

N. 35506
R. 40775



CEGERS '89

HOTEL MELIA CASTILLA MADRID, 13/14 MARZO-89

**ENCUESTA SOBRE LA GERENCIA DE
RIESGOS EN ESPAÑA**

D. Tomás Romanillos Domínguez
Director de Seguros de Cementos del
Mar, S.A.

Encuesta sobre la Gerencia de Riesgos en España.

D. Tomás Romanillos Dominguez
Cementos del Mar.
Presidente de AGERS

ENCUESTA SOBRE LA GERENCIA DE RIESGOS EN ESPAÑA.

Realizada por la Asociación Española de Gerencia de Riesgos (AGERS).

Universo: 1000 primeras empresas españolas por volumen de facturación (excluidas Aseguradoras, Bancos y Entidades Financieras).

Realizado por envío del cuestionario en dos mailing sucesivos de 1000 y 500 en -
vivos.

Fachas : Entre Julio y Diciembre de 1.988.

Notas: 1.- Cuando se hace relación comparativa con Europa y USA, los datos de referencia proceden de la Encuesta realizada bajo los auspicios de L'Association Européenne des Assurés de L'Industrie (AEAI) y de L'Association de Genève, en 1.984, obtenidos del libro "Le Risk Management Européen" de Jacques Charbonnier, publicado por L'Argus (2,rue de Chateaudun, Paris 9c) en 1.985.

2.- La clasificación de las empresas se acomodan a la estructura CEE.

3.- Para hacer comparativos los datos de cifra de facturación se ha tomado la paridad 1\$ = 115 Ptas.

SUMARIO.

1. Información sobre las Empresas encuestadas.

- 1.1 Actividad objeto de la encuesta.
- 1.2 Empresas encuestadas por cifra de facturación.
 - 1.2.1 Empresas encuestadas por número de trabajadores.
- 1.3 ¿Hay Gerencia de Riesgos en la Empresa?.
 - 1.3.1 ¿Hay Gerencia de Riesgos en la Empresa por sector?.
 - 1.3.2 ¿Hay Gerencia de Riesgos en la Empresa por cifra de facturación?.

2. La Gerencia de Riesgos y la Organización empresarial.

- 2.1 Denominación del cargo.
- 2.2 Nivel del puesto en la Organización.
 - 2.2.1 Nivel del puesto en la Organización por sector.
 - 2.2.2 Nivel del puesto en la Organización por cifra de facturación.
- 2.3 Area organizativa de la Gerencia de Riesgos.
 - 2.3.1 Area organizativa de la Gerencia de Riesgos por sector.
 - 2.3.2 Area organizativa de la Gerencia de Riesgos por cifra de facturación.
- 2.4 ¿Existe Gerencia de Riesgos Integral en su empresa?.
 - 2.4.1 ¿Existe Gerencia de Riesgos Integral en su empresa por sector?.
 - 2.4.2 ¿Existe Gerencia de Riesgos Integral en su empresa por cifra de facturación?
- 2.5 ¿Realiza alguna otra función? ¿en que grado de ocupación?.
- 2.6 Actividades de la Gerencia de Riesgos.
- 2.7 Actividades de la Gerencia de Riesgos por funciones concretas.
- 2.8 Colaboración con el responsable de las funciones no asumidas.
- 2.9 Grado de colaboración con otros Departamentos complementarios.
- 2.10 Que tipo de competencia tiene en las siguientes materias.
- 2.11 Competencia para contratar prevención, Seguridad y Seguros.
 - 2.11.1 Competencia para contratar prevención, Seguridad y Seguros por sector.
 - 2.11.2 Competencia para contratar prevención, Seguridad y Seguros por cifra de facturación.
- 2.12 Grado de valoración de la Gerencia de Riesgos en la empresa.
 - 2.12.1 Grado de valoración de la Gerencia de Riesgos en la empresa por sector.
 - 2.12.2 Grado de valoración de la Gerencia de Riesgos en la empresa por cifra de facturación.

3. Quién es el Gerente de Riesgos y como actúa.

- 3.1 Cuál es su situación.
- 3.2 A que se debe su especialización.
- 3.3 ¿Tiene personal bajo su responsabilidad?.
- 3.4 Riesgos de la Empresa bajo la responsabilidad del Gerente de Riesgos.
- 3.5 Utiliza Servicios externos como auxilio de su gestión de riesgos.
 - 3.5.1 Utiliza servicios externos como auxilio de su gestión de riesgos por sector.
 - 3.5.2 Utiliza servicios externos como auxilio de su gestión de riesgos por cifra de facturación.
- 3.6 Baremos utilizados al elegir aseguradora, Broker o empresa de seguridad en orden a su importancia.
- 3.7 ¿Está satisfecho con la Aseguradora ó echa en falta algunos de los siguientes aspectos?
 - 3.7.1 ¿Está satisfecho con la Aseguradora ó echa en falta algunos de los siguientes aspectos por sector?.
 - 3.7.2 ¿Está satisfecho con la Aseguradora ó echa en falta algunos de los siguientes aspectos por cifra de facturación?.

4. La Gerencia de Riesgos y AGERS.

- 4.1 Con anterioridad a esta encuesta ¿conocía a AGERS?.
- 4.1.1 Con anterioridad a esta encuesta ¿conocía a AGERS por sector?
- 4.1.2 Con anterioridad a esta encuesta ¿conocía a AGERS por cifra de facturación?.
- 4.2 ¿Que servicios considera necesarios debe prestar AGERS para el desarrollo de su trabajo?.
- 4.3 ¿Cree que su pertenencia a AGERS puede servirle para?.
- 4.3.1 ¿Cree que su pertenencia a AGERS puede servirle para por cifra de facturación

5. Anexos.

- Cuestionario fase de la encuesta.
- Encuestas realizadas hasta 1.984 en Europa y USA.

ACTIVIDAD OBJETO DE LA ENCUESTA

<u>TIPO DE ACTIVIDADES</u>	<u>Nº DE RESPUESTAS</u>
1 - Alimentación	15
2 - Automóviles	7
3 - Aeronáutica	-
4 - Construcción y sus materiales	6
5 - Papel	3
6 - Caucho y neumáticos	1
7 - Químicas	14
8 - Servicios y Diversos	3
9 - Edición e Impresión	-
10 - Electricidad y mat. eléctrico y electrónico	15
11 - Extracción	3
12 - Maquinaria	6
13 - Metales no férricos	2
14 - Construcción naval	1
15 - Petróleo y Gas	6
16 - Servicios Públicos y Administración	3
17 - Metalurgia y Siderurgia	3
18 - Textil	1
19 - Transportes	4
20 - Vidrio y Cerámica	1
21 - Comercio	3
22 - Informática	2
No Contesta	1

EMPRESAS ENCUESTADAS POR CIFRA DE VENTASCIFRA DE NEGOCIOS (EN ESPAÑA) EN USA AL CAMBIO DE
115 PTAS./\$

<u>CIFRA DE NEGOCIOS</u>	<u>NUMERO</u>
Menos de 100 millones	24
De 100 a 500 millones	41
De 500 a 1000 millones	10
De 1000 a 5000 millones	15
Más de 5000 millones	2
No contestan	8

	100

EMPRESAS ENCUESTADAS POR NUMERO DE TRABAJADORES

<u>Nº de Trabajadores</u>	<u>Número</u>
- Menos de 500	19
- de 500 a 1.000	21
- de 1.000 a 5.000	31
- de 5.000 a 10.000	16
- más de 10.000	9
- No contesta	4
	<hr/>
	100

¿HAY GERENCIA DE RIESGOS EN SU EMPRESA?

SI	84
NO	16
NC	0

EN CASO NEGATIVO, RAZONAMIENTO DE LA DIRECCION QUE LO JUSTIFIQUE

	<u>SI</u>	<u>NC</u>
Falta de sensibilidad hacia el riesgo	2	14
Falta de personal especializado	0	16
Está encomendada la gestión a un 3º:		
- Broker	12	4
- Consultor de Riesgos	0	16
- Asegurador	2	14
- Otros	0	16
Otros motivos	0	16

¿HAY GERENCIA DE RIESGOS EN SU EMPRESA O GESTION DE SEGUROS ESPECIFICA?

<u>SECTOR</u>	<u>SI</u>	<u>NO</u>
1	12	3
2	7	0
3	-	-
4	5	1
5	2	1
6	1	0
7	10	2
8	3	0
9	-	-
10	15	1
11	3	0
12	3	3
13	1	1
14	1	0
15	6	0
16	3	0
17	2	1
18	0	1
19	3	1
20	1	0
21	3	0
22	1	0
NC	1	0

¿HAY GERENCIA DE RIESGOS EN SU EMPRESA O GESTION DE SEGUROS ESPECIFICA?

<u>FACTURACION</u>	<u>SI</u>	<u>NO</u>	<u>NC</u>
<100	17	7	0
100 - 500	34	7	0
500 - 1.000	10	0	0
1.000 - 5.000	13	1	1
>5.000	2	0	0
NC	7	1	0

CARGO

GERENTE DE RIESGOS	9
DIRECTOR DE SEGUORS	8
JEFE DE RIESGOS Y SEGUROS	20
OTROS	60
NO CONTESTA	3

NIVEL DE PUESTO EN LA ORGANIZACION

NIVEL 0	19
NIVEL 1	31
NIVEL 2	32
NIVEL 3	8
OTRO	0
NO CONTESTA	10

NIVEL DENTRO DEL ORGANIGRAMA

SECTOR	NIVEL 0		NIVEL 1		NIVEL 2		NIVEL 3		OTROS	
	SI	NC	SI	NC	SI	NC	SI	NC	SI	NC
1	3	12	2	13	6	9	0	15	0	15
2	0	7	2	5	3	4	0	7	0	7
3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4	1	5	2	4	0	6	3	3	0	6
5	0	3	1	2	1	2	1	2	0	3
6	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1
7	3	11	4	10	6	8	0	14	0	14
8	1	2	1	2	1	2	0	3	0	3
9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10	4	12	4	12	7	9	0	16	0	16
11	0	3	0	3	2	1	1	2	0	3
12	1	5	3	3	0	6	1	5	0	6
13	0	2	2	0	0	2	0	2	0	2
14	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1
15	1	5	2	4	2	4	1	5	0	6
16	2	1	1	2	0	3	0	3	0	3
17	1	2	2	1	0	3	0	3	0	3
18	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1
19	1	3	2	2	1	3	0	4	0	4
20	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1
21	1	2	1	2	1	2	0	3	0	3
22	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1
NC	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1

NIVEL DENTRO DEL ORGANIGRAMA

FACTURACION	NIVEL 0		NIVEL 1		NIVEL 2		NIVEL 3		OTROS	
	SI	NC	SI	NC	SI	NC	SI	NC	SI	NC
< 100	6	18	10	14	4	20	2	22	0	24
100 - 500	7	34	10	31	17	24	2	39	0	41
500 - 1000	2	8	4	6	3	7	0	10	0	10
1000 - 5000	3	12	4	11	5	10	2	13	0	15
> 5000	0	2	0	2	1	1	1	1	0	2
NC	1	7	3	5	2	6	1	7	0	8

¿EN QUE AREA DE LA EMPRESA SE ENCUENTRA ENCUADRADO SU DEPARTAMENTO?

Dirección General	23
Técnica	2
Financiera	34
Administrativa	5
Jurídica	6
Personal	1
Técnica y Financiera	1
Dirección General, Técnica y Financiera	1
Administrativa y Personal	1
Financiera y Administrativa	7
Técnica, Administrativa y Jurídica	1
Dirección General y Jurídica	1
Dirección General, Administrativa y Personal	1
Dirección General y Financiera	1
Dirección General, Financiera y Administrativa	2
Otras	6
No contestan	7

NIVEL DENTRO DEL ORGANIGRAMA

SECTOR	D. GRAL.	TECNICA	FINANCIERA	ADMON.	JURIDICA	PERSONAL	OTRAS
1	6	2	5	4	1	-	-
2	-	-	6	-	1	-	-
3	-	-	-	-	-	-	-
4	3	-	2	1	-	1	-
5	1	-	1	2	1	-	-
6	-	-	1	-	-	-	-
7	3	-	7	3	3	-	-
8	1	1	1	-	-	-	1
9	-	-	-	-	-	-	-
10	4	1	6	1	2	-	1
11	-	-	2	1	-	-	-
12	1	-	4	1	-	-	-
13	-	-	-	-	-	-	-
14	-	-	4	1	-	-	1
15	1	-	-	-	-	-	1
16	2	-	1	2	-	-	1
17	2	-	-	-	-	1	-
18	-	-	-	1	-	1	-
19	3	-	-	-	-	-	1
20	-	-	1	-	-	-	-
21	1	-	2	-	-	-	-
22	-	-	1	-	-	-	-
NC	-	-	-	-	-	-	1

AREA DE LA EMPRESA

	D. GRAL.	TECNICA	FINAN.	ADMON.	JURIDICA	PERSONAL	OTRAS
< 100	13	2	12	12	3	2	2
100 - 500	10	1	19	4	3	1	2
500 - 1000	3	-	7	-	1	-	-
1000 - 5000	3	1	7	2	1	-	1
> 5000	-	-	1	-	-	-	1

¿EXISTE GERENCIA DE RIESGOS INTEGRAL EN SU EMPRESA?

<u>SECTOR</u>	<u>SI</u>	
1	4	s/15
2	3	s/ 7
3	-	--
4	1	s/ 6
5	1	s/ 3
6	0	s/ 1
7	3	s/14
8	0	s/ 3
9	-	--
10	4	s/16
11	0	s/ 3
12	.2	s/ 6
13	1	s/ 2
14	1	s/ 1
15	1	s/ 6
16	3	s/ 3
17	1	s/ 3
18	0	s/ 1
19	1	s/ 4
20	0	s/ 1
21	3	s/ 3
22	1	s/ 1
NC	0	s/ 1

EMPRESAS CON GERENCIA DE RIESGOS INTEGRAL

<u>FACTURACION</u>	<u>SI</u>
<100	8
100 - 500	10
500 - 1.000	4
1.000 - 5.000	6
>5.000	0
NC	2

¿REALIZA ALGUNA OTRA FUNCION EN LA EMPRESA?
¿EN QUE GRADO DE OCUPACION?

SI		
1) 25%		6
2) 50%		13
3) 75%		14
4) 100%		12
5) NO CONTESTAN		21
NO		25
NO CONTESTAN		9

ACTIVIDADES DEL GERENTE DE RIESGOS

Integral	30
Inspección y Análisis de Riesgos	1
Estudio de Planes de Prevención	1
Estudio de Retenciones	
Financiación de Riesgos	3
Contratación	20
Otros	1
NC	9
Inspección y Contratación	7
Insp. planes financiación, contratación	1
Inspección, fin, contratación	2
Inspección y estudio de planes	2
Financiación y contratación	1
Retenciones, fin, contratación	2
Inspección, planes, contratación	4
Inspección, retenciones, contratación	3
Insp., retenciones, fin, contratación	7
Inspección, retenciones, financiación	2
Inspección y financiación	1
Insp., estudio de planes, retenc., financ.	1
Inspección, otras	1

ACTIVIDADES DEL GERENTE DE RIESGOS RESPECTO A LAS SIGUIENTES FUNCIONES

FUNCIONES	PLENA	%	COMPARTIDA	%	NO TIENE	%	NC
Estudio planes prevencion	14	18	45	59	18	23	23
Estudio planes de seguro	54	62	32	37	1	1	13
Contratación	41	48	34	39	11	13	14
Gestión Seguros	64	74	22	25	1	1	13
Otras	6		2		0		92

COLABORACION CON EL RESPONSABLE DE LAS FUNCIONES NO ASUMIDAS

	0	1	2	3	NC
Inspección y análisis de riesgo	2	5	12	4	77
Estudios de planes de prevención	9	9	15	12	55
Estudio de retenciones	8	6	4	6	76
Financiación de riesgo	8	8	5	8	71
Contratación	2	1	7	17	73
Otras	0	0	0	0	100

GRADO DE COLABORACION CON OTROS DEPARTAMENTOOS COMPLEMENTARIOS

	RESPUESTAS	%
ESCASO	15	25
MEDIO	22	37
BUENO	5	8
OPTIMO	18	30
NC	40	-
		<hr/>
		100

¿QUE TIPO DE COMPETENCIA TIENE EN LAS SIGUIENTES MATERIAS?

	<u>Plena</u>	<u>Compartida</u>	<u>No tiene</u>	<u>NC</u>
Estudio y aprobación planes de previsión	14	45	18	23
Estudio planes de seguro	54	32	1	13
Contratación de Brokers/ Aseguradores	41	34	11	14
Gestión de seguros	64	22	1	13
Otras	6	2	0	92

COMPETENCIA A LA HORA DE CONTRATAR UN SERVICIO DE PREVENCION

Proponer inversiones	1
Selección riesgos	2
Selección medios y coberturas	4
Estudio de franquicias y autoseguros	3
Selección riesgos, medios y coberturas y estudio de franquicias y autoseguros	10
Selección riesgos, medios y coberturas	3
Selección medios y coberturas y estudio de franquicias y autoseguro	5
Proponer inversiones y selección riesgos, medios y coberturas	7
Proponer inversiones, selección medios y coberturas y estudio de franquicias y autoseguros	4
Proponer inversiones, selección riesgos y estudio de franquicias y autoseguros	1
Proponer inversiones, selección riesgos, medios y coberturas y estudio de franquicias y autoseguros	50
No contestan	10

A LA HORA DE CONTRATAR UN SERVICIO DE PREVENCIÓN, SEGURIDAD Y SEGURO, TIENE COMPETENCIA PARA:

<u>FACTURACION</u>	<u>INVERSIONES</u>		<u>RIESGOS</u>		<u>COBERTURAS</u>		<u>AUTOSEGURO</u>	
	<u>SI</u>	<u>NO</u>	<u>SI</u>	<u>NO</u>	<u>SI</u>	<u>NO</u>	<u>SI</u>	<u>NO</u>
<100	15	3	15	2	20	0	18	2
100 - 500	27	4	27	4	33	0	28	5
500 - 1.000	5	0	7	0	6	0	6	0
1.000 - 5.000	10	1	15	0	15	0	14	1
>5.000	1	0	1	0	1	0	1	0
NC	5	0	7	0	7	0	6	0

A LA HORA DE CONTRATAR UN SERVICIO DE PREVENCIÓN, SEGURIDAD Y SEGURO,
TIENE COMPETENCIA PARA:

<u>SECTOR</u>	<u>INVERSIONES</u>	<u>S. RIESGOS</u>	<u>COBERTURAS</u>	<u>AUTOSEGURO</u>
1	13	10	13	11
2	5	5	6	5
3	-	-	-	-
4	3	5	6	5
5	2	2	2	2
6	0	1	1	1
7	10	11	13	14
8	1	2	2	1
9	-	-	-	-
10	12	12	15	13
11	0	1	2	1
12	2	4	4	2
13	2	2	2	2
14	0	0	0	0
15	2	4	3	4
16	3	3	3	3
17	2	2	2	3
18	0	1	1	0
19	3	3	3	2
20	0	1	1	1
21	2	2	2	1
22	0	0	0	0
NC	1	1	1	1

GRADO DE VALORACION QUE TIENE ESTA FUNCION EN SU EMPRESA

BAJO	12
MEDIO	34
ALTO	43
NO CONTESTA	11

GRADO DE VALORACION DE LA FUNCION EN LA EMPRESA

<u>SECTOR</u>	<u>BAJO</u>	<u>MEDIO</u>	<u>ALTO</u>	<u>NO CONTESTA</u>
1	3	6	5	1
2	1	4	0	2
3	-	-	-	-
4	1	2	3	0
5	0	1	1	1
6	0	0	1	0
7	1	4	8	1
8	0	2	1	0
9	-	-	-	-
10	1	4	9	2
11	1	0	1	1
12	2	2	2	0
13	0	1	1	0
14	0	0	0	1
15	0	1	4	1
16	0	2	1	0
17	1	1	1	0
18	0	1	0	0
19	1	0	2	1
20	0	1	0	0
21	0	1	2	0
22	0	1	0	0
NC	0	0	1	0

GRADO DE VALORACION DE LA FUNCION EN LA EMPRESA

<u>FACTURACION</u>	<u>BAJO</u>	<u>MEDIO</u>	<u>ALTO</u>	<u>NO CONTESTA</u>
<100	5	8	11	0
100 - 500	5	12	18	6
500 - 1.000	0	4	4	2
1.000 - 5.000	2	6	6	1
>5.000	0	0	2	0
NC	0	4	2	2
	--	--	--	--
	12	34	43	11

¿CUAL ES SU TITULACION?

SUPERIOR

- Económicas	25
- Jurídica	13
- Técnica	8
- Seguros	2
- Otros	6
- Seguros, Económicas	10
- Jurídica, Económicas	6
- Seguros, Jurídica	4
- Seguros, Técnica	1
- Técnica, Otros	1

MEDIA

- Económicas	8
- Seguros	3
- Técnica	1
- Otros	3
- Seguros, Económicas	1
- Seguros, Técnica	3

OTRAS

- Seguros	1
- Otros	1

NO CONTESTAN 8

NOTA. En algunos casos hay indicación de carrera de grado superior y grado medio.

SU ESPECIALIZACION EN ESTA FUNCION SE DEBE A

Procede del Seguro	12
Procede de Seguridad	2
Adaptación al puesto	74
No contestan	12

¿TIENE PERSONAL BAJO SU RESPONSABILIDAD?

SI	83
NO	9
NO CONTESTA	8

RIESGO DE LA EMPRESA BAJO LA RESPONSABILIDAD DEL GERENTE DE RIESGO

	Daños Patrimoniales	RC	Financieros	Personales		F. Pensiones	Asistencia	
				Vida	Accidentes		Enfermedad	A. Viaje
S	89	88	30	53	69	16	19	38
N	1	1	21	10	5	24	24	20
NC	10	11	49	37	26	60	57	42

¿UTILIZA ALGUNO DE LOS SERVICIOS EXTERNOS COMO AUXILIAR DE SU GESTIÓN DE RIESGOS?

	SI --	NO CONTESTA -----
Asegurador	48	52
Broker de Seguros	75	25
Empresas de Seguridad	21	79
Empresas de Prevención	9	91
Consultor de Riesgos	7	93
Otros	0	100

UTILIZA ALGUNO DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS EXTERNOS COMO AUXILIAR DE SU GESTIÓN DE RIESGOS (RESPUESTAS AFIRMATIVAS)

<u>SECTOR</u>	<u>ASEGURADOR</u>	<u>BROKER</u>	<u>E. DE SEGURIDAD</u>	<u>E. DE PREVENCIÓN</u>	<u>CONSULTOR</u>
1	9	10	4	1	0
2	4	5	2	1	1
3	-	-	-	-	-
4	4	6	0	0	0
5	0	2	1	0	0
6	1	1	0	0	0
7	6	11	3	1	1
8	1	3	1	0	1
9	-	-	-	-	-
10	6	13	4	3	0
11	3	1	0	0	0
12	1	4	0	0	0
13	1	2	1	1	1
14	1	1	0	0	0
15	3	5	0	0	1
16	2	3	2	2	1
17	0	2	0	0	1
18	1	1	1	0	0
19	3	0	1	0	0
20	0	1	0	0	0
21	1	3	1	0	0
22	1	0	0	0	0
NC	0	1	0	0	0

UTILIZA ALGUNO DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS EXTERNOS COMO AUXILIAR DE SU GESTION DE RIESGOS (RESPUESTAS AFIRMATIVAS)

<u>FACTURACION</u>	<u>ASEGURADOR</u>	<u>BROKER</u>	<u>E. DE SEGURIDAD</u>	<u>E. DE PREVENCION</u>	<u>CONSULTOR</u>
<100	6	16	2	0	1
100 - 500	19	30	11	3	0
500 - 1.000	8	8	2	2	2
1.000 - 5.000	10	12	2	3	2
>5.000	1	2	0	0	0
NC	4	7	4	1	2

BAREMOS UTILIZADOS AL ELEGIR ASEGURADORA, BROKER O EMPRESA DE
SEGURIDAD EN ORDEN A SU IMPORTANCIA

	<u>0</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>NC</u>
Solvencia de la Empresa	-	-	14	68	18
Amplitud de coberturas	-	3	25	55	17
Coste de primas y servicios	1	5	50	30	14
Asistencia técnica	0	6	30	49	15
Calidad de servicios	0	3	28	55	14
Agilidad, contraprestaciones, etc.	0	6	26	30	38
Otros	0	1	8	1	90

AL ELEGIR UNA ASEGURADORA, BROKER, EMPRESA DE SEGURIDAD,
ETC., ¿QUE BAREMOS TIENEN A SU JULCIO MAS IMPORTANCIA?

	1	2	3	4	NC
	-	-	--	--	--
Solvencia de la empresa	0	0	14	68	18
Amplitud de coberturas	0	3	25	55	17
Costo de prima y servicios	1	5	50	30	14
Asistencia Técnica	0	6	30	49	15
Calidad de Servicios	0	3	28	55	14
Agilidad Contraprestaciones	0	6	26	30	38
Otros	0	1	8	1	90

¿ESTA SATISFECHO EN LINEAS GENERALES CON LA ASEGURADORA CON LA QUE TRABAJA, O ECHA EN FALTA ALGUNOS DE LOS ASPECTOS SIGUIENTES?

	SI	NO	NC
	--	--	--
Solvencia	57	16	27
Amplitud de coberturas	53	18	29
Costo de primas y servicios	49	20	31
Asistencia Técnica	52	21	27
Calidad de servicios	55	20	25
Agilidad en la tramitación de siniestros	49	23	28
Otros	6	3	91

GRADO DE SATISFACION DE LA ASEGURADORA/S EN RELACION CON LOS ASPECTOS CONTEMPLADOS

	<u>SI</u>	<u>NO</u>	<u>NC</u>
Solvencia	57	16	27
Amplitud de coberturas	53	18	29
Costes de primas y servicios	49	29	31
Asistencia técnica	52	21	27
Calidad de servicios	55	20	25
Agilidad en la tramitación/ liquidación de siniestros	49	23	28
Otros	6	3	91

ESTA SATISFECHO CON SU ASEGURADA O ECHA EN FALTA ALGUNO DE LOS ASPECTOS SIGUIENTES

	SOLVENCIA		COBERTURA		PRIMA		A. TECNICA		SERVICIOS		SINIESTROS		OTROS	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	8	4	6	5	10	2	9	3	9	3	6	6	1	0
2	4	0	3	1	2	1	2	1	3	0	3	0	0	0
3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4	4	0	4	0	3	1	4	2	4	2	3	1	1	0
5	1	1	1	1	0	2	0	2	0	2	1	1	0	0
6	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0
7	12	1	11	1	11	1	10	1	9	3	7	4	2	1
8	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0
9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10	12	2	13	2	10	4	9	5	11	4	10	4	1	1
11	0	2	1	1	0	2	0	2	0	2	1	1	0	0
12	3	2	3	2	3	2	4	1	3	2	4	1	0	1
13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	0	0
16	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0
17	3	0	3	0	3	0	2	0	3	0	3	0	0	0
18	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0
19	2	0	2	0	2	0	3	0	3	0	2	1	0	0
20	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0
21	2	0	0	1	1	1	2	0	2	0	2	0	0	0
22	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0
NC	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0

ESTA SATISFECHO CON SU ASEGURADORA O ECHA EN FALTA ALGUNOS ASPECTOS SIGUIENTES:

FACTURACION	<u>SOLVENCIA</u>		<u>COBERTURA</u>		<u>PRIMAS</u>		<u>ASISTENCIA</u>		<u>SERVICIOS</u>		<u>SINIESTROS</u>		<u>OTROS</u>	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
< 100	18	2	15	4	14	5	13	6	14	6	13	8	2	1
100 - 500	27	7	26	7	23	10	25	7	28	6	23	9	2	1
500 - 1000	4	1	4	1	3	1	5	0	2	1	2	2	0	0
1000 - 5000	4	3	4	4	5	2	4	6	6	4	6	2	1	1
> 5000	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0
NC	3	2	3	2	3	2	4	1	4	2	4	1	1	0

CON ANTERIORIDAD A LA ENCUESTA CONOCIA A AGERS

SI	49
NO	24
ALGO	8
MUCHO	12
NO CONTESTA	7

¿CONOCIA CON ANTERIORIDAD A ESTA ENCUESTA A AGERS?

<u>SECTOR</u>	<u>SI</u>	<u>NO</u>	<u>ALGO</u>	<u>MUCHO</u>
1	6	5	1	2
2	2	4	0	1
3	-	-	-	-
4	2	1	0	2
5	2	1	0	0
6	0	0	0	1
7	6	3	1	2
8	3	0	0	0
9	-	-	-	-
10	10	2	1	2
11	3	0	0	0
12	3	2	1	0
13	1	0	0	1
14	1	0	0	0
15	4	0	0	1
16	2	0	1	0
17	0	3	0	0
18	1	0	0	0
19	0	2	1	0
20	1	0	0	0
21	1	0	2	0
22	0	1	0	0
NC	1	0	0	0

¿CONOCIA CON ANTERIORIDAD A ESTA ENCUESTA A AGERS?

<u>FACTURACION</u>	<u>SI</u>	<u>NO</u>	<u>ALGO</u>	<u>MUCHO</u>
<100	6	14	1	0
100 - 500	22	7	4	6
500 - 1.000	6	1	0	3
1.000 - 5.000	9	1	2	2
>5.000	1	0	0	1
NC	5	0	1	0

¿QUE SERVICIOS CONSIDERA NECESARIOS DEBE PRESTAR ESTA ASOCIACION PARA EL DESARROLLO DE SU TRABAJO?

	1	2	3	4	NC
	-	--	--	--	--
Influencia institucional	2	19	26	25	28
Asesoramiento técnico	3	8	27	44	18
Información periódica	0	3	25	56	16
Bibliografía, legislación, cursos	0	9	27	43	21
Organización de seminarios	0	10	24	44	22
Estudios especializados	2	11	29	40	18
Intercambio de experiencias	0	8	19	28	45
Otros	1	0	1	1	97

CREE QUE SU PERTENENCIA A AGERS PUEDE SERVIRLE PARA:

	<u>SI</u>	<u>NO</u>	<u>NC</u>
Reducir primas y/o mejorar coberturas	33	35	32
Mejorar su gestión global	64	11	25
Reciclaje continuo	62	10	28
Intercambio de experiencias	73	4	23
Recibir apoyo institucional	45	22	33
Asistencia técnica	42	20	38

CREE QUE SU PERTENENCIA A AGERS PUEDE SERVIRLE PARA

FACTURACION	PRIMAS		GESTION		RECICLAJE		EXPERIENCIAS		A. INSTITUCIONAL		A. TECNICA	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
< 100	8	7	13	2	14	2	11	3	7	7	8	4
100 - 500	15	15	31	2	30	3	33	1	22	8	20	8
500 - 1000	6	1	4	2	5	1	8	0	5	2	5	2
1000 - 5000	3	7	9	4	8	2	14	0	8	2	5	3
> 5000	0	2	1	0	1	1	2	0	1	1	0	1
NC	1	3	5	1	4	1	4	0	2	3	3	1