceladas por falta de pago o que después de haber cumplido con sus obligaciones de pago no renovaron contrato, ya no pertenecen a Seguros Atlántida, de estos clientes que la empresa ha perdido, se ha identificado que el 78% se debe a factores externos y el 12% por factores internos.

Los factores externos son aquellos de los cuales no tienen control la empresa, sino que son

influenciados por factores como la crisis económica del país, política fiscal, fenómenos naturales, entre otros. Mientras tanto los factores internos son aquellos de los cuales, si tienen control la empresa, son influenciados por mala atención al cliente, insatisfacción con los seguros, atrasos en los reembolsos de dinero por siniestros.

Al tabular la información obtenida por las encuestas se encontró que los principales motivos por los cuales los clientes no han pagado o que no hayan renovado contrato, es por el desempleo ocupando el 40% sobre la muestra aplicada, seguida del cierre de negocios con un 19% y por último la falta de capacidad de pago con un 16%. En los factores internos la insatisfacción en los seguros representa el 9% y la mala atención al cliente con un 5%.

Sobre las preferencias en el mercado, hay una ligera ventaja en los clientes que prefieren contratar otra póliza de seguro con Seguros Atlántida, que en buscar en el mercado otra mejor opción. Esto ayudará a identificar que tan satisfechos se encuentran los clientes de la aseguradora, debido a que hay muchas elecciones divididas la empresa debe de mejorar sus seguros y la atención al cliente.

En cuanto a los hallazgos a la aplicación de la encuesta, se encontró que las medidas que la empresa implementó para solventar las dificultades en las recuperaciones, es por medio de un alivio de deuda, dicho alivio consiste en ofrecer descuento por pago de cuotas vencidas, esto le permitió al cliente contar un saldo de deuda menor del que tenía antes de comenzar la pandemia en Honduras por el COVID-19, al igual que implementar nuevas medidas de pago, al realizar visitas domiciliarias sin necesidad de asistir a la empresa a realizar el pago, como incentivo para que los asegurados pudiesen realizar sus pagos.

6.6 Hallazgos de la investigación

Mediante las investigaciones realizadas por medio de la obtención directa de reportes

estadísticos, informes y otras informaciones relevantes proporcionado por la empresa a través del correo electrónico, además de información encontrada por medio de fuentes fidedignas en el marco teórico y en la aplicación de las encuestas y en la entrevista realizada a empleados de la empresa, se logró cumplir con los objetivos de la investigación propuestos inicialmente.

En el año 2020, se comenzó a vivir hechos sin precedentes en nuestro país, debido al virus COVID-19, declarada pandemia por la OMS el 11 de marzo del 2020. La constante propagación del virus obligó al gobierno a emitir toques de queda en la mayor parte del territorio nacional, lo que causó una crisis en la economía del país, ocasionando cierres de negocio, mayor desempleo y mayor pobreza. Estos problemas vinieron afectar al sector asegurador, y en particular a Seguros Atlántida, al tener limitantes para emitir pólizas de seguro y pagar reembolsos de dinero por siniestros, sumados a estas variables registrando pérdidas de recaudaciones de millones al cierre del ejercicio 2020.

Es por tal razón que esta investigación se centra en investigar detalladamente los motivos por los cuales tuvieron problemas en las recaudaciones.

A continuación, se presenta los hallazgos encontrados en la investigación y los procedimientos realizados para el logro de cada objetivo establecidos inicialmente basados en la información recabada de la empresa y de otras fuentes primarias y secundarias del estudio:

1. Identificar mediante datos estadísticos los meses en que hubo escasez en la recaudación e investigar las razones.

Para poder obtener información sobre los meses en que hubo escasez en las recaudaciones, se solicitó a la empresa reportes estadísticos mensuales del año 2020.

Al consolidar la información, se elaboró un cuadro comparativo entre las recaudaciones del año 2020 y 2019, con el objetivo de realizar un análisis sobre los meses en que menos se recaudó, de lo cual se esperaba recibir en base a información histórica.

Tabla 6.1 Cuadro comparativo de Recaudaciones 2019 vs 2020 mensual

Fuente: Creación propia

TEGUCIGALPA					
	RECAUDACIONES			VARIACIONES	
MES	AÑO 2019	AÑO 2020	VARIACION	VARIACION %	
ENERO	L. 96,136,397.02	L. 118,709,561.47	L. 22,573,164.46	23%	
FEBRERO	L. 96,533,726.67	L. 105,632,001.40	L. 9,098,274.73	9%	
MARZO	L. 87,620,145.92	L. 78,333,503.68	L. -9,286,642.23	-11%	
ABRIL	L. 86,450,754.39	L. 61,079,038.67	L. -25,371,715.72	-29%	
MAYO	L. 101,580,096.51	L. 95,846,293.80	L. -5,733,802.71	-6%	
JUNIO	L. 82,748,910.24	L. 95,787,452.19	L. 13,038,541.95	16%	
JULIO	L. 111,290,882.70	L. 89,586,083.54	L. -21,704,799.16	-20%	
AGOSTO	L. 131,437,539.02	L. 138,938,578.48	L. 7,501,039.46	6%	
SEPTIEMBRE	L. 125,958,097.75	L. 90,166,302.67	L. -35,791,795.08	-28%	
OCTUBRE	L. 96,745,099.91	L. 114,718,280.18	L. 17,973,180.27	19%	
NOVIEMBRE	L. 120,748,968.51	L. 116,369,872.76	L. -4,379,095.75	-4%	
DICIEMBRE	L. 118,404,949.32	L. 103,259,348.03	L. -15,145,601.29	-13%	
TOTALES	L. 1,255,655,567.94	L. 1,208,426,316.88	L. -47,229,251.07	-4%	

Al realizar el análisis se pudo observar que los meses donde no se cumplió con las recaudaciones esperadas, fueron en los meses de marzo, abril, mayo, julio, septiembre, noviembre y diciembre.

Al evaluar los meses donde no se logró recaudar lo esperado, se encontró que el mes de **abril** fue el mes más crítico para la empresa al recaudar solamente **L. 61.07 millones**, lo que equivale solo al **5%** del total recaudado del 2020, **29%** por debajo en comparación del mes de abril del año 2019.

Las razones por la cual el mes de abril, fue un mes crítico para la empresa, se debe a la incertidumbre que rodeaba al país a causa del COVID-19, comenzaba la pandemia a propagarse y el gobierno restringía la circulación por los últimos dígitos de identidad, y las personas cuando tenía la oportunidad de circular lo dedicaban para retirar dinero de los bancos y poder abastecerse de alimentos, ya las obligaciones de pago con la aseguradora quedaban en segundo plano y es por

ello que esta situación vino afectar la recaudación en el mes de abril.

2. Identificar los ramos de seguro en la aseguradora de los cuales tuvieron problemas de pago e investigar las causas.

En los hallazgos obtenidos del primer objetivo se encontró que, en el mes de abril del año 2020, es el mes donde se recaudó menos dinero y por ende que se va a analizar dicho mes para cumplir con este objetivo.

Para poder identificar los ramos de seguro en los que tuvieron problemas en las recaudaciones, se procedió a utilizar los reportes estadísticos de primas por cobrar del mes de marzo y el mes abril 2020, y se evaluó las variaciones que hubieron de un mes al otro, las cuales se basaron en el siguiente criterio: Al disminuir las primas por cobrar de abril con respecto a marzo, conlleva a pagos realizados en el mes abril, si por el contrario aumento las primas por cobrar de abril con respecto a marzo, es debido a que no se reflejaron pagos en los ramos correspondientes.

En el siguiente cuadro se logró observar este análisis:

Tabla 6.2 Cuadro comparativo de Primas por Cobrar 2020 marzo vs abril

RAMO	Primas por Cobrar marzo 2020	Primas por Cobrar abril 2020	VARIACIONES	% representativo
ACCIDENTES Y ENFERMEDADES	L 167,683,712.31	L 177,489,330.94	L 9,805,618.63	6%
FIANZAS	1,170,101.62	1,201,950.49	31,848.87	3%
INCENDIO Y LINEAS ALIADAS	142,436,887.46	124,254,163.30	- 18,182,724.16	-13%
OTROS SEGUROS GENERALES	31,863,511.04	38,744,368.39	6,880,857.35	22%
VEHICULOS AUTOMOTORES	142,504,506.70	152,851,865.09	10,347,358.39	7%
VIDA COLECTIVO	106,715,974.37	110,667,260.65	3,951,286.28	4%
VIDA INDIVIDUAL	2,614,644.19	3,476,600.72	861,956.53	33%
TOTAL	L 594,989,337.69	L 608,685,539.58	L 13,696,201.89	

Fuente: Creación propia

Al evaluar los resultados se puede observar que los ramos de Vida Individual y Otros Seguros Generales (Responsabilidad Civil Empresarial y Transporte Terrestre Empresarial), tienen el mayor porcentaje de crecimiento en las primas por cobrar de abril con respecto a marzo, lo que nos lleva a obtener como resultado que son los dos ramos en los que se recaudó menos en el mes de abril 2020.

Al analizar las causas por las cuales estos dos ramos, son los que en lugar de disminuir las primas por cobrar aumentaron, se puede decir que debido a las prioridades que tienen los asegurados con las pólizas que contratan, Otros Seguros Generales son conformados por diversos ramos técnicos como ser seguros por Rotura de maquinarias, Equipos electrónicos, Granos básicos, entre otros. Estos tipos de seguro al atravesar una pandemia se vuelven menos prioritarios o que conllevan un menor riesgo de sufrir siniestros. Por el otro lado, Vida Individual es un tipo de seguro en las que sus coberturas se basan en fallecimientos, por muertes accidentales ya sea en edificios públicos o en tránsito, gastos fúnebres, entre otros. Es por tal razón que los asegurados tomaron como más prioritario pagar seguros como, por ejemplo; Accidentes y Enfermedades de los cuales resultan ser más necesarios e implican mayor riesgo de tener siniestros al contraer el virus de COVID-19.

3. Identificar los factores que influyen en las recuperaciones de primas por cobrar en Seguros Atlántida en el Distrito Central durante la pandemia COVID-19.

Para poder identificar los factores que incidieron en las recuperaciones de primas por cobrar en el Distrito Central durante la pandemia COVID-19, se aplicaron encuestas, esta técnica de investigación permitió conocer directamente al cliente cuales fueron esos motivos por los cuales no cumplieron con sus obligaciones de pago o que al cumplir con dichas obligaciones decidieron

no renovar sus pólizas de seguro.

Al observar los resultados obtenidos (Ver sección 6.3 Encuestas) se encontró que los principales factores que incidieron a que los clientes no cumplieron con sus pagos es por el **desempleo, cierre de negocios y la falta de capacidad de pago.**

Las causas por las cuales estos factores han sido determinantes para que los clientes no pudieran cumplir con sus pagos, confirman estudios recientes realizados por la Universidad Nacional Autónoma de Honduras (UNAH) en el que informan que el año 2020, 400,000 personas perdieron su trabajo en Honduras debido a la pandemia, aumentando así la tasa de desempleo, pasando de 5.7% que ya existía en el año 2019 a 10.9% en el 2020. (swissinfo.ch, 2021). En la misma situación se enfrenta las MiPymes en Honduras, según el Instituto de Investigaciones Económicas y Sociales del País (IIES) de la Universidad Autónoma de Honduras (UNAH) informan que más del 33% del micro, pequeñas y medianas empresas han suspendido o despedido a muchos de sus trabajadores por efectos de la pandemia, donde ocho de diez empresas disminuyendo sus ventas se vieron con la obligación de suspender sus operaciones, además afirman que el sector del turismo ha sido el más afectado.

Estos estudios informan que, al aplicar encuestas a 748 empresas, el 10.2% principalmente de las MiPymes, han cerrado de forma definitiva ante la caída del consumo por la crisis del COVID-19 (eleconomista, 2020). Y en cuanto a la falta de capacidad de pago, es debido aquellas personas que mantuvieron sus ingresos, sin embargo, optaron por cumplir otras obligaciones de primera necesidad.

4. Evaluar la manera en cómo influyeron estos factores sobre las recaudaciones y en la cartera de primas por cobrar

Para poder evaluar la manera en cómo influyeron los factores sobre las recaudaciones en los

de la empresa, a raíz de las cancelaciones y no renovaciones de pólizas ya sea a solicitud del asegurado o a solicitud del asegurador producto de los factores previamente identificados, se ha realizado el siguiente análisis:

En primer lugar, a través de la información brindada por la empresa, se trabajó con 3 reportes: reporte de primas por cobrar de todo el año 2020, reporte de las recaudaciones de todo el año 2020 y el reporte de cancelaciones y no renovaciones del todo el año 2020.

Para poder realizar el análisis, cada reporte cuenta con un campo en común; el número de póliza asignado a cada asegurado al momento de contratar una póliza, este número de póliza fue utilizado para hacer un ‘match’ o cruce de información mediante fórmulas en Excel (BUSCARV). En este análisis lo que se pretende buscar es el saldo de primas por cobrar de cada póliza que se canceló, así se logrará identificar el saldo que le adeudó el asegurado a la aseguradora antes de haber cancelado sus pólizas o a solicitud propia de la empresa por falta de pago. Logrando encontrar los siguientes resultados:

Tabla 6.3 *Reporte de cancelaciones de Primas por Cobrar 2020 mensual*

AÑO 2020			
Mes	Saldo Px C	Cancelaciones	% Representativo
ENERO	509,618,083.59	-	0.0%
FEBRERO	490,659,989.98	-	0.0%
MARZO	594,989,337.69	-	0.0%
ABRIL	608,685,539.58	69,072,941.67	11.3%
MAYO	651,299,795.51	4,474,472.44	0.7%
JUNIO	621,194,857.65	2,257,506.47	0.4%
JULIO	611,216,173.03	-	0.0%
AGOSTO	536,796,554.13	6,051,950.28	1.1%
SEPTIEMBRE	512,600,152.29	-	0.0%
OCTUBRE	491,332,135.88	2,310,449.71	0.5%
NOVIEMBRE	525,895,230.07	928,624.52	0.2%
DICIEMBRE	600,699,674.91	-	0.0%
TOTAL	600,699,674.91	85,095,945.09	14.2%

Fuente: Creación propia

Según la tabla anterior, se puede observar que en total lo que la empresa no logró recuperar en primas por cobrar debido a las cancelaciones emitidas y no renovaciones durante el año 2020 fue de **L. 85.09 millones**, equivalente al **14.2%** sobre el total de primas por cobrar que cerró la empresa en diciembre. Cabe mencionar que el mes donde se hicieron más cancelaciones fue en el mes de abril con **L. 69.07 millones**, representando el **81%** sobre el total de cancelaciones en el año, situación que justifica en el análisis del primer objetivo que sea el mes de abril donde se recaudó menos en todo el año 2020.

Para poder determinar como influyeron los factores sobre las recaudaciones, se tomó como base la tabla 6.1 del análisis del primer objetivo, considerando agregar el campo de las cancelaciones para poder obtener el efecto financiero de lo que se hubiera recaudado. Se encontró lo siguiente:

Tabla 6.4 *Análisis de cómo influye las cancelaciones sobre las recuperaciones al cierre del 2020*

TEGUCIGALPA					
MES	RECAUDACIONES		VARIACIONES	CANCELACIONES AÑO 2020	EFECTO FINANCIERO
	AÑO 2019	AÑO 2020			
ENERO	L. 96,136,397.02	L. 118,709,561.47	L. 22,573,164.46	L. -	L. 22,573,164.46
FEBRERO	L. 96,533,726.67	L. 105,632,001.40	L. 9,098,274.73	L. -	L. 9,098,274.73
MARZO	L. 87,620,145.92	L. 78,333,503.68	L. - 9,286,642.23	L. -	L. - 9,286,642.23
ABRIL	L. 86,450,754.39	L. 61,079,038.67	L. - 25,371,715.72	L. 69,072,941.67	L. 43,701,225.95
MAYO	L. 101,580,096.51	L. 95,846,293.80	L. - 5,733,802.71	L. 4,474,472.44	L. - 1,259,330.27
JUNIO	L. 82,748,910.24	L. 95,787,452.19	L. 13,038,541.95	L. 2,257,506.47	L. 15,296,048.42
JULIO	L. 111,290,882.70	L. 89,586,083.54	L. - 21,704,799.16	L. -	L. - 21,704,799.16
AGOSTO	L. 131,437,539.02	L. 138,938,578.48	L. 7,501,039.46	L. 6,051,950.28	L. 13,552,989.74
SEPTIEMBRE	L.	L.	L. -	L.	L. -

	125,958,097.75	90,166,302.67	35,791,795.08	-	35,791,795.08
OCTUBRE	L. 96,745,099.91	L. 114,718,280.18	L. 17,973,180.27	L. 2,310,449.71	L. 20,283,629.98
NOVIEMBRE	L. 120,748,968.51	L. 116,369,872.76	L. 4,379,095.75	L. 928,624.52	L. 3,450,471.23
DICIEMBRE	L. 118,404,949.32	L. 103,259,348.03	L. 15,145,601.29	L. -	L. 15,145,601.29
TOTALES	L. 1,255,655,567.94	L. 1,208,426,316.88	L. 47,229,251.07	L. 85,095,945.09	L. 37,866,694.02

Fuente: Creación propia

Como se puede observar el impacto en las cancelaciones y no renovaciones que se emitieron en el año 2020 influyeron en gran manera en las recaudaciones, según la tabla 6.4 lo que empresa no logró recuperar por las cancelaciones por faltas de pago y no renovaciones fue de **L. 85.09 millones**, al contar con estas recaudaciones la empresa no solo habría logrado cumplir con las recaudaciones históricas del 2019, sino además hubiera obtenido una utilidad al final del ejercicio por **L. 37.86 millones**.

Por lo que este análisis concluye que las causas de las disminuciones en las recaudaciones al final del año 2020 en comparación con el 2019, se debe por las cancelaciones de pólizas en el transcurso del año, al igual que las no renovaciones de contratos por pólizas de seguro.

5. Identificar y analizar las respuestas que tuvo la aseguradora ante los problemas de recaudación y qué impacto tuvieron.

Mediante las investigaciones realizadas por medio de la aplicación de entrevista a empleados de la aseguradora y en la solicitud de información directa de la empresa, se logró determinar lo siguiente:

Medidas implementadas:

Alivio de Deuda

Existen dos tipos de alivio de deuda que la aseguradora brindó a sus clientes:

1. Alivio a cuotas vencidas

Este tipo de alivio consiste en ofrecer un descuento por pago de cuotas vencidas, sea en el caso de que el cliente tenga con la aseguradora un plan de pago mensuales, bimensuales, trimestrales, cuatrimestrales o semestrales.

2. Alivio en la ampliación de las fechas de vencimiento sobre las cuotas vencidas

Este tipo de alivio consistió en seleccionar a criterio de la aseguradora una muestra de asegurados sobre la población de la cartera de primas por cobrar en el mes de marzo 2020 para congelar los días de antigüedad de mora, que consiste en ampliar las fechas de vencimiento sobre las cuotas vencidas hasta el mes de junio 2020, en el caso que el asegurado no haya pagado.

Este tipo de alivio es amparado por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, de acuerdo con la Circular SSE No. 5/2020 mediante Resolución SSE No. 177/26-03-2020 del inciso 4, “Mantener un auxiliar complementario de las Primas por Cobrar” y de la “Estimación por Deterioro Acumulado para Primas por Cobrar”, de los meses de marzo, abril, mayo y junio 2020, en los que estará vigente el periodo de gracia que la Institución de Seguros conceda a los tomadores de seguros y/o asegurados...” (Ver anexo 5).

Facilidades de pago

Debido a las restricciones de circulación implementadas por el Gobierno de la Republica en las ciudades de Tegucigalpa, San Pedro Sula y La Ceiba, la aseguradora brindo las facilidades que el asegurado pudiera pagar a través de visitas domiciliarias de manera de incentivo para ponerse al día con las cuotas vencidas.

Propuestas o Plan de Acción

El plan de acción sugerida para la aseguradora va más enfocado en realizar un estudio sobre la satisfacción del cliente.

Cómo se puede apreciar en los resultados de las encuestas, hay factores que la empresa no

puede controlar como aquellos factores externos que se identificaron como ser el desempleo, cierre de negocios y falta de capacidad de pago.

Sin embargo, existen factores internos de los cuales la empresa puede corregir o mejorar, dentro de esos factores están la insatisfacción con los seguros y la mala atención al cliente por las cuales el 13% de los encuestados eligieron que eran motivos por las cuales hayan cancelado o que no hayan renovado sus pólizas de seguro. De igual forma a la hora de necesitar otra póliza de seguro el 45% de los encuestados eligieron buscar en el mercado la mejor opción.

Es claro que existe un porcentaje de asegurados que no están satisfechos con los productos y servicios que ofrece la aseguradora, así como la atención al cliente.

De manera que se propone a la empresa a realizar encuestas, según investigaciones realizadas, la aseguradora no cuenta con una herramienta que les permitan conocer a menudo la satisfacción del cliente con los productos y servicios, así como la calidad de la atención al cliente. Esta herramienta permitirá conocer e identificar las áreas que tiene que mejorar la empresa.

De igual forma reforzar la atención al cliente, contar con un *engagement* de los empleados con la empresa es vital. Tener empleados contentos, motivados e identificados con la organización está directamente relacionado con su desempeño y la atención que prestarán. Es importante mantener en formación a los empleados, impulsando el aprendizaje acerca de las pólizas de seguros, los procesos de reclamo, las coberturas en los diferentes tipos de ramos de seguro, resultando empleados más capacitados, comprometidos y motivados.

Otra propuesta sería implementar nuevos controles que permitan mantenerse en constante contacto con los clientes, para informar sobre cambios importantes, descuentos, nuevas ofertas. Esta estrategia para tener éxito la base se centra en conocer al cliente, la buena comunicación, transparencia y en la atención al cliente.

CAPÍTULO VII CONCLUSIONES

Se concluye que, mediante las investigaciones realizadas a través de las encuestas, entrevistas y otras fuentes de información relevante los resultados que se obtuvieron fueron los siguientes:

- Se logró identificar que dentro de la cartera de clientes de la aseguradora existen dos tipos de clientes, naturales y jurídicos, y que dentro de las causales que incidieron en las recuperaciones de la aseguradora, fueron la falta de capacidad de pago, el cierre de negocios, y el desempleo, siendo estos dos últimos los más predominantes, estos factores se derivaron o aumentaron a raíz de la crisis generada por el COVID-19, crisis que contribuyó al cierre de empresas públicas y privadas, afectando a sus dueños y por ende, esto hizo que la cifra de desempleo en el país creciera, generando la falta de capacidad de pago, tanto como para sus dueños y sus empleados, siendo ambos clientes o asegurados, fueron estas las causas determinantes para que estos mismos no hayan podido realizar sus pagos, o cancelaran sus pólizas de seguro.
- En base a los resultados obtenidos a través de entrevistas con el personal especializado, el nivel de influencia que conllevan dichos factores en las recaudaciones de primas por cobrar de Seguros Atlántida, fue un impacto realmente negativo para la aseguradora, ya que a causa de estos factores la empresa dejó de recaudar en primas por cobrar L. 85.09 millones.
- Se realizó un análisis de la información que se obtuvo en donde se pudo observar que los meses donde no se cumplió con las recaudaciones esperadas, fueron los meses de marzo a diciembre, siendo el más crítico el mes de abril, esto debido a la

incertidumbre que se generaba en el país ya que venía iniciando la pandemia y pues era incierto lo que sucedería en el futuro, es por esa razón que el mes de abril fue el más afectado.

- A través de información obtenida por medios electrónicos de expertos del área de seguros, se concluye que los ramos que generaron un mayor impacto en las recaudaciones fueron los de Vida Individual (donde se indemniza al beneficiario en caso de muerte del asegurado) y Otros Seguros Generales (Responsabilidad Civil Empresarial y Transporte Terrestre Empresarial), siendo los ramos que presentaron mayor mora, es decir que estos fueron a los cuales los asegurados les dieron menos prioridad de pago, optando por pagar o mantener los seguros más necesarios en relación con la crisis.
- Se identificaron las medidas de recaudación implementadas por Seguros Atlantida y a la vez analizaron las respuestas que tuvo la aseguradora, siendo la principal la aplicación del alivio de deuda, que a través de la circular SSE N° 5/2020 emitida por la CNBS (Ver Anexo N°4), que comprende la ampliación de la fecha de vencimiento sobre las cuotas vencidas, otorgándole más tiempo al asegurador para poder ponerse al día con los saldos pendientes, pero aun aplicando el alivio de deuda, los clientes cancelaron sus contratos, otra de las respuestas fue que debido a las restricciones de circulación implementadas por el Gobierno de la Republica la aseguradora brindó las facilidades para que el asegurado pudiera pagar a través de visitas domiciliarias de manera que pudiera ponerse al día sin tener que salir de su casa.

- En base a la información, resultados obtenidos y el análisis de los factores que incidieron de manera negativa en los resultados de la aseguradora, se concluye que es importante automatizar y a la vez eficientizar procesos que permitan a la aseguradora conocer la satisfacción de los asegurados acerca de sus productos y servicios.

CAPÍTULO VIII RECOMENDACIONES

Considerando los resultados obtenidos en la investigación realizada la propuesta va enfocada en dos aspectos: recuperar los clientes perdidos y mantener y crear satisfacción en los clientes que la aseguradora ya posee, para cumplir con el cometido se enumeran las siguientes propuestas:

1. Mejorar la atención al cliente: debidos a los resultados encontrados en las encuestas, se puede observar que existen inconformidades de los encuestados con la aseguradora, de los cuales opinaron mejorar la atención al cliente y brindar más información sobre los seguros, por cual se recomienda a la empresa mejorar los canales de atención al cliente, brindando información adecuada y oportuna y mejorando internamente la parte motivacional de los empleados.
2. Implementar medidas que permitan obtener 'feedback' de los clientes: en los resultados obtenidos de las encuestas se puede observar que la mitad de los encuestados elegirían contratar una póliza de seguro con otra empresa, lo que demuestra una clara insatisfacción con los productos y servicios que se ofrece, es por tal razón que esta investigación recomienda realizar un nuevo estudio a profundidad sobre la satisfacción que tienen los clientes sobre los productos y servicios que ofrece la aseguradora y así como implementar medidas para conocer la satisfacción sobre la atención al cliente y sobre los reclamos presentados en cuestiones de siniestros, esto permitiría a la aseguradora contribuir a toma de decisiones al mejoramiento continuo, futuras capacitaciones y nuevas estrategias.
3. Mantenerse en contacto con los clientes: no hay mejor manera para mejorar la satisfacción de los clientes que establecer un contacto más personalizado con el cliente, ya sea brindando una oferta personalizada, un email, un contacto por redes sociales, una llamada

para informar cambios importantes, brindando información de nuevos descuentos, nuevas facilidades de pago, avisos de cuotas próximas a vencer, además de una atención especializada que permitan a los clientes obtener información rápida y útil sobre la red de proveedores de farmacias, hospitales, información sobre las coberturas de pólizas, teléfonos a llamar en casos de siniestros, entre otros. para cumplir con esta estrategia es necesario que la empresa pueda conocer bien al cliente.

4. Automatizar procesos de cobro: para poder incrementar las recaudaciones mensuales en la aseguradora se recomienda automatizar los procesos de gestiones de cobro en todas las regionales. De este modo, se pretende tener un control de seguimiento sobre las gestiones de cobro que se están realizando en todas las regionales a fin de evitar clientes morosos que incrementen los gastos por reserva de la empresa.

CAPÍTULO IX. BIBLIOGRAFÍA

E-COMMERCE. (enero de 2020). Obtenido de

<https://www.marketinginsiderreview.com/ventajas-desventajas-ecommerce/>

AHIBA. (18 de Octubre de 2016). *AHIBA*. Obtenido de AHIBA: <https://ahiba.hn/importancia-seguros/#:~:text=Los%20seguros%20proveen%20protecci%C3%B3n%20y,accidentes%20personales%20y%20Fo%20enfermedad.>

Alonso Conde, A. B. (2004). *Comercio electrónico: antecedentes, fundamentos y estado actual*.

Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/unitechn/60875?page=17>.

Armando. (s.f.). *anatomia*. maexico: pearson.

armando. (s.f.). *logistica*.

Asociación Peruana de Empresas de Seguros. (s.f.). *Asociación Peruana de Empresas de Seguros*. Obtenido de Asociación Peruana de Empresas de Seguros:

<https://www.apeseg.org.pe/glosario-de-terminos/>

Banco Atlántida . (2021). *Banco Atlántida* . Obtenido de Banco Atlántida :

<https://www.bancatlan.hn/nuestro-banco/memorias-corporativas.php>

Betancourt, J. R. (2021). *CONSORTIUM LEGAL* . Obtenido de <https://consortiumlegal.com/la-pandemia-por-covid-19-dispara-el-uso-del-comercio-electronico-en-centro-america/>

Business, A. (17 de Diciembre de 2020). *Questionpro*. Obtenido de Questionpro:

<https://www.questionpro.com/es/tipos-de-encuestas.html>

CentralAmericaData. (29 de Octubre de 2020).

CNBS. (2020). *Análisis de las Cuotas de Mercado y Factores Económicos Determinantes*.

Tegucigalpa.

CNI IN BLOG, BLOG_ARTICULO. (20 de abril de 2020). Obtenido de CONSEJO

NACIONAL DE INVERSIONES HONDURAS: <https://cni.hn/e-commerce-la-mejor-alternativa-para-los-negocios/>

consortium Legal. (s.f.). *Tributación del comercio electrónico*.

Corredores de Seguros. (s.f.). *Corredores de Seguros*. Obtenido de Corredores de Seguros:

<http://www.ferseguros.cl/index.php/services/terminologia-de-seguros>

Courbage, C. (2017). Los Beneficios del Seguro para la Economía y la Sociedad . *Asociación de Ginebra*, 45.

debitoor. (s.f.). Obtenido de debitoor: <https://debitoor.es/glosario/cuentas-por-cobrar>

Durán, A. (16 de mayo de 2016). *Influencia de la Tecnología en el comercio electrónico*.
Obtenido de <https://elblogdelainnovaciondigital.wordpress.com/2016/05/16/evolucion-de-la-tecnologia-y-su-influencia-en-el-comercio-electronico/>
ecommerce. (03 de Agosto de 2020). Obtenido de
<https://www.marketinginsiderreview.com/ventajas-desventajas-ecommerce/>

El Roble Seguros y Fianzas. (11 de Diciembre de 2016). *El Roble Seguros y Fianzas*. Obtenido de El Roble Seguros y Fianzas: <https://blog.elroble.com/roblemed/como-funcionan-los-seguros-de-cobertura-nacional-o-internacional>

eleconomista. (22 de Diciembre de 2020). Obtenido de *eleconomista*:
<https://www.eleconomista.net/economia/La-pandemia-destruye-500000-empleos-en-Honduras-y-obliga-a-cerrar-MiPymes-20201222-0022.html>

Gomez, J. E. (1984). *Teoria General del Seguro*. Bogotá.
<https://www.gestiopolis.com/comercio-electronico-ideas-fundamentales/>. (s.f.).
<https://www.marketinginsiderreview.com/ventajas-desventajas-ecommerce/>.
(<https://www.marketinginsiderreview.com/ventajas-desventajas-ecommerce/>).
<https://www.marketinginsiderreview.com/ventajas-desventajas-ecommerce/>.
<https://www.marketinginsiderreview.com/ventajas-desventajas-ecommerce/>.

Jared, J. (30 de septiembre de 2020). *TIEMPO*. Obtenido de <https://tiempo.hn/crecen-las-compras-por-internet-en-honduras/>

LA TRIBUNA. (16 de Junio de 2017). Obtenido de La Tribuna:
<https://www.latribuna.hn/2017/06/16/expanden-portal-electronico-abrir-empresas-linea/>

LISA Insurtech. (s.f.). *LISA Insurtech*. Obtenido de LISA Insurtech:
<https://www.lisainsurtech.com/2020/12/29/estos-son-los-terminos-claves-de-la-industria-de-los-seguros-parte-2/>

MAPFRE Economics. (Abril de 2018). *MAPFRE Economics*. Obtenido de MAPFRE Economics: <https://www.economiayseguromapfre.com/numero-1/panorama-seguros-2t-2018/>

MAPFRE Economics. (Septiembre de 2020). *MAPFRE Economics*. Obtenido de MAPFRE Economics:
https://documentacion.fundacionmapfre.org/documentacion/publico/es/catalogo_imagenes/grupo.do?path=1107929

mateos, S. M. (s.f.). *Ventajas y desventajas del comercio electrónico*. Obtenido de <https://www.actualidadecommerce.com/ventajas-y-desventajas-del-comercio-electronico/>

Melgar, J. (2016). Obtenido de iLifebelt™: <https://ilifebelt.com/comercio-electronico-crece-en-honduras/2016/02/>

misegurodeauto. (2018). Obtenido de misegurodeauto: <https://misegurodeauto.mx/blog/que-es-el-prima-neta-de-un-seguro/>

Murillo, F. R. (13 de julio de 2020). *LA PRENSA*. Obtenido de <https://www.laprensa.hn/economia/dineroynegocios/1393767-410/confinamiento-acelera-comercio-electronico-global>

Nationwide. (s.f.). *Nationwide*. Obtenido de Nationwide: <https://espanol.nationwide.com/lc/resources/home/articles/insurance-glossary>

Organización Internacional de Trabajo. (2020). *COVID – 19 y el Mundo del Trabajo: Punto de partida, respuesta y desafíos en Honduras*. Obtenido de Organización Internacional de Trabajo .

Peralta, M. O. (s.f.). *¿Qué es el comercio electrónico o eCommerce?* Obtenido de <https://www.genwords.com/blog/comercio-electronico-ecommerce>

Pimienta Prieto, J. H. (2017). Metodología de la Investigación. En J. H. Pimienta Prieto, *Metodología de la Investigación* (pág. 59). Mexico: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

Proceso Digital. (8 de Marzo de 2021). *Se dispara la tasa de desempleo abierta en Honduras*, pág. 1.

Puentes, T. (s.f.). *Ventajas y desventajas del Comercio Electrónico*. Obtenido de <https://www.innovadeluxe.com/ventajas-y-desventajas-del-comercio-electronico/>

Román, B. (24 de Enero de 2019). *Marsh*. Obtenido de Marsh: <https://www.marsh.com/pe/es/insights/risk-in-context/seguros-y-economia-.html>

Sampieri, R. H., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Seguros Atlántida. (s.f.). *Seguros Atlántida*. Obtenido de Seguros Atlántida: <https://segurosatlantida.com/quienes-somos/>

Simons, A. N. (2018). Los secretos de los seguros. En A. N. Simons, *Alonso Nuñez del Prado Simons* (pág. 252). Lima, Perú: PUCP.

swissinfo.ch. (29 de Marzo de 2021). Obtenido de *swissinfo.ch*:

https://www.swissinfo.ch/spa/honduras-empleo_unas-400.000-personas-perdieron-su-trabajo-en-honduras-en-2020-por-pandemia/46490254

CAPÍTULO X. APLICABILIDAD

Tomando en consideración los hallazgos encontrados en la investigación, existen factores tanto externos como internos que influyeron en las recuperaciones de primas por cobrar en Seguros Atlántida durante el periodo 2020-2021.

Las propuestas se centran en aquellos factores internos de los cuales, si tienen control la empresa para poder recuperar los clientes que ya no están con la empresa, reforzar la atención al cliente y para poder mejorar sus controles internos en el cobro.

Para ello se propone implementar el siguiente plan de acción:

1. **Mejorar la atención al cliente:** se recomienda contratar una empresa ‘*outsourcing*’ o contratar programas de capacitación al cliente que impartidos por la Cámara de Comercio e Industria de Cortes (CCIC) y del Instituto Nacional de Formación Profesional (INFOP) de los cuales se orientan en temas como: calidad en el servicio, razones para el cambio, procedimientos y trato del personal, equilibrio necesidades/servicios y fidelización del cliente.
2. **Microsoft Forms:** se recomienda a la empresa implementar en el área de servicio al cliente y en el área de reclamos, un cuestionario por medio de la aplicación Microsoft Forms. Esta aplicación permite diseñar encuestas para conocer y medir la satisfacción de los clientes acerca de la atención recibida; si recibieron respuesta esperada del reclamo presentado, si le aclararon todas las dudas y su opinión sobre los productos y servicios que ofrece la aseguradora. Esta aplicación es gratuita a la aseguradora, ya que para acceder a la aplicación se necesita tener una licencia de Office 365, de los cual la empresa ya cuenta. (Ver el anexo 6 para conocer los tipos de plan de costo de licencia Office 365).

3. **Power Virtual Agents:** se recomienda a la empresa implementar la aplicación Power Virtual Agents, esta es una aplicación de Microsoft que permite crear chatbots que puedan responder las preguntas de sus clientes, otros empleados o visitantes del servicio.

De modo que el objetivo de esta aplicación es crear respuestas automáticas a preguntas frecuentes o información que requiera el cliente, de manera que la empresa pueda contar con un asistente virtual que pueda resolver a inquietudes o información que requiera los clientes de manera inmediata. (Ver Anexo 7).

Algunas de las formas que se puede utilizar Power Virtual Agents son las siguientes:

- Respuestas automáticas sobre preguntas como ser: información sobre los medios de pago, horarios de atención, sucursales disponibles, teléfonos para autoasistencia.
- Asignación a un colaborador de servicio al cliente o un oficial de cobro.
- Brindar información mediante el registro de número de póliza o del DNI del cliente, sobre las coberturas de seguro, red de proveedores, información sobre cuotas próximas a vencerse y otra información relevante.
- Realizar pagos en línea mediante un link que pueda dar la aplicación.

Cabe mencionar que esta aplicación es amigable para el usuario por el que no se requiere conocer de programación para poder asignar respuestas a preguntas esperadas, ya que la aplicación brinda recomendaciones que le puedan facilitar al usuario.

Para acceder a esta aplicación se necesita contar con dos licencias; licencia para el usuario y licencia para la empresa quienes adquiere un número de sesiones disponibles para ejecutar la aplicación. En el Anexo 8 se presenta los precios para pagar la licencia

de Power Virtual Agents.

4. **PowerApps:** se recomienda a la empresa para poder automatizar los procesos internos de cobro crear una aplicación por PowerApps, esta es una aplicación de Microsoft que permite crear de forma rápida y sencilla aplicaciones personalizadas para la empresa, esta aplicación puede ejecutarse tanto en dispositivos móviles, como en un ordenador o Tablet (Ver Anexo 9).

El objetivo de esta aplicación es contar con un reporte global de primas por cobrar segmentadas por regional, ramo, cliente y su respectivo número asignado de pólizas de seguro, para poder compartirlas al área de cobranzas en las regionales, de modo que cada gerente de cada regional pueda actualizar el estatus y los comentarios de las gestiones de cobro que se están realizando. Con esta aplicación permitirá al gerente de cobros dar seguimiento de las gestiones que los oficiales de cobro de todas las regionales estén realizando.

Esta aplicación es gratuita a la aseguradora, ya que para acceder a la aplicación se necesita tener una licencia de Office 365, de los cual la empresa ya cuenta. (Ver el anexo 6 para conocer los tipos de plan de costo de licencia Office 365). Sin embargo, la empresa no está explotando la aplicación de lo cual ya la tiene a su disposición.

Se realizó una cotización en la empresa Imagina, quienes por su amplia experiencia y conocimientos brindan capacitaciones especiales sobre cómo crear aplicaciones por PowerApps, el precio es de \$ 75.00 por usuario. (Ver anexo 10)

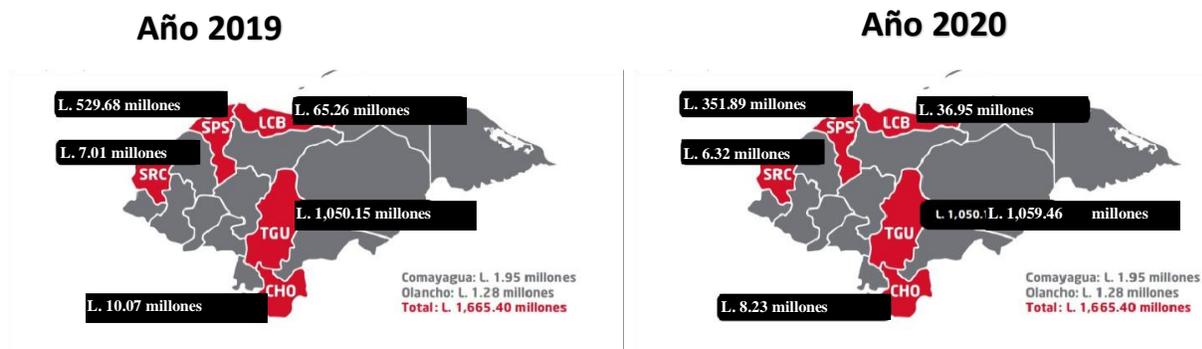
CAPÍTULO XI. ANEXOS

Anexo 1. Principales productos y servicios

Seguros de Vida	Otros Seguros Generales
Vida Individual	Transporte Terrestre
Seguro Popular	Transporte Aéreo
Vida Colectivo	Transporte Marítimo
Seguro Sepelio	Equipo Contratista
Seguros Provisiones, Rentas y Pensiones	Equipo Electrónico
Renta de Invalidez y Supervivencia	Rotura de Maquinaria
Sepelio	Calderas
Otras Rentas	Responsabilidad Civil
Pensiones	Riesgos Profesionales
Accidentes y Enfermedades	Dinero y Valores
Accidentes Personales	Banqueros
Accidentes Escolares	Aviación
Salud y Hospitalización	Casco Marítimo
Seguros Generales	Montaje
Incendio y Líneas Aliadas	Lucro Cesante
Vehículo Automotores	Robo y Hurto
Fianzas	Renta de Alquileres
Fianzas de Fidelidad	Agrícola
Fianzas de Garantía	Crédito de Exportación
Otras Fianzas	Rotura de Cristales
	Otros ramos

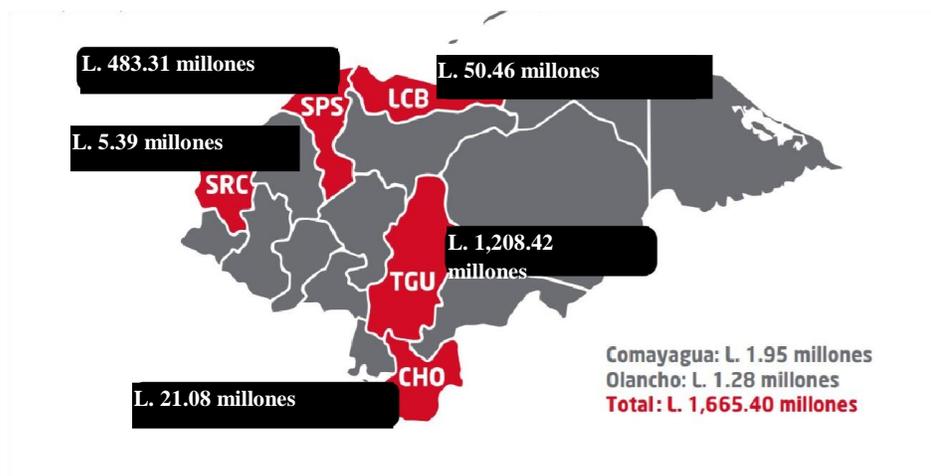
Fuente: Unidad de Estudios, Investigación y Desarrollo, CNBS

Anexo 2. Comparativo en emisiones de Prima Neta 2019 vs 2020



Fuente: Seguros Atlántida

Anexo 3. Recaudaciones en el año 2020 por regional



Fuente: Seguros Atlántida

Anexo 4. Encuesta Seguros Atlántida

Seguros Atlántida

El motivo de la encuesta es para conocer los motivos por las cuales ha cancelado y/o no renovado su pólizas de seguros

1. ¿Actualmente cuenta con un seguros en Seguros Atlántida? *

Sí

No

2. ¿Cuál en su nivel de satisfacción con los seguros que ofrece Seguros Atlántida?

Excelente

Buena

Indiferente

Mala

Muy mala

3. ¿Cuál es su opinión respecto del nivel de atención al cliente por nuestros colaboradores?

Muy buena

Buena

Indiferente

Mala

Muy Mala

4. ¿Cuál ha sido el motivo por la cual no ha renovado o ha cancelado su póliza de seguros?

Desempleo

Cierre de negocio

Deudas

Falta de capacidad de pago

Insatisfacción con los seguros

Mala atención al cliente

5. En el caso de necesitar otra póliza de seguro

- Contrataría a la misma empresa
- Contrataría a otra empresa
- Buscaría en el mercado la mejor opción

6. ¿Tienen alguna inconformidad con Seguros Atlántida?, Explique ¿Por qué?

Escriba su respuesta

7. ¿Qué aspectos relevantes cree que deba mejorar Seguros Atlántida?

Escriba su respuesta

Anexo 5. Circular Alivio de Deuda



Comisión Nacional de Bancos y Seguros
Tegucigalpa, M.D.C. Honduras, C.A

6 de abril de 2020

Señores
SISTEMA ASEGURADOR
Ciudad

Circular SSE No.5/2020

Estimados Señores:

En atención a lo dispuesto en la Resolución GES No.178/30-03-2020 emitida por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros mediante la cual entre otros aspectos se resuelve: "1. Girar instrucciones a las Superintendencias para que, como órganos técnicos de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, procedan a proporcionar a las instituciones supervisadas los lineamientos técnicos y contables que sean necesarios para el adecuado registro y manejo de las operaciones establecidas como medidas temporales de alivio en virtud de la Emergencia Nacional Sanitaria declarada en el país por el Coronavirus denominado COVID-19, las cuales fueron aprobadas por este Ente Supervisor mediante Resolución GES No. 175/21-03-2020 y Resolución SSE No. 177/26-03-2020 del 21 y 26 de marzo de 2020 respectivamente...".

En tal sentido, es procedente emitir las siguientes medidas temporales complementarias, a las dispuestas en las Resoluciones GES No.175/21-03-2020 y SSE No.177/26-03-2020, lo anterior, con el propósito de coadyuvar a las instituciones de seguros a mitigar el impacto económico, a nivel de su solvencia e ingresos, cumpliendo a su vez con la responsabilidad de este Ente Regulador de proteger a tomadores, asegurados y beneficiarios, y mantener la solvencia y estabilidad financiera de las Instituciones de Seguros:

II. Resolución SSE No.177/26-03-2020

1. Registrar en la cuenta de "Estimación por Deterioro Acumulado para Primas por Cobrar" al 31 de marzo de 2020, el valor del deterioro de la suma de los pagos fraccionados de las Primas por Cobrar de conformidad con los lineamientos establecidos en la Resolución SS No.846/04-06-2012, exceptuando aquéllos casos en que la Institución de Seguros hubiese otorgado a los tomadores de seguros y/o asegurados un período de gracia, para los cuales mantendrá los días y el deterioro computado al 29 de febrero de 2020, siendo éste el mismo valor que se reportará hasta concluir el período de gracia otorgado.
2. Aclarar que el período de gracia no implica una extensión de la vigencia de la póliza al vencimiento natural de la misma, ya que la finalidad del período de gracia es otorgar al asegurado una prórroga de plazo para efectuar el pago de las fracciones de las primas pendientes, manteniendo por su parte las Instituciones de Seguros vigentes las coberturas contratadas durante el período de gracia otorgado a los tomadores de seguros y/o asegurados.
3. Presentar al cierre de abril de 2020, los impactos en la recuperación de primas por cobrar y cómo éstas afectan la "Estimación por Deterioro Acumulado para Primas por Cobrar", complementando con la información que se detalla en el Anexo adjunto.

4. Mantener un auxiliar complementario de las "Primas por Cobrar" y de la "Estimación por Deterioro Acumulado para Primas por Cobrar", de los meses de marzo, abril, mayo y junio de 2020, en los que estará vigente el período de gracia que la Institución de Seguros conceda a los tomadores de seguros y/o asegurados, en el mismo deberá detallar la readecuación que se efectuó de los

Edificio Santa Fe, col. Castaños Sur, paseo Virgilio Zelaya Rubí, Bloque C
Teléfono (504) 2290-4500 - Fax (504) 2221-6887



Comisión Nacional de Bancos y Seguros
Tegucigalpa, M.D.C. Honduras, C.A

fraccionamientos de las primas, entre el período de gracia (30 de junio de 2020) y el vencimiento de la vigencia de la póliza. Dicho auxiliar debe ser remitido mensualmente a la Comisión.

El Anexo y el Auxiliar complementario requeridos en los numerales 3 y 4 del Romano II deberán ser remitidos en formato Excel al correo secretaria.xnet@cnbs.gob.hn.

Anexo 6. Plan de precios Office 365 para MiPyMEs

Para MiPyMEs

<p style="text-align: center;">Microsoft 365 Empresa Básico</p> <p style="text-align: center;">USD\$5.00 por usuario al mes (plan anual) <small>El precio no incluye impuestos.</small></p> <p style="text-align: center; background-color: #0070C0; color: white; padding: 5px;">Comprar ahora</p> <p style="text-align: center; font-size: small;">O probar gratis durante 1 mes ⁴</p> <p style="font-size: x-small;">Incluye Microsoft Teams para videoconferencias, OneDrive para almacenamiento seguro en la nube y correo empresarial. (No incluye aplicaciones de escritorio de Office).</p>	<p style="text-align: center;">Microsoft 365 Empresa Estándar</p> <p style="text-align: center;">USD\$12.50 por usuario al mes (plan anual) <small>El precio no incluye impuestos.</small></p> <p style="text-align: center; background-color: #0070C0; color: white; padding: 5px;">Comprar ahora</p> <p style="text-align: center; font-size: small;">O probar gratis durante 1 mes ⁴</p> <p style="font-size: x-small;">Incluye las aplicaciones de Office (versiones de escritorio y móviles), Microsoft Teams para videoconferencias, OneDrive para almacenamiento seguro en la nube y correo empresarial.</p>	<p style="text-align: center;">Microsoft 365 Empresa Premium</p> <p style="text-align: center;">USD\$20.00 por usuario al mes (plan anual) <small>El precio no incluye impuestos.</small></p> <p style="text-align: center; background-color: #0070C0; color: white; padding: 5px;">Comprar ahora</p> <p style="text-align: center; font-size: small;">O probar gratis durante 1 mes ⁴</p> <p style="font-size: x-small;">Incluye todos los beneficios de Microsoft 365 Business Estándar además de protección avanzada contra ciberamenazas y administración de dispositivos.</p>	<div style="border: 1px solid #0070C0; padding: 2px; text-align: center; font-size: x-small; color: #0070C0;">Solo incluye aplicaciones</div> <p style="text-align: center;">Aplicaciones Microsoft 365</p> <p style="text-align: center;">USD\$8.25 por usuario al mes (plan anual) <small>El precio no incluye impuestos.</small></p> <p style="text-align: center; background-color: #0070C0; color: white; padding: 5px;">Comprar ahora</p> <p style="text-align: center; font-size: small;">O probar gratis durante 1 mes ⁴</p> <p style="font-size: x-small;">Incluye solo las Aplicaciones Premium de Office para instalar en diferentes dispositivos y OneDrive para almacenamiento seguro en la nube. (No incluye Teams ni correo empresarial).</p>
---	---	--	--

Anexo 7. Power Virtual Agents

The image shows the Power Virtual Agents interface. At the top, there is a header with the text "Power Virtual Agents" and a logo of a smiling robot head. Below the header, there is a navigation bar with "Power Virtual Agents | Lessons help".

The main area is divided into two sections:

- Chat Window:** On the left, there is a chat window titled "Test bot". It shows a conversation:
 - Bot: "If you'd like to speak to a human agent, let me know at any time."
 - Bot: "So, what can I help you with today?"
 - User: "Are there any stores around me?"
- Configuration Panel:** On the right, there is a configuration panel for the bot. It includes options like "Discard changes", "Undo", "Redo", "Topic checker", and "Save". The panel shows two topics:
 - Trigger Phrases:** A topic with a green checkmark, containing the text "Trigger phrases..." and a plus icon.
 - Question:** A topic with a green checkmark, containing the text "Ask a question" and a plus icon. Below it is a text input field with the placeholder "Did that answer your question?".

Anexo 8. Precio de licencia Power Virtual Agents

Microsoft | Power Virtual Agents Precios Información Comunidad

Power Virtual Agents	Complemento de sesiones
843,30 € Al mes, por 2000 sesiones ^{1,2}	379,50 € Al mes, por 1000 sesiones ^{1,2}
Ejecute bots de chat inteligentes en sitios web y otros canales. <ul style="list-style-type: none">Pague solo por la interacción bidireccional entre los usuarios y sus bots de chat, con sesiones que atienden cada interacción en su totalidad.¹	Agregar sesiones adicionales al plan de Power Virtual Agents. <ul style="list-style-type: none">Requiere una licencia de Power Virtual Agents.

Anexo 9. Power Apps



Anexo 10. Cotización capacitación Power Apps





Contenido de la Capacitación:

- Introducción a PowerApps
- Crear Aplicaciones con PowerApps
- Dar Formato a Aplicaciones
- Agregar y Configurar Controles
- Almacenar Datos y Consumir Servicios
- Crear Aplicaciones Basadas en Modelos
- Integrar PowerApps
- Administrar Aplicaciones de PowerApps



Costos

Capacitación	# de Participantes	Horas	Valor
Getting Started with PowerApps	12 (máximo)	12	\$900.00
ISV.			0.00
Costo Total			\$900.00

**Notas:

- *Las capacitaciones no pagan impuesto sobre venta*
- *No se incluye costo de estacionamiento en caso de dar asistencia in-site.*

Consideraciones Generales

- Forma de Pago:
 - 50% al iniciar
 - 50% al finalizar el taller de capacitación.
- Emitir orden de compra y pago a nombre de: IMAGINA HONDURAS S. de R.L. de C.V.



Imagina Honduras



Imagina Honduras



www.imagina.com.hn

