

20424  
84



# UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS  
PROFESIONALES "ACATLAN"

'EL EJECUTIVO DE CUENTA DE SEGUROS TEPEYAC, S.A.  
DESDE LA OPTICA DE LA OPINION PUBLICA.'

S E M I N A R I O - T A L L E R  
E X T R A C U R R I C U L A R  
D E T I T U L A C I O N " L A O P I N I O N P U B L I C A "  
Q U E P A R A O B T E N E R E L T I T U L O D E :  
L I C E N C I A D A E N P E R I O D I S M O Y  
C O M U N I C A C I O N C O L E C T I V A  
P R E S E N T A :  
C E S A R R U B I O N U Ñ E Z

ASESORA: LIC. MARIA VENUS ARMENTA FRAGA

ACATLAN, ESTADO DE MEXICO.

FEBRERO 2003.



A

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## AGRADECIMIENTOS

A Dios por permitirme vivir intensamente cada día y dejar que alcance todas mis metas

A mis queridos y adorados Padres, por que gracias a ellos soy un ser humano con cualidades y virtudes. Cuando lean estos pequeños párrafos es importante que sepan que la conclusión de este trabajo es por y para ustedes. A ti Emilio por enseñarme a ser un hombre responsable y por darme el amor de padre, el cual me sirve cada día para transmitirlo a mi esposa e hijas. A ti Sara por que me has enseñado que no existen obstáculos cuando se quiere hacer algo en la vida, me siento muy orgulloso de ti por todo lo que has logrado a lo largo de tu vida, pero sobretodo en estos último años  
Los AMO

Llegó el momento de dedicarle este espacio a la persona con la que he compartido estos últimos trece años y quien me ha regalado lo mejor de su vida, si efectivamente eres tu Mary, mi adorada y hermosa esposa, mi compañera de alegrías y tristezas, gracias por estar conmigo y enseñarme que lo más importante en la vida es el amor y la paciencia  
Te AMO

Estos renglones son para los dos grandes motores de vida, para Mariana, quien día a día con una sonrisa me dice que la vida es bella cuando se quiere como ella solo sabe hacerlo. Mil gracias mi princesita por brindarme tu cariño todos los días y sobretodo por hacerme papá. A Marifer por que gracias a ella se que existen los milagros y por que me inyecta entusiasmo para querer vivir cada día con mayor intensidad, y en este último mes para terminar este proyecto. Espero ser un gran hombre para ustedes y una fuente de inspiración  
Las AMO

A mis hermanos Alex y Emilio por compartir conmigo mi niñez y mi juventud, de verdad los quiero, espero sea este una fuente de inspiración para que pronto ustedes también me pongan en sus agradecimientos, y a sus esposas e hijos gracias por compartir la vida con ellos

A la Familia Baltazar Martínez por su apoyo y cariño. En especial a Doña Mari Carmen quien me ha demostrado ser una mujer emprendedora y a la cual admiro

A mi asesor Lic. Venus Armenta por su tiempo y conocimientos

Al Maestro Hector Torres Lima, a la Lic. Olga Gallo, al Lic. Eduardo Escamilla y a la Lic. Laura Jimenez, por su sabiduría y paciencia

A mis compañeros de trabajo de Seguros Tepeyac, S.A por dedicarme unos momentos y palabras de aliento cuando lo necesite. Naye, Lolis, Kary, Felipe López y Paco

B

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

## ÍNDICE

	Páginas
<b>INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>Capítulo I Marco Teórico</b>	
1.1. Teoría General de Sistemas.....	9
1.1.1. Concepto de Sistemas.....	9
1.1.2. El Sistema como Método de Análisis .....	10
1.1.3. Componentes de un Sistema.....	11
1.1.3.1. Selección de los Elementos de un Sistema .....	11
1.1.3.2. Distinción de los Elementos de un Sistema.....	13
1.1.3.3. Relación de los Elementos de un Sistema.....	14
1.1.4. Modelo de la Cebolla.....	16
1.2. El Sistema de la Comunicación .....	18
1.2.1. Actores.....	18
1.2.2. Instrumentos.....	19
1.2.3. Expresiones.....	20
1.2.4. Representaciones.....	21
1.2.5. Esquema del Modelo.....	22
1.3. El Sistema de la Opinión Pública.....	23
1.3.1. Definición de la Opinión Pública.....	23
1.3.2. La Comunicación y la Opinión Pública.....	23
1.3.3. Componentes del Sistema de Opinión Pública.....	25
1.3.4. Identificación y relación entre los Elementos del Sistema Opinión Pública.....	26
1.3.5. Los Referentes o Temas Públicos.....	27
1.3.6. Identificación de los Elementos de la Opinión Pública, en el Referente por Investigar.....	28
1.4. La Naturaleza Comunicativa de la Opinión Pública .....	29



## ÍNDICE

	Páginas
1.5. Breve Historia de la Opinión Pública.....	30
1.5.1. La Comunidad Primitiva.....	30
1.5.2. La Cultura Mesopotámica.....	40
1.5.3. El Periodo Greco-Romano.....	45
1.5.4. La Edad Media.....	50
1.5.5. El Renacimiento y Capitalismo.....	54
1.5.6. La Opinión Pública en la Época Liberal.....	67
1.5.7. Aportes de la Investigación Norteamericana a los Estudios de Opinión Pública .....	77
1.6. Características Científicas de la Investigación por Encuestas.....	81
1.7. La Ética en los Estudios de Opinión Pública.....	83
1.7.1. Código de Ética.....	83
 <b>Capítulo II Marco Contextual.</b>	
2.1. Ubicación histórica de Seguros Tepeyac, S.A.....	95
2.1.1. Origen de Seguros Tepeyac, S.A.....	95
2.1.2. Desarrollo de Seguros Tepeyac, S.A.....	98
2.1.2.1 Fusión con Mapre .....	119
2.1.2.2 Instalaciones de Seguros Tepeyac, S.A.....	122
2.1.2.3 Productos y Servicios.....	125
2.1.3. Situación Actual de Seguros Tepeyac, S.A.....	130
2.1.4. Origen desarrollo y situación actual de las Unidades de Negocio de Automóviles y Daños.....	135
2.1.5. El Ejecutivo de Cuenta de Seguros Tepeyac, S.A.....	142
2.2. Organización de Seguros Tepeyac, S.A.....	145
2.2.1. Organigramas de Seguros Tepeyac, S.A.....	145

## ÍNDICE

	Páginas
2.3. Funciones de la Organización.....	150
2.3.1. Misión, Visión, Principios Empresariales de Seguros Tepeyac,.....	150
2.3.2. Objetivo, Responsabilidad y Funciones del Ejecutivo de Cuenta..	152
2.4. Características Demográficas del Universo a Estudiar.....	153
2.4.1. Universo.....	153
2.5. Problemática del Universo a Estudiar.....	155
2.5.1. Principales Problemáticas del Universo a Estudiar.....	155
2.6. Descripción de la Temática a Tratar.....	157
<b>Capítulo III Metodología para la Elaboración del Cuestionario</b>	
3.1. Relación del Marco Teórico con la Tabla de Especificaciones.....	162
3.2. Consideraciones del Marco Contextual y su relación con la Tabla de Especificaciones.....	167
3.3. Hipótesis del Trabajo.....	167
3.3.1. Hipótesis Nula.....	167
3.3.2. Hipótesis Alternativas.....	167
3.4. Variables.....	169
3.4.1. Variable Dependientes e Independientes.....	169
3.5. Tabla de Especificaciones.....	171
3.6. Arboreación.....	184
3.6.1. Criterios de Arboreación.....	184

## ÍNDICE

	Páginas
3.7. Tabla de Equivalencias.....	186
3.8. Cuestionario Piloto.....	187
3.9. Procedimiento del Levantamiento de Datos de la Prueba Piloto.....	194
3.10. Corrección a la Prueba Piloto .....	194
3.11. Cuestionario Final.....	199
<b>Capítulo IV Levantamiento de Datos</b>	
4.1. Características de la Población.....	209
4.2. Tipo de Levantamiento de Datos.....	210
4.3. Convalidación de la Muestra.....	216
4.4. Criterios para la Recolección de la información.....	218
4.5. Reporte del Levantamiento de Datos.....	219
4.6. Análisis de Resultados .....	227
4.6.1. Resultados Generales por Indicador.....	227
4.6.2. Resultados Especificos de la Encuesta por indicador.....	233
4.6.2.1 Opinión de los Encuestados según la Variable Sociodemográfica 1 Edad.....	234
4.6.2.2 Opinión de los Encuestados según la Variable Sociodemográfica 2 Sexo .....	265

## ÍNDICE

	Páginas
4.6.2.3 Opinión de los Encuestados según la Variable Sociodemográfica 3 Puesto.....	277
4.6.2.4 Opinión de los Encuestados según la Variable Sociodemográfica 4 Contrato Patronal.....	301
4.6.2.5 Opinión de los Encuestados según la Variable Sociodemográfica 5 Unidad de Negocios.....	313
4.6.2.6 Opinión de los Encuestados según la Variable Sociodemográfica 6 Antigüedad.....	326
4.6.2.7 Opinión de los Encuestados según la Variable Sociodemográfica 7 Posición Familiar.....	358
4.6.2.8 Opinión de los Encuestados según la Variable Sociodemográfica 8 Escolaridad.....	388
4.6.3. Promedio de Opinión por Categoría.....	414
4.6.4. Resultados Especificos de la Encuesta por Categoría.....	415
4.6.4.1 Promedio por Categoría Variable 1 Edad.....	416
4.6.4.2 Promedio por Categoría Variable 2 Sexo.....	422
4.6.4.3 Promedio por Categoría Variable 3 Puesto.....	424
4.6.4.4 Promedio por Categoría Variable 4 Tipo de Contrato ..	428
4.6.4.5 Promedio por Categoría Variable 5 Unidad de Negocios	431
4.6.4.6 Promedio por Categoría Variable 6 Antigüedad.....	433
4.6.4.7 Promedio por Categoría Variable 7 Posición Familiar..	439
4.6.4.8 Promedio por Categoría Variable 8 Escolaridad.....	444
4.6.5. Resultados Generales de la Encuesta por Variables Sociodemográficas.....	449
Conclusiones.....	455
Bibliografía	
Anexos	

---

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad la gran voracidad de las empresas por la captación de clientes, ha marcado en esta última década una nueva era de transformaciones hacia el interior y el exterior de las empresas, todavía en el siglo pasado se observaban instituciones dedicadas exclusivamente a comercializar sus productos, entendiendo también como productos a los servicios que ofrecen las empresas, por ejemplo, las instituciones bancarias eran entidades que se dedicaban exclusivamente a manejar y ofrecer productos financieros, en los que se buscaba dar el mayor rendimiento al dinero que los clientes depositaban en ellas, en este nuevo siglo se da un giro a las actividades de los Bancos y se pone gran énfasis en ofrecer y brindar a los clientes mayores servicios como: la domiciliación bancaria, el pago de servicios via telefónica, el uso del internet, y la atención personalizada por ejecutivos de cuenta, entre muchos otros.

De igual forma las Instituciones de Seguros en México han cambiado su forma de ver el negocio, sobretodo tomando como punto de partida la idea de que un seguro es un producto intangible para el cliente que lo adquiere, ya que lo único que recibe es un papel o dicho en términos de seguros una póliza, que le garantizará un servicio en el caso de tener un percance.

En México actualmente los empresarios que dirigen el sector asegurador han puesto gran empeño en extender sus servicios más allá de la compra de un seguro, por lo que ahora existen aseguradoras que garantizan la llegada a un accidente de tránsito en menos de 30 minutos, o aquellas donde puedes obtener el costo del seguro de tu automóvil o de tu hogar desde tu oficina o casa, así mismo realizar los pagos de los mimos a través del sistema de domicialización.

Seguros Tepeyac. S.A. como parte del sector asegurador mexicano se ha incorporado a esta dinámica, tal como se percibe en su misión de empresa, la cual se indica a continuación: "Garantizar la satisfacción de nuestros asegurados.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

---

agentes, proveedores, empleados, accionistas y autoridades con vocación de servicio, liderazgo y responsabilidad social"

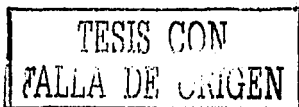
Dentro de los múltiples servicios que ofrece Seguros Tepeyac, S.A., se encuentran: la atención rápida y oportuna en los siniestros, la obtención de costos y contratación de seguros a través del Internet, pagos de pólizas con cargo a tarjetas de crédito, emisión de pólizas vía telefónica, atención personalizada de ejecutivos de cuenta para los agentes de la compañía.

Una vez señalada la importancia de los productos y servicios que ofrecen las empresas, resulta más interesante conocer la opinión que la gente tiene acerca de estos. Motivo por el cual, los empresarios invierten capital en conocer la opinión de sus públicos.

Esta investigación se aboca a conocer la opinión de los empleados de las unidades de Negocios de Automóviles y Daños de Seguros Tepeyac, S.A., respecto a uno de los servicios que ofrece la compañía a sus agentes, que es la atención personalizada de ejecutivos de cuenta del área metropolitana.

La función del ejecutivo dentro la Compañía, sirve de enlace entre los agentes de ventas y los empleados de la empresa, ellos son los encargados de la captación del negocio, dicho en otras palabras son quienes proveen del soporte económico a la Compañía. Su labor es primordialmente comercial.

La óptica bajo la cual se aborda el estudio de Opinión Pública es desde el enfoque de la naturaleza comunicativa de la Opinión Pública, la cual se define como: las expresiones de los individuos del grupo social que tienen un referente público, entendiendo como público a todos aquellos asuntos que interesan y/o afectan al grupo social, a diferencia de "el público" que es el grupo social en si mismo.



---

Partiendo de la definición señalada en el párrafo anterior se determina el siguiente objetivo: conocer la Opinión Pública de los empleados de las Unidades de Negocio de Automóviles y Daños de Seguros Tepeyac, S.A., respecto a la identidad e imagen institucional del Ejecutivo de Cuenta de la División Metropolitana.

Ante este objetivo, la interrogante planteada fue saber ¿Cuál es la Opinión Pública de los empleados de las Unidades de Negocio de Automóviles y Daños de Seguros Tepeyac, S.A., respecto a la identidad e imagen institucional del Ejecutivo de Cuenta de la División Metropolitana?

A lo largo de la investigación se dará contestación al problema antes señalado, pero como premisas se establecen las siguientes Hipótesis:

Hipótesis Nula: no se sabe cuál es la Opinión Pública de los empleados de las Unidades de Negocio de Automóviles y Daños de Seguros Tepeyac, S.A., respecto a la identidad e imagen institucional del Ejecutivo de Cuenta de la División Metropolitana.

Hipótesis Alternativa: La Opinión Pública de los empleados de las Unidades de Negocio de Automóviles y Daños de Seguros Tepeyac, S.A., respecto a la identidad e imagen institucional del Ejecutivo de Cuenta de la División Metropolitana, dependerá de las características sociodemográficas de cada uno de los individuos que conforman el grupo social.

Para lograr probar o disprobar las hipótesis establecidas, se diseña el instrumento para realizar la investigación de campo, llamado encuesta, después se emplearon técnicas para el levantamiento de datos a fin de conocer el decir de los empleados de las unidades de negocios de autos y daños.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

---

El método empleado para obtener los resultados fue cuantitativo y se emplearon los siguientes criterios para validarlo: en primer instancia, se elaboró la tabla de especificaciones, la cual determinó la planificación y elaboración del instrumento, posteriormente se realizó el diagrama de flujo y la arboreción para determinar la posición que tendrían los reactivos en el instrumento, enseguida se creó una tabla de equivalencias entre los indicadores y los reactivos, permitiendo así la construcción final del cuestionario piloto.

Se realizó una prueba piloto para conocer la eficacia del cuestionario, con los resultados recopilados se realizaron los ajustes convenientes, obteniendo así el cuestionario final que fue aplicado a una población conformada por 132 individuos.

De las hipótesis planteadas en los párrafos anteriores, se desarrollaron cuatro capítulos, que permiten comprender mejor un estudio de Opinión pública desde la perspectiva de la comunicación que es el **DECIR**, dichos capítulos se explican brevemente a continuación.

En el primero al que se nombra Marco Teórico se platea por una parte la Teoría de General del Sistemas del autor Manuel Martín Serrano, y por otra la naturaleza comunicativa de la opinión pública.

En este mismo capítulo se ubica a la Opinión pública a través de la historia del hombre. Se hace referencia desde las Comunidades Primitivas, Egiptia, Greco-Romana, Edad Media, Renacimiento y Capitalismo, hasta las aportaciones de la investigación norteamericana a los estudios de Opinión pública

El recorrido histórico tiene la finalidad de presentar las primeras conductas comunicativas entre las especies y su evolución, ya que el hombre fue capaz de crear un sistema comunicativo para interactuar con otros individuos y formar grupos sociales en donde la Opinión pública estuvo presente



---

El segundo capítulo está conformado por el Marco Contextual en el que se describe la historia de Seguros Tepeyac, S.A., su desarrollo, los servicios que brinda, su organigrama, las funciones del personal, el objetivo, la misión y filosofía de la empresa, así como las características de la población investigada.

En el tercer capítulo titulado Metodología para la elaboración del cuestionario, se toma la hipótesis y la relación que existe entre el Marco Contextual y la Tabla de Especificaciones, siendo ésta última el instrumento metodológico que se utilizó para operacionalizar los conceptos de conocimiento, opinión y sociodemográficos que permitieron la construcción del cuestionario y las formas de medición de las categorías e indicadores para determinar los reactivos.

En este mismo apartado se elabora la Arboreación de los datos, la Tabla de equivalencias, la prueba piloto y se concluye con el cuestionario final.

Por último, el capítulo cuatro en el que se describen los criterios para el Levantamiento de datos y análisis de los resultados. En el presente trabajo el método que se utilizó fue la muestra probabilística por estratos. También, se muestra un informe sobre las experiencias que se obtuvieron en el trabajo de campo. Se determina que la aplicación de la encuesta fuese de forma directa con la población.

Asimismo, a través del empleo de parámetros y el marco muestral (directorio telefónico y relación de empleados) se obtuvieron las características de la población encuestada. Se elaboró un calendario de actividades y el presupuesto de la investigación

Finalmente se hizo la lectura de los datos a través de las tablas dinámicas, parte fundamental del estudio de Opinión pública que se realizó a los empleados de Seguros Tepeyac, S.A., de las unidades de negocios autos y daños.

---

Cada uno de los cuatro capítulos nos lleva paso a paso por un recorrido que va desde la historia de la Opinión pública con una perspectiva comunicativa; esto es el DECIR, hasta el cruce de variables para obtener la información pertinente que permita sugerir cambios y mejorías en los servicios que la empresa contratante brinda a sus clientes.

Es importante mencionar que con el estudio se pretenden realizar dos aportaciones para Seguros Tepeyac, S.A., en primer lugar, dar a conocer los resultados obtenidos a los directos de la empresa, con la finalidad de que sirva de herramienta para que haya un cambio en el concepto que se tiene del ejecutivo de cuenta

En segundo término, realizar un reconocimiento al ejecutivo de cuenta quien no importando su estado de ánimo, los problemas laborales que enfrenta hacia el interior y exterior de la empresa, siempre deberá estar dispuesto a ofrecer un buen servicio a los agentes.

# **CAPÍTULO I**

## **MARCO TEÓRICO**

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

## Capítulo I Marco Teórico

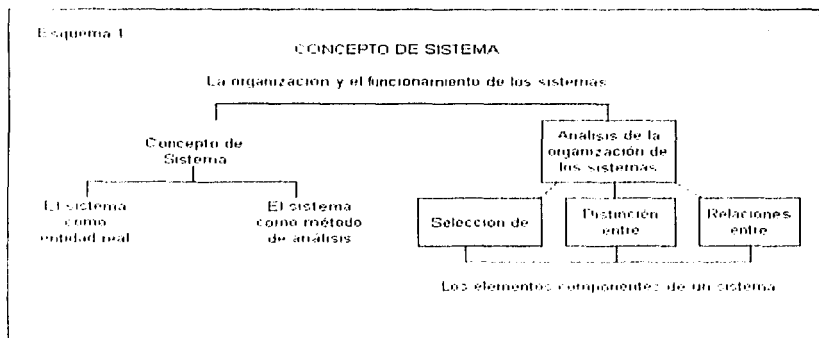
### 1.1 Teoría General de Sistemas

En este apartado se abordará la Teoría General de Sistemas, para conocer de manera amplia el término de sistema, sus componentes, la selección de ellos, su relación y como se distinguen entre sí.

#### 1.1.1. Concepto de Sistemas

La presente investigación de Opinión Pública se abordará desde la naturaleza comunicativa de la Opinión Pública, para lo cual se tomará como punto de partida la Teoría General de Sistemas de Manuel Martín Serrano, quien señala que un sistema es un conjunto de elementos que tienen las siguientes características: pueden ser seleccionados, se distinguen y se relacionan entre ellos.<sup>1</sup>

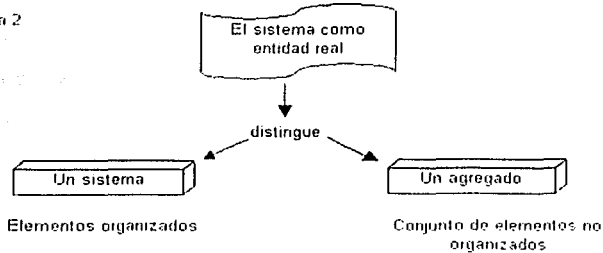
Para tener un panorama más amplio del concepto de sistema se muestra el siguiente recuadro.



<sup>1</sup> Martín Serrano, Manuel. Teoría de la Comunicación. I Epistemología y Análisis de la Referencia. p 96

Manuel Martín Serrano distingue el concepto de sistemas de dos formas: El sistema como entidad real y el sistema como método de análisis. En el siguiente esquema se observa el sistema como entidad real.

Esquema 2



En el sistema como entidad real es necesario reconocer un sistema y diferenciarlo de un agregado.

Un sistema y un agregado son igualmente conjuntos, es decir entidades que se constituyen por la concurrencia de más de un elemento.

Una característica que marca la diferencia entre un sistema y un agregado, es que el primero se encuentra organizado, mientras el segundo carece de esto.

En todos los niveles de la realidad se puede identificar la existencia de componentes constituidos en un sistema. Por ejemplo, el padre, la madre y los hijos son elementos organizados en un sistema denominado familia.

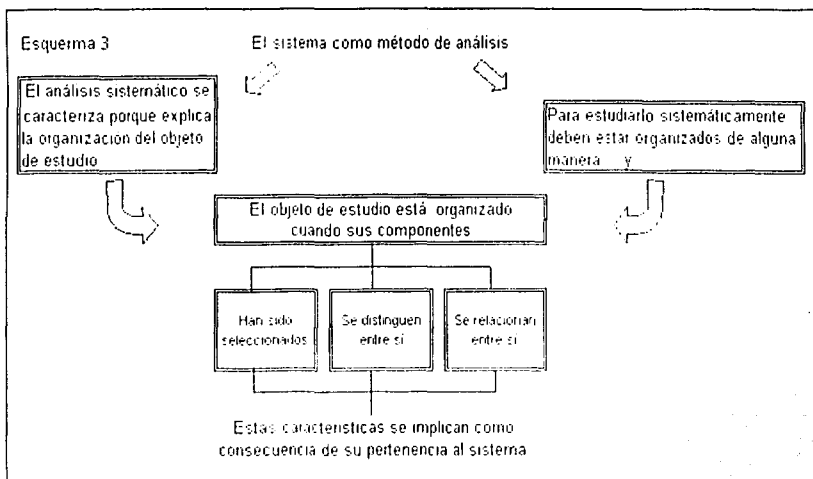
### 1.1.2. El Sistema como Método de Análisis

El sistema como método de análisis se caracteriza porque se propone a través del análisis sistemático explicar la organización del objeto de estudio, dicho objeto será una entidad real, esto es, debe poseer una organización y sus componentes presentarán las siguientes características:

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

- han sido seleccionados;
- se distinguen entre sí;
- se relacionan entre sí.

Como se observa en el siguiente esquema.



### 1.1.3. Componentes de un Sistema

Un componente pertenece a un sistema cuando su existencia es necesaria para que funcione o permanezca organizado el sistema

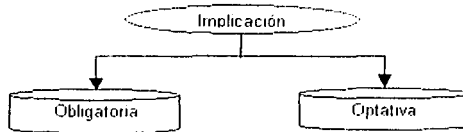
#### 1.1.3.1. Selección de los Elementos de un Sistema

El componente está implicado en el funcionamiento y/o en la reproducción del sistema, por lo que la relación existente entre estos se denomina Implicación.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

La implicación del elemento en el sistema se clasifica en dos, como se muestra el esquema.

Esquema 4



- u Obligatoria. Cuando la desaparición del elemento afecta la existencia, el funcionamiento o implica la transformación del sistema en otro diferente. La obligatoriedad en el sistema puede darse en su funcionamiento, en su reproducción o bien en ambas.
  
- u Optativa. Cuando el sistema puede funcionar sin desaparecer y sin transformarse, sustituyendo a ese elemento por otro.

Ejemplo de implicaciones en un sistema.

Para la realización de un contrato de seguro de automóvil, deberán estar presentes los siguientes elementos: Asegurado, Aseguradora, Vehículo a asegurar, coberturas básicas, coberturas accesorias<sup>2</sup>, Agente de seguros e inspector de bienes.

En el ejemplo podemos identificar claramente a los elementos: asegurado, aseguradora, vehículo asegurado y coberturas básicas como elementos obligatorios para la existencia del sistema contrato del seguro (ya que si faltara alguno de estos elementos simplemente no podría celebrarse el contrato)

<sup>2</sup> En el contrato de seguro la o las coberturas si están definidas como la protección de las personas o los bienes materiales contra la ocurrencia de algún suceso y se clasifican en coberturas básicas y accesorias. En las coberturas básicas encontramos Daños Materiales, Pérdida Total por Daños Materiales, Robo Total y Responsabilidad Civil. Las coberturas accesorias se clasifican en: Gastos Médicos, Asistencia Completa, Defensa Jurídica, Accidentes al Conductor, Devolución de prima y deducible, Equipo Especial y Adaptaciones. En el mercado asegurador cuando solicitan contratar una cobertura aplica la siguiente política: "Para contratar una cobertura accesorio se deberá contratar forzosamente una cobertura básica".





Las coberturas accesorias y el agente de seguros son elementos optativos, ya que el asegurado podría cambiar el tipo de cobertura o bien contratar su póliza directamente con la aseguradora, eliminado al agente de seguros, sin estos elementos el sistema puede seguir funcionando

Se reconoce un tercer componente que no es ni obligatorio ni optativo para la existencia y/o funcionamiento del sistema , pero aparece frecuentemente en el sistema.

Estos elementos que requieren del sistema se llaman incorporados. En estos caso el sistema puede eliminarlos sin alterarse. En el ejemplo anterior el inspector de los bienes que se van asegurar como elemento incorporado puede desaparecer sin afectar la existencia y/o funcionalidad del sistema.

"Se comprende que para dilucidar el carácter obligatorio, optativo o incorporado de un componente respecto aun sistema dado, éste último debe de identificarse de modo muy concreto"<sup>3</sup>

### 1.1.3.2. Distinción de los Elementos de un Sistema

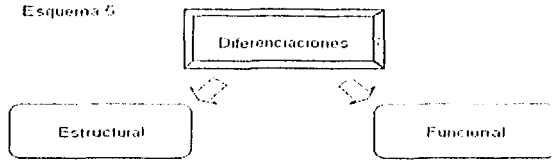
Un componente se distingue de otro u otros en el interior de un sistema dado, cuando las diferencias que existen entre ellos o sus diferentes comportamientos son necesarios para que el sistema funcione o permanezca organizado como tal sistema.<sup>4</sup>

Hay dos tipos de diferenciaciones/comportamientos entre los componentes del sistema.

---

<sup>3</sup> Martín Serrano, Manuel. *Teoría de la Comunicación I Epistemología y Análisis de la Referencia* p 98

<sup>4</sup> Martín Serrano, Manuel. *Teoría de la Comunicación I Epistemología y Análisis de la Referencia* p 99



- "Estructural. Cuando un elemento ocupa un lugar específico para que el sistema esté en un estado. Ese lugar no puede ser ocupado por otro u otros elementos.
  - Retomando el ejemplo del contrato de seguros , los elementos Asegurado, aseguradora, coberturas, bien asegurado son parte de la estructura del mismo contrato y su lugar no puede ser ocupado por otro elemento.
  
- Funcional. Cuando un elemento ocupa un lugar específico en el sistema para que asuma una o varias funciones dentro de un estado. Ese lugar no puede ser ocupado por otro elemento.
  - Continuando con el ejemplo, encontramos los elementos asegurado y aseguradora, los cuales ocupan un lugar específico en el sistema. la función que desempeñan estos no puede ser asumida por otros elementos. el asegurado no puede asumir la función de la aseguradora ni viceversa

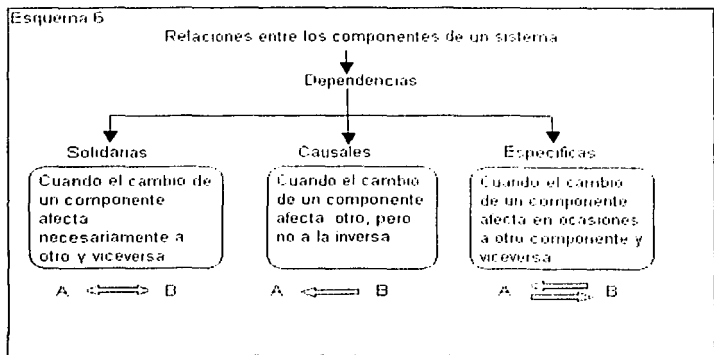
Los elementos pueden ser de naturaleza distinta , pero no es condición para diferenciarlos .

### 1.1.3.3. Relación de los Elementos de un Sistema

Cuando un componente establece relaciones con otros componentes del sistema, estas relaciones se definen como dependencias. Con ello el estado de cada sistema se ve afectado por otro u otros componentes y viceversa.

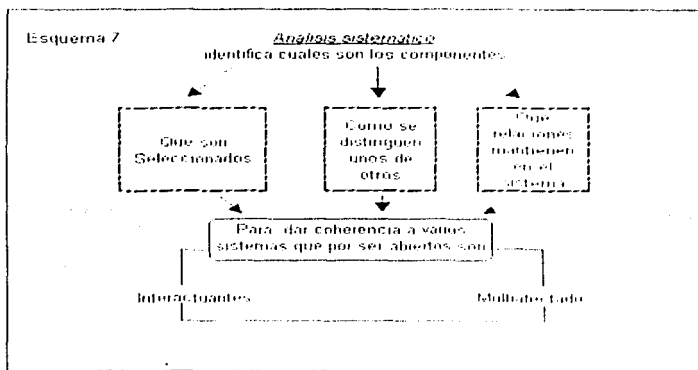
TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Existen tres tipos de dependencias, las cuales se explican en el siguiente cuadro.



Los elementos pueden o no tener relaciones directas o indirectas con otros elementos del sistema, y pueden o no manifestarse esas afectaciones.

El análisis sistemático es el estudio de la organización de los sistemas y consiste en identificar cuales son los componentes. En el esquema siguiente se observa como se identifican dichos componentes



TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Los sistemas abiertos no son autónomos por lo que son interactuantes y multifacetedos, esto se refiere a su constante interacción con otros sistemas, por lo que son influenciados o bien multifacetedos por todos y cada uno de los sistemas con los cuales se relacionan. A su vez estos sistemas afectan e influncian el funcionamiento de otros sistemas con los que se relacionan.

#### 1.1.4. Modelo de la Cebolla.

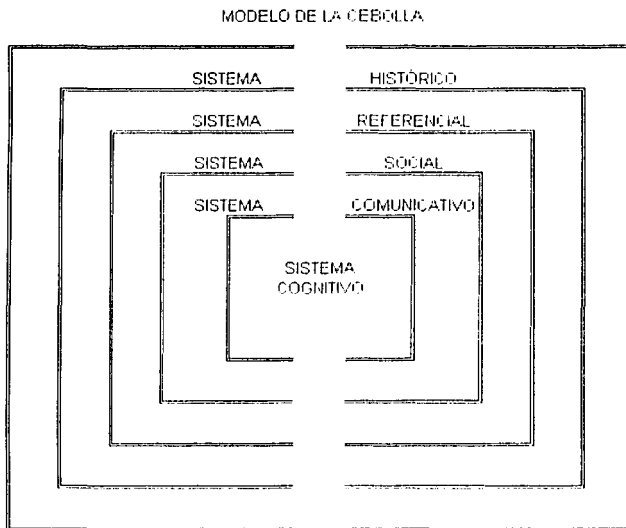
El Modelo de la cebolla presenta varios sistemas, los cuales son abiertos, por lo que se interactúan y multifacetedan entre ellos. Los sistemas que conforman el modelo se clasifican en:

- El sistema histórico está determinado por el espacio y el tiempo en el que se lleva a cabo el proceso comunicativo. Es el sistema que dota de referentes a los participantes en dicho proceso.
- En el sistema referencial los asuntos públicos comunes son los que afectan a los individuos. En éste se encuentra todo lo que se nombra, todo aquello sobre lo que comunican los individuos.
- El sistema social, en éste se presentan las relaciones entre los individuos a través del sistema comunicativo, en donde el lenguaje también es un sistema
- El sistema comunicativo, están presentes por lo menos los siguientes elementos: actores, instrumentos, expresiones y representaciones. Este sistema media el sistema cognitivo y el sistema social, dado que por medio del lenguaje el individuo expresa lo que piensan a otros sujetos.
- El sistema Cognitivo, es el mundo interno, aquí se encuentran las Instancias Psíquicas como el Yo (consciente de cada individuo), el ello (se

ubica únicamente el estado del placer) y el super yo (el deber ser, las normas sociales) de cada individuo.

En seguida se presenta el modelo de la cebolla.

Modelo 1



TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

---

## 1.2. El sistema de la comunicación

De acuerdo con la definición de sistemas y sus características señaladas anteriormente, la comunicación humana es considerada para su estudio como un sistema.

Manuel Martín Serrano, en su libro *Teoría de la Comunicación. I Epistemología y Análisis de la Referencia* señala que en el sistema de comunicación : aquellos componentes que, por su naturaleza están implicados en el sistema comunicativo (aunque puedan formar parte de otros sistemas) son los siguientes:<sup>5</sup>

- Actores de la comunicación;
- Instrumentos de la comunicación;
- Expresiones comunicativas;
- Representaciones.

### 1.2.1. Actores

Los Actores son:

- a) Las personas físicas que en nombre propio o como portavoces o representantes de otras personas, grupos institucionales u organizaciones entran en comunicación con otros actores.
- b) Las personas físicas por cuya mediación técnica, unos Actores pueden comunicar con otros, siempre que su intervención técnica en el proceso comunicativo excluya, incluya o modifique a los datos de referencia proporcionados por los otros Actores

---

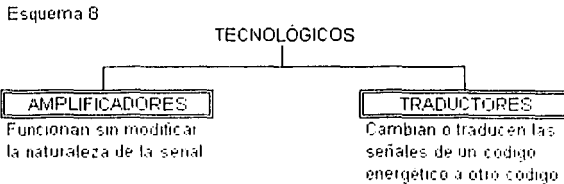
<sup>5</sup> Martín Serrano, Manuel *Teoría de la Comunicación. I Epistemología y Análisis de la Referencia* p 161

### 1.2.2. Instrumentos

Los instrumentos de la comunicación son todos los aparatos biológicos y/o tecnológicos que pueden acoplarse a otros similares para obtener producción intercambio o recepción de señales (ver esquema 8)

Los aparatos biológicos se localizan físicamente en el organismo humano y están compuestos por todos los elementos que conforman el sistema del humano (oído, voz, ojos, tacto, gusto, etcétera)

Por su parte, los instrumentos tecnológicos se distinguen en sistemas de amplificación y de traducción de señales y están conformados por un órgano emisor, un canal transmisor y un órgano receptor.



#### Ejemplos de instrumentos

<u>Biológicos</u>	<u>Amplificadores</u>	<u>Traductores</u>
Voz, Oído	Bocinas, Altavoces	Antenas parabólicas

Existen instrumentos que sirven a la comunicación, pero hay otros instrumentos que se sirven de ella para funcionar. Por ejemplo, las computadoras que necesitan alimentarse de información o programas.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

### 1.2.3. Expresiones

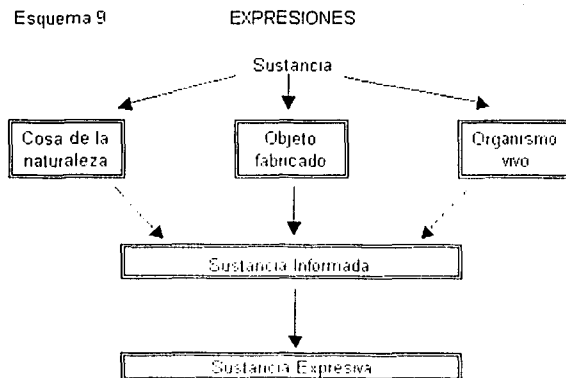
Una expresión está dada en primer instancia por la existencia de una sustancia, ésta se encuentra en una cosa de la naturaleza, en un objeto fabricado o bien en un organismo vivo.

A través de un trabajo expresivo una sustancia es transformada para convertirse en una sustancia informada con la finalidad de que sea entendida por otros individuos.

Una sustancia informada se convierte en una sustancia expresiva cuando es entendida por los demás. La sustancia expresiva puede presentar diferencias perceptibles o adoptar diferentes estados perceptibles y esas diferencias y estados pueden designar algo para alguien a nivel cognitivo.

Las expresiones están dadas por lo tanto de la sustancia expresiva (ver esquema 9)

Esquema 9



TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN



"Son sustancias expresivas las materias informadas , o si se prefiere, cualquier cantidad perceptible, cualquier entidad perceptible por algún sentido de Alter, sobre la cual, Ego ha realizado un trabajo expresivo. Las sustancias expresivas cuando son energizadas poseen la capacidad de generar señales, es decir, de modular las energías que pueden afectar a los sentidos de algún ser vivo"<sup>6</sup>

Por ejemplo," El David (1501-1504), una de las obras más conocidas de Miguel Ángel, es una escultura en mármol de 4,34 m de altura. Aunque fue creada originariamente para la plaza de la Señoría de Florencia, actualmente se encuentra en la Academia de Bellas Artes de esa ciudad. El héroe del Antiguo Testamento, un joven atleta desnudo, musculoso, en tensión, con la mirada fija en la distancia, buscando a su enemigo, Goliat. El *David*. la escultura más famosa de Miguel Ángel, llegó a convertirse en el símbolo de Florencia"<sup>7</sup>

La sustancia cosa de la naturaleza era el mármol como piedra en bruto, Miguel Ángel, a través de un trabajo físico la transformó en una sustancia informada , con lo cual dio forma a un joven atleta desnudo, musculoso, en tensión, con la mirada fija en la distancia. El David llegó a convertirse en el símbolo de Florencia, con lo cual se convirtió en una sustancia expresiva.

#### 1.2.4. Representaciones

Una representación es el conjunto de datos de referencia proporcionados por el producto comunicativo que posee algún sentido para el usuario

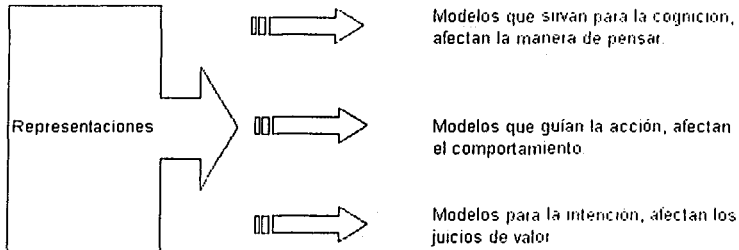
---

<sup>6</sup> Martín Serrano, Manuel. *Teoría de la Comunicación I Epistemología y Análisis de la Referencia* p 165

<sup>7</sup> "Miguel Ángel " Enciclopedia® Microsoft® Encarta 2001 © 1993-2000 Microsoft Corporation

Como se observa en el esquema siguiente dentro de las representaciones se identifican los siguientes modelos:

Esquema 10

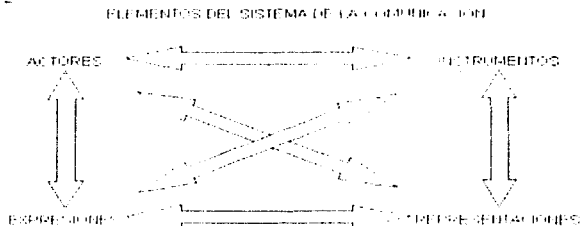


### 1.2.5. Esquema del modelo

Recapitulando, el sistema comunicativo tiene los siguientes componentes: actores, instrumentos, expresiones y representaciones, que por su naturaleza comunicativa están implicados en el sistema. Estos componentes por sus relaciones son interactuantes y multifectados por todos y cada uno de ellos entre sí.

A continuación, se presenta el Modelo Dialéctico de la Comunicación, en el cual se aprecia que sus componentes se interectúan y se multiafectan todos entre sí.

Modelo 2



TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

### 1.3. El Sistema de la Opinión Pública

De acuerdo con la propuesta del sistema comunicativo señalada anteriormente, para la presente investigación la Opinión Pública será considerada como un subsistema del sistema comunicativo ya contiene los mismos elementos del sistema comunicativo, como se explicará a continuación.

#### 1.3.1. Definición de la Opinión Pública

Son las expresiones de los individuos del grupo social que tienen un referente público, entendiéndose como público a todos aquellos asuntos que interesan y/o afectan al grupo social, a diferencia de "el público" que es el grupo social en sí mismo.<sup>8</sup>

#### 1.3.2. La Comunicación y la Opinión Pública

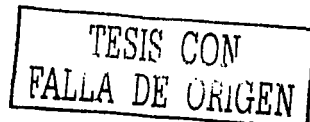
El hombre a lo largo de su evolución ha tenido la necesidad de expresar sus opiniones, lo que lo llevó desde sus orígenes a sobrevivir gracias a la convivencia con sus compañeros.

La comunicación le sirve para que el hombre exprese sus pensamientos, emociones, experiencias, con el fin de que sean escuchadas, conocidas y tal vez aceptadas. Se convierte entonces la comunicación en un satisfactor social del hombre.

Los referentes comunes en los orígenes del ser humano como parte de un grupo social fueron: la alimentación, la protección de los fenómenos naturales y de los animales, lo llevaron a través de las expresiones a tener un consenso y disenso de los asuntos públicos. Las expresiones sobre un referente emitidas por los miembros de un grupo social es lo que importa a la Opinión Pública

---

<sup>8</sup> La presente definición de Opinión Pública fue tomada del Seminario de Titulación de Opinión Pública impartido en la UNAM-ENEP Acatlán 2002



---

Por lo que se identifican los elementos del sistema de opinión pública como subsistema del sistema comunicativo de aquella sociedad.

Actores: los individuos que conformaban la sociedad primitiva. Las expresiones, eran los referentes públicos de interés y/o afectación del grupo social: la alimentación, la protección de los animales y fenómenos naturales, la convivencia.

Los instrumentos, biológicos su cuerpo y los sonidos emitidos. En el aspecto Tecnológico las piedras con las cuales aprendió a realizar sonidos o las pinturas rupestres donde plasmo la expresión. Las representaciones, con las experiencias vividas que modificaban sus acciones y forma de pensar.

"La comunicación es un hecho social que se encuentra en congruencia con los fines últimos de la especie humana (salvaguardar el conjunto de interpretaciones que se dan sobre el acontecer y lo que en él pasa para que el hombre tenga un sentido en la vida) y del mismo grupo social para conservar territorio, bienes materiales y formas de producir satisfactores materiales o inmateriales.

La comunicación, además de estar presente en todas las sociedades que han existido, es un elemento estructurante de la personalidad del hombre, ya que permite la transmisión de las costumbres, hábitos, de las actividades y de los avances en las diferentes razas.

En la actualidad no se discute que la opinión pública es un fenómeno humano y así ha sido estudiada, lo cual quiere decir que la opinión pública, como fenómeno, se origina y realiza al interior de la vida social de los grupos humanos y de ésta manera tiene pertenencia en estos grupos. Habría que recordar que la naturaleza social es heredada a la humanidad, por lo que ésta surge con la habilidad para la comunicación, para la interrelación expresiva, simbólica, que es capaz de sustituir

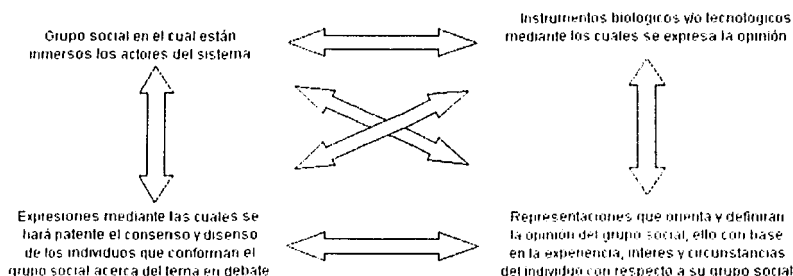
actos ejecutivos, con la finalidad de economizar energía y eficientar la vida humana"<sup>9</sup>

### 1.3.3 Componentes del Sistema de Opinión Pública

Utilizando el modelo de sistema de la comunicación señalado anteriormente se identificarán los componentes del sistema de la opinión pública, en donde:

Modelo 3

#### COMPONENTES DEL SISTEMA DE LA COMUNICACIÓN



- ┌ Los Actores. Es el Grupo Social en el cual están inmersos los actores del sistema.
- ┌ Los instrumentos biológicos y/o tecnológicos mediante los cuales se expresa la opinión.
- ┌ Las expresiones mediante las cuales se hará patente el consenso y disenso de los individuos que conforman el grupo social acerca del tema en debate.

<sup>9</sup> Gallo Romo, Olga Avances del trabajo de tesis para la Maestría en Comunicación de la Facultad de Ciencias Políticas de la UNAM 2002

- u **Representaciones** que orientan y definirán la opinión del grupo social, ello con base en la experiencia, interés y circunstancias del individuo con respecto a su grupo social.

La opinión pública es un subsistema perteneciente al sistema comunicativo ya que comparte con él a sus elementos estructurales (actores, instrumentos, expresiones y representaciones)

### **1.3.4. Identificación y relación entre los Elementos del Sistema Opinión Pública**

"La opinión pública pueda tener como referentes a personas, cosas, animales, fenómenos políticos, culturales, económicos, sociales, etcétera; e inclusive, no se niega la posibilidad de la interacción dinámica y dialéctica entre la historia, la cultura, la política, la economía, las necesidades y las cosas, con la opinión pública, pero no se puede admitir la confusión entre lo referido con la expresión"<sup>10</sup>

La opinión pública tiene en la expresión una forma para llevar a cabo las opiniones de acuerdo y desacuerdo sobre los referentes de interés público que tienen los individuos que conforman un grupo social. Entonces la expresión será el elemento principal para analizar a la opinión pública.

Si la opinión pública puede ser ejercida, entendida y analizada por el grupo social a partir de la expresión, entonces el sistema de la opinión pública es un subsistema del Sistema Comunicativo, sin que esta pertenencia implique que no pueda establecer relaciones solidarias, causales o específicas con otros sistemas.

---

<sup>10</sup> Gallo Romo Olga Avances del trabajo de tesis para la Maestría en Comunicación de la Facultad de Ciencias Políticas de la UNAM. 2002

De acuerdo con el Modelo Dialéctico de la Comunicación de Manuel Martín Serrano, el sistema de la opinión pública puede ser estudiado como un método de análisis ya que sus elementos se identifican, se seleccionan y se relacionan.<sup>11</sup>

Estas son características también de los componentes del sistema comunicativo, por lo que los sistemas opinión pública y comunicativo comparten los mismos elementos (actores, instrumentos, expresiones y representaciones) siendo las expresiones el elemento que da el sentido de pertenencia al primero del segundo.

### 1.3.5. Los Referentes o Temas Públicos

La Opinión Pública es un fenómeno humano, se origina y realiza hacia el interior de la vida social de los grupos humanos y de esta manera tiene pertenencia en estos grupos.

Habría que recordar que la naturaleza social es heredada a la humanidad, por lo que ésta surge con la capacidad para la comunicación, para la interrelación expresiva simbólica.

La comunicación es capaz de sustituir actos ejecutivos, con la finalidad de economizar energía y eficientar la vida humana.

Los referentes o temas públicos están clasificados en cinco grupos, cualquiera que sea el tema siempre entrará en uno de los referentes enlistados a continuación.

- 1) La sobre-vivencia del grupo social;
- 2) La producción de bienes materiales e inmateriales;
- 3) La conservación de la propiedad privada (territorios, medios de producción y mercancías o bienes);
- 4) El estado (ejercicios del poder y sus consecuentes formas de acción);

---

<sup>11</sup> Martín Serrano, Manuel. Teoría General de la Comunicación p 96

## 5) La cultura.

Existen referentes que por su naturaleza podrán caer en uno o mas de los temas públicos, pero siempre dominará y prevalecerá uno.

### 1.3.6. Identificación de los Elementos de la Opinión Pública, en el Referente por Investigar.

Se tomará el Modelo Dialéctico de la Comunicación para identificar los elementos componentes del sistema Seguros Tepeyac, S.A. como objeto de estudio de la presente investigación (ver el siguiente modelo).

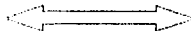
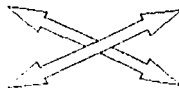
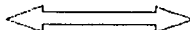
Modelo 4

COMPONENTES DEL SISTEMA SEGUROS TEPEYAC, S.A

Atores: Los empleados de las unidades de negocios de automóviles y daños de Seguros Tepeyac, S.A



Expresiones, el referente público, la imagen e identidad institucional del Ejecutivo de Cuentas de la División Metropolitana



Instrumentos son de dos tipos.  
Biológicos: la voz, la palabra, el cuerpo humano  
Tecnológicos: encuesta y cuestionario



Representaciones: Los modelos que guían la acción y cognición sobre la opinión de los actores respecto al referente público. Aparecen con las variables dependientes e independientes

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN



#### 1.4. La Naturaleza Comunicativa de la Opinión Pública

Debido a que el sistema de la Opinión Pública contiene los siguientes componentes: actores, instrumentos, expresiones y representaciones, ésta se estudiará desde un enfoque comunicativo. La investigación se centrará en el decir de las personas.

A través de los tiempos la comunicación humana se ha convertido en la conquista de la evolución humana que ha permitido desarrollar una vida social que a su vez se ha sobre puesto dialécticamente al individuo concreto.

La comunicación desde la antigüedad se ha caracterizado por:

- Haber estado presente en todas las sociedades que han existido y además ser un elemento estructurante de la personalidad del hombre.
- Haber permitido la transmisión de las costumbres, hábitos, actividades y de los avances en las diferentes razas.

Las ciencias biológicas y sociales han demostrado que la comunicación es una conquista de la evolución de las especies. Tiene como principal función contribuir a la permanencia y desarrollo de la vida en el nivel Filogenético (de especie) como en el Ontogénico (de individuo).

La comunicación es un hecho social que se encuentra en congruencia con los fines últimos de la especie humana (salvaguardar el conjunto de interpretaciones que se dan sobre el acontecer y lo que en él pasa para que el hombre tenga un sentido en la vida) y del mismo grupo social para conservar territorio, bienes materiales y formas de producir satisfactores materiales o inmateriales.

Está equifinalizada al principio de la sobre-vivencia del género humano. Mantiene la permanencia de la vida y el desarrollo en términos de calidad de vida.

---

## 1.5. Breve Historia de la Opinión Pública.

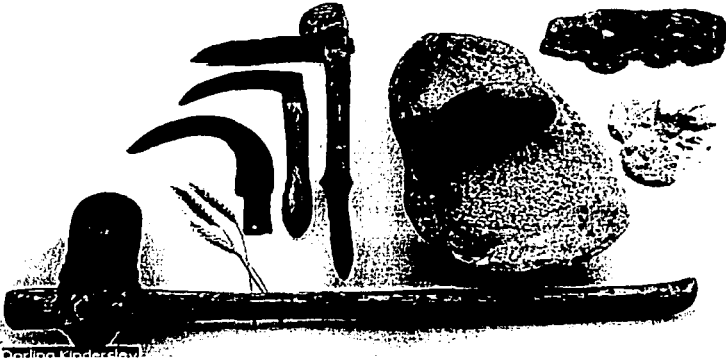
En las siguientes páginas se realizará un recorrido por los periodos más importantes en el desarrollo de la opinión pública como son: La comunidad primitiva, la cultura mesopotámica, la cultura greco romana, la edad media, el renacimiento y el capitalismo.

### 1.5.1. La Comunidad Primitiva

A consecuencia de los fenómenos climáticos como el viento, la lluvia, el frío y el calor, además de la ferocidad de los animales, el hombre, tuvo la necesidad de buscar y de construir espacios que lo protegieran, asimismo se vio obligado a planear y crear herramientas que le permitieran sobrevivir, el fin de estos instrumentos era su funcionalidad, es decir, emplearlos para poder cazar animales, recolectar granos o pescar.

Los primeros datos que se tiene de la aparición de las primeras herramientas data de al menos 2,5 millones de años; además, también pudo haber existido en esa época alguna forma de código avanzado para la comunicación verbal ya que se registran las primeras formas de organización para la cacería, la utilización del fuego, el uso de ropa y los enterramientos con un cierto carácter ritual.

Hay evidencias que datan desde hace 30.000 o 40.000 años algunos rituales religiosos, registros sistemáticos de datos y la existencia de un lenguaje avanzado y unas ciertas normas necesarias para la organización social. A partir de entonces, el género Homo comenzó a conformarse en el actual Homo Sapiens.



Fotografía 1. Estas herramientas agrícolas primitivas datan del año 6000 a.C. El bacho (abajo) servía para desbrozar las heces de pedernal (izquierda) para cosechar una roca plana y una redondeada (centro) servían para moler el grano y las láminas de arcilla perforadas (arriba derecha) es probable que sirvieran para ventilar los hornos de pan.

Las primeras muestras de la cultura humana se tienen en el periodo paleolítico, que abarca desde la aparición del homo habilis.

El término paleolítico proviene del griego *paleo*, antiguo, y *lithos*, y define el periodo de la piedra tallada. Éste periodo, se constituye en tres grandes fases sucesivas: paleolítico inferior, medio y superior.

El hombre inicia el proceso de evolución, se caracteriza por la conquista de la posición erecta, la liberación de las manos y el correlativo crecimiento y especialización del cerebro; periodo que culminó con la aparición del homo sapiens. Se desarrolla el habla por el aumento de tamaño y especialización de un área determinada del cerebro (la circunvolución de Broca), lo cual es un requisito previo para conseguir el control preciso de los labios y de la lengua.

En esta primera fase del paleolítico inferior que abarca entre 2 y 3 millones de años, el homo habilis ya es capaz de:

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

- Emplear utensilios ;
- Inclusive sabía de la existencia del fuego. ;
- Empieza a vivir en pequeños campamentos,
- Construyeron algunos refugios rudimentarios, como los de las dunas de Terra Amata (Niza, sur de Francia),

Arte paleolítico, comprende el arte mueble (también llamado arte miniatura o arte portátil) consistente en figuras y objetos decorativos tallados en hueso, cuernos de animal o piedra o modelados toscamente en arcilla, y el arte parietal o rupestre, vinculado al interior de las cuevas en forma de pinturas, dibujos y grabados. Algunos relieves también aparecen en abrigos rocosos al aire libre. Arte paleolítico hay en todo el mundo, se empieza hacer latente la presencia de una conciencia espiritual y la capacidad de expresarla por medio de imágenes, signos y símbolos.

Las pinturas más antiguas que se conocen fueron realizadas en las paredes de las cuevas que servían de abrigo a la especie humana hace 30.000 años, durante el periodo paleolítico



**Fotografía 12** Estas pinturas rupestres de Lascaux (Francia) están realizadas con pigmentos rojos y ocrees seplados por medio de cañas o huesos vaciados o mezclados con grasas animales y aplicados con ramitas finas entrecruzadas.

<sup>12</sup> [Pinturas rupestres en Lascaux](#) Enciclopedia: Microsoft Encarta 2001. © 1993-2000 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos.

Es en el paleolítico medio, en Europa y Oriente Medio surge el hombre de Neandertal. Muchos arqueólogos atribuyen a los neanderthales formas avanzadas de comportamiento y pensamiento simbólico. Se estima que se empezó a emplear el fuego, probablemente como medio de iluminación, de calefacción o de protección contra animales salvajes, pero con el paso del tiempo se emplearía también para cocinar alimentos. Eran hombres que practicaban la caza mayor, quizá mediante lanzas endurecidas al fuego, enterraban a sus muertos y poseían ya incipientes sentimientos religiosos. Los grupos humanos del paleolítico medio practicaron ya con toda probabilidad la navegación.

Con la aparición del homo sapiens, hace unos 38 mil años en el periodo paleolítico superior, la evolución humana dio un paso definitivo no ya en lo biológico, sino en su desarrollo psíquico y social.

"El tiempo del desarrollo se tornó conciente de su propia existencia y de su separación de los demás seres de la naturaleza, lo que le condujo a crear o a perfeccionar una red de relaciones de tipo simbólico que le habian de consentir una comunicación con lo inmediato (lenguaje) y con lo trascendente (magia, religión)" <sup>13</sup>

Aparece el culto hacia los muertos. El primer testimonio claro de prácticas funerarias corresponde al paleolítico medio. Aunque existen pruebas de que en Atapuerca (Burgos, España) tuvo lugar un rudimentario rito funerario hace unos 300 000 años. La realidad de la muerte creo alguna forma de pensamiento sobre la continuidad de la vida la trascendencia no física del individuo. El hombre muerto era considerado algo más que materia en descomposición, lo que propició la construcción de enterramientos no naturales.

---

<sup>13</sup> Gallo Romo, Olga Avances del trabajo de tesis para la Maestría en Comunicación de la Facultad de Ciencias Políticas de la UNAM 2002

De acuerdo con los dibujos encontrados en paredes y techos de galerías subterráneas, lejos de la luz del día, dibujos superpuestos, algunos a escala natural, o con colores llamativos, de caballos, bisontes, renos, ibices, jabalís, bóvidos salvajes, rinocerontes lanudos y mamuts. Son representaciones de los primeros referentes que el homo sapiens dejó. También se pintaron figuras humanas con máscaras y símbolos relacionados con su instinto de reproducción.



Fotografía 3 Los bisontes que se pueden observar en la imagen son solo una pequeña muestra del conjunto de pinturas prehistóricas que la cueva de Altamira alberga. Datadas en más de 15.000 años de antigüedad, sus representaciones faunísticas, ejecutadas con un hábil estilo naturalista dominador del trazo y de la utilización de los colores, motivaron que esta gruta cantabra, ubicada en el término de Santillana del Mar, recibiera el apelativo de 'Capilla Sixtina del arte paleolítico'.

Fue durante el paleolítico superior cuando apareció el arte figurativo en todos los continentes, bien como arte parietal, bien como arte mobiliario, bajo la forma de grabados o de pequeñas estatuillas de marfil, empiezan aparecer algunas con forma de mujeres.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN



Fotografía 4 La Venus de Willendorf data de los años 30 000 25 000 a C y es la primera escultura que se conoce en la historia del hombre. La figura labrada en piedra caliza, mide poco más de 11 cm de altura y representa una diosa de la fertilidad

Los restos del arte paleolítico han permitido establecer los principales referentes comunicativos que tenían aquellos grupos sociales.

- Los animales;
- El hombre y la mujer,
- El tiempo;
- los rasgos formales y estilísticos del artista primitivo como la composición, el volumen y los recursos visuales utilizados.

Durante toda la historia del desarrollo evolutivo del hombre, la relación con los animales ha estado presente. Existen pueblos cazadores que en la actualidad han persistido gracias a la caza de animales y a la recolección de frutos, granos y raíces para su sobrevivencia. En todas las sociedades, donde los animales han sido parte de la alimentación de los humanos, contribuyó para que el hombre adquiriera conocimiento y habilidad para predecir la conducta de los animales. Por lo cual, es posible deducir que los primeros referentes en la comunicación del hombre fueran los animales. Entonces el Paleolítico Superior se distingue de las otras etapas ya que el hombre de esta época desarrolla la capacidad de captar

los elementos de la realidad y reproducirlos en superficie y volumen, a través de pinturas y dibujos encontrados en cuevas y paredes.

En el arte paleolítico las manifestaciones comunicativas se presenta o re-presenta, a partir de los animales, y el paralelismo entre vida y muerte.

La muerte ha estado presente desde que el hombre llega a tener conciencia de sí mismo y del medio que lo rodea, por lo anterior ésta ha sido representada de múltiples maneras, de forma simbólica o bien de forma física con ceremonias religiosas y espirituales.

En el Mesolítico, el hombre se vuelve un ser dependiente de su medio natural, el cual consumía y terminaba en su totalidad, por lo que se veía obligado a desplazarse a otro lugar en busca de alimentos. Fueron los grupos paleolíticos finales (o epipaleolíticos) del Oriente Próximo, como los de la cultura natufiense de Palestina, quienes al parecer dieron los primeros y decisivos pasos hacia la producción de alimentos y la adopción de la vida sedentaria. En esta etapa el hombre se convierte en un ser agricultor, recolector sedentario y domesticador, modificando, de alguna manera, la selección natural de las especies vegetales y animales en beneficio de aquellas que producían alimentos.

El neolítico ha estado tradicionalmente asociado a los orígenes de la agricultura, a la vida sedentaria y al uso de la cerámica y de instrumentos de piedra pulimentada, se produjo la aparición de los primeros poblados con casas edificadas con diferentes materiales, en diferentes partes del mundo. El cultivo de cereal y la domesticación de animales, como vacas, ovejas, cabras y cerdos, fueron resultado no de un brillante descubrimiento, sino de la necesidad causada por la presión demográfica. La minería también hizo su aparición en el neolítico. Durante el neolítico también se construyeron carreteras o pistas mediante tablones de madera y poblados formados por casas de madera a orillas de los lagos



alpinos, a veces palafitos, esto es, levantadas en plataformas sobre el agua. Aquí encontramos nuevos referentes del hombre neolítico como:

- La minería;
- Las carreteras como medio para trasladarse a otros lugares;
- La edificación de casas y poblaciones con la finalidad de convivir con otros seres.

"La sedentarización del hombre trajo consigo cambios sustanciales en la forma de concebir el mundo, por un lado, el cuidado del entorno ecológico se convirtió en apremiante, pero a la vez, decayó en la depredación del medio, conforme fueron creciendo las comunidades. Por ello, no es raro que hoy por hoy el cuidado y conservación al medio ambiente sea un tema de interés público"<sup>14</sup>

La escultura neolítica, parece estar directamente relacionada, por lo menos en sus inicios, con las prácticas funerarias. Los últimos estudios realizados hacen pensar de que los cráneos se conservaban como recuerdo de los difuntos.

Lo anterior lleva a caracterizar a la opinión pública dentro de este periodo como fenómeno, no como objeto de estudio, pues surge con el inicio del grupo social, denominado Comunidad Primitiva.

"La opinión pública está presente desde la Comunidad Primitiva, es decir, ésta nace con la humanidad misma. Además, la opinión pública es una expresión, y la expresión es ontológicamente comunicativa. La opinión pública, en su aspecto fenoménico, se origina y realiza al interior de la vida social de los grupos humanos y de esta forma tiene pertenencia en estos grupos."<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup> Gallo Romo, Olga Avances del trabajo de tesis para la Maestría en Comunicación de la Facultad de Ciencias Políticas de la UNAM 2002

<sup>15</sup> Gallo Romo, Olga Avances del trabajo de tesis para la Maestría en Comunicación de la Facultad de Ciencias Políticas de la UNAM 2002

"Al conformar la humanidad en los albores de su origen grupos sociales denominados comunidades primitivas, se desarrolla el primer y más arcaico sistema estamental en el cual ya existe un código de referencia común entre todos los integrantes de dicho grupo social."<sup>16</sup>

Se distinguen en la Comunidad Primitiva tres temáticas que interesaba y/o afectaban al grupo social y sobre las cuales había un consenso y disenso, éstas eran:

- La protección de los individuos frente a la naturaleza y otros grupos;
- El abastecimiento de alimentos;
- La posesión de un territorio;

Estos temas públicos se pueden ubicar en el rubro de la sobre vivencia del grupo social y en la conservación de la incipiente propiedad privada.

En esta etapa la opinión pública se presenta como fenómeno, ya que cumple una función de carácter comunicativo, no ejecutivo sino expresivo, con capacidad simbólica, rescata la capacidad natural del hombre para comunicarse no sólo acerca del presente sino también sobre ideas y sucesos del pasado y del futuro.

"Con la posesión de la habilidad simbólica para comunicar -sustitución del objeto de referencia con símbolos emanados de un código común- el ser humano ahorra energía y cumple una función de carácter social de producción y reproducción tanto de ideas como de bienes."<sup>17</sup>

---

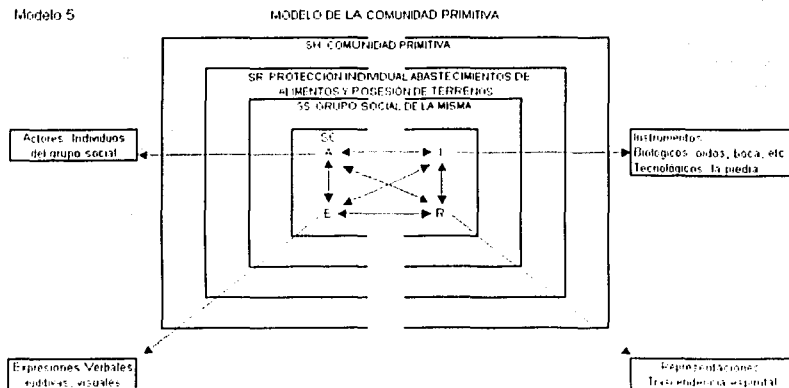
<sup>16</sup> Gallo Romo, Olga Avances del trabajo de tesis para la Maestría en Comunicación de la Facultad de Ciencias Políticas de la UNAM 2002

<sup>17</sup> Gallo Romo, Olga Avances del trabajo de tesis para la Maestría en Comunicación de la Facultad de Ciencias Políticas de la UNAM 2002

"Así, en el comunismo primitivo la opinión pública privilegia dos temas: la sobrevivencia y la conservación de la propiedad. Con base en ello se le asignan funciones de consenso y disenso sobre el hacer; debido a su existencia como fenómeno, cumplía su función de carácter comunicativo mediante la simbolización de objetos de referencia que permitían el ahorro de energía gracias al empleo de las expresiones."<sup>18</sup>

Partiendo del Modelo Dialéctico de la Comunicación se distinguen los elementos que conforman el sistema comunicativo dentro del sistema histórico comunidad primitiva, por lo cual este sistema puede ser analizado desde la naturaleza comunicativa. Como se puede ver en el siguiente modelo.

Modelo 5

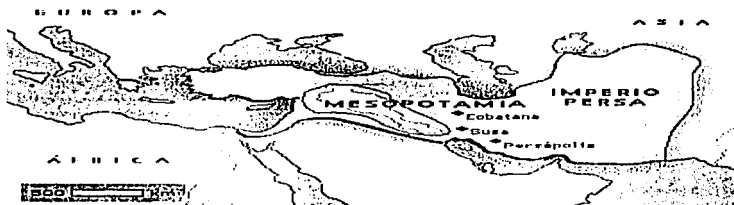


**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

<sup>18</sup> Cabe recordar que por el término expresiones se entiende no solo a la producción verbal sino también a las producciones obtenidas mediante el uso de instrumentos tecnológicos institucionalizados, como el toque de tambores que podría anunciar, por ejemplo, el ataque o la huida. Gallo Romo, Olga. Avances del trabajo de tesis para la Maestría en Comunicación de la Facultad de Ciencias Políticas de la UNAM 2002.

### 1.5.2. La Cultura Mesopotámica

Mesopotamia<sup>19</sup> en griego significa, entre los ríos, situada entre el Tigris y Eufrates. La civilización mesopotámica fue una cultura que nació aproximadamente en el tercer milenio anterior a la época actual y pervivió durante tres mil años. Dentro de las aportaciones más importantes de esta cultura fueron las escrituras jeroglífica y la cuneiforme.

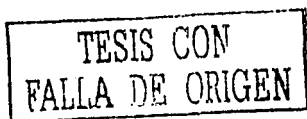


Fotografía 5. Mesopotamia, una región que abarcaba lo que en la actualidad es el este de Siria, el sureste de Turquía y la mayor parte de Irak.

El periodo Neolítico dio origen a los primeros asentamientos humanos en Mesopotamia. El primero de la región fue probablemente Eridu, aunque el ejemplo más destacado es Uruk (la Erech Bíblica). Por su parte, En Egipto coexistían dos culturas, Alto Egipto, ubicado en el sur, y la segunda el Bajo Egipto, la cuál se caracterizaba por la autoridad de un solo monarca, esto se convertiría más tarde en Egipto, la más larga de cuantas civilizaciones antiguas florecieron en torno al Mediterráneo.

Los egipcios no poseían un sistema cronológico único, ni siquiera continuo. El inicio de cada reinado suponía la vuelta al principio del año 1, por lo que para precisar la fecha de cualquier acontecimiento sería necesario conocer la duración exacta del reinado de todos los faraones.

<sup>19</sup> Mesopotamia. Enciclopedia Microsoft Encarta 2001. © 1993-2000 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos.



Estudios realizados han permitido establecer que la historia egipcia se inicia hacia el año 3000 (final del periodo predinástico), con una primera dinastía de 2920 a 2770 a. J.C.. Esto no indica que la civilización egipcia comience en este período, fue en los dos milenios anteriores cuando se asentaron los principios que luego definirían la cosmovisión egipcia: la lengua, la religión, las instituciones.

El paso de la II a la III dinastía (2649-2575) no supone un cambio político y social profundo, con Zoser y Yoser (Horus-Neterijet), primero de los reyes de la nueva dinastía, se inicia un periodo. El Imperio Antiguo significa la consecución de un poder real absoluto basado en una rígida teología que manifestaba la existencia del Dios solar Ra, debido a que la administración interna del país obedecía a una regulación muy estricta y escasamente flexible.

En esta época la piedra se utiliza en las construcciones oficiales, sustituyendo por completo el adobe; fue aquí donde se levantaron las grandes pirámides y los templos solares, además se desarrolló la estatuaria, el relieve y la pintura, y en la que proliferaron las tumbas.



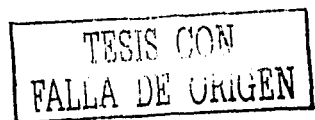
Fotografía 6



Fotografía 7

<sup>100</sup> **Pirámides de Egipto.** Situadas en la orilla occidental del río Nilo, en las afueras de El Cairo, las pirámides de Gizeh son el único testimonio de las antiguas siete maravillas del mundo que se conservan hoy día. Los egipcios erigieron las pirámides entre el año 2700 a.C. y el año 1000 a.C. como tumbas reales. Enciclopedia: Microsoft®. Encarta 2001. © 1993, 2000 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos.

**Pirámide escalonada de Saqqara** a pirámide escalonada del rey Zoser de la tercera dinastía de Egipto, fue construida en Saqqara, necrópolis de la antigua capital Menfis, hacia el 2737-2717 a.C. Fue diseñada por Imhotep, el primer arquitecto conocido de Egipto, que más tarde fue dedicado. Construida con caliza local, alcanza los 61 m de altura, fue la primera tumba monumental real y una de las estructuras en piedra más antiguas de Egipto. Enciclopedia: Microsoft®. Encarta 2001. © 1993, 2000 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos.



Este período de prosperidad parece terminar con Pepi II (2246-2152). Posterior a ésta se inicia un período de decadencia en la V dinastía (2465-2323), donde se desgasta el prestigio de la figura real, debido a:

- Tendencia hereditaria en la sucesión al trono
- La pérdida del carácter sagrado e incluso divino del rey.

En la estructura social egipcia, el rey ocupaba el máximo rango social, quien además era concebido como un Dios o emisario de éste por lo que era digno de adoración. El faraón <sup>21</sup> estrechamente ligado al Dios-halcón Horus<sup>22</sup>, primer Dios del Estado egipcio, era un personaje más cercano a los Dioses que a los hombres: era un ser omnisciente y de bondad absoluta, que procuraba el bien de los súbditos, protegiendo al débil y haciendo que reinase la justicia. Su llegada significaba la renovación de la primera creación, el restablecimiento del equilibrio de la naturaleza. En Egipto cualquier cambio en el trono no era algo exclusivamente temporal, sino de orden cósmico. A la muerte del faraón, el caos amenazaba el orden del universo.

Por mandato real, el clero tenía como función asegurar el mantenimiento permanente de la creación y el equilibrio universal obtenido el primer día del mundo, gracias al cual se alejó el caos y se hizo posible la vida. El pensamiento, la moral y la cultura egipcias estuvieron arraigadas en un profundo respeto por el orden y el equilibrio.

---

<sup>21</sup> El término faraón se empezó a utilizar para sustituir al de rey cuando la figura de este ya no despertaba respeto y veneración

<sup>22</sup> Horus en la mitología egipcia: dios del cielo, la luz y la bondad. Una de las mayores divindades egipcias. Horus era hijo de Isis, diosa de la naturaleza, y de Osiris, dios del mundo subterráneo. Venerado en todo Egipto, se solía representar a Horus como un halcón o como un hombre con cabeza de halcón. Otra representación suya: un niño con un dedo pegado a sus labios, era conocida como Harpocrates entre griegos y romanos. Horus " Enciclopedia: Microsoft: Encarta 2001... 1993-2000 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos.

Para los egipcios la vida en la tierra era sólo un aspecto de un ciclo invariable, un episodio efímero en comparación con el tiempo infinito del más allá. La muerte suponía la posibilidad de la felicidad eterna, pero, para lograrla, el hombre tenía que vivir en este mundo terrenal en armonía con las reglas establecidas, con la ética emanada del poder. La creencia en una vida después de la muerte dictó la norma de enterrar al muerto con sus mejores pertenencias para asegurar su tránsito hacia la eternidad.

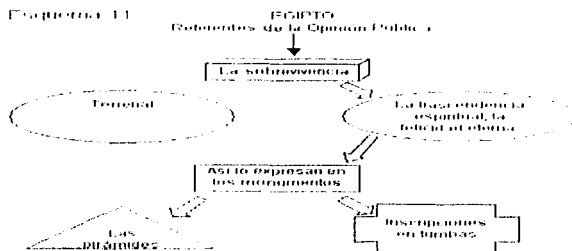
La creación del mundo es el acontecimiento que genera la compleja red de divinidades egipcias. En el santuario de Heliópolis se constituyó en la primera cosmología para formar un verdadero sistema teológico, que tuvo en el número nueve su sistema de ordenación.

Considerando a Egipto como el mejor ejemplo de la cultura mesopotámica (por ser la de mayor duración) y teniendo en cuenta que la opinión pública es la expresión (más o menos mayoritaria de un conjunto de personas o grupo social determinado), se puede apreciar que el tema o referente principal de la opinión pública era la sobre-vivencia, pero ahora no la terrenal sino la de la felicidad eterna.

Una muestra de esta afirmación es que toda la obra expresiva artística está encaminada a preservar la vida después de la muerte: las pirámides, los monumentos, la escritura en las tumbas, la organización política que tenía como centro al Faraón representante de los Dioses y que cumplía la función de no permitir el caos, la muerte <sup>23</sup>, como se aprecia en el siguiente esquema.

---

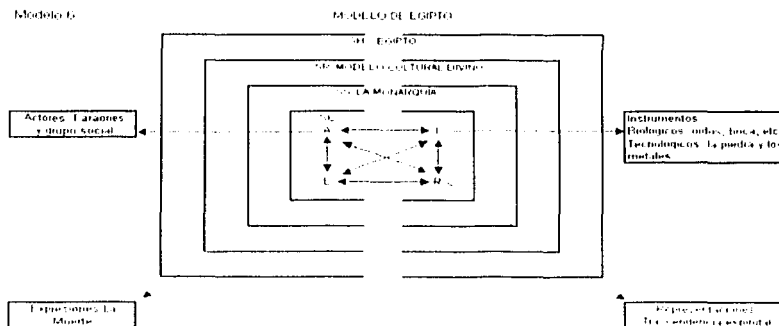
<sup>23</sup> Gallo Romo, Olga Avances del trabajo de tesis para la Maestría en Comunicación de la Facultad de Ciencias Políticas de la UNAM 2002



Independientemente de que se puede apreciar una evolución en el tratamiento del referente de la sobre-vivencia, el tema es el mismo y se mantiene como una constante en la historia de la opinión pública como fenómeno.<sup>24</sup>

De acuerdo con el Modelo Dialéctico de la Comunicación se distinguen los elementos que conforman el sistema comunicativo dentro del sistema histórico de Egipto, por lo cual este sistema puede ser analizado desde la naturaleza comunicativa. Como se ve en el siguiente modelo.

Modelo 6



<sup>24</sup> Gallo Romo, Olga. Avances del trabajo de tesis para la Maestría en Comunicación de la Facultad de Ciencias Políticas de la UNAM 2002

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN



### 1.5.3. El Periodo Greco-Romano

Los griegos son los precursores en el uso de la opinión pública en el ejercicio democrático. Los supuestos principales, ahora como entonces, son:

- 1) la comunidad y los controles políticos descansan en los ciudadanos adultos y responsables de la comunidad
- 2) estos adultos tienen el derecho y el deber de discutir los problemas políticos con la finalidad de obtener el bienestar de la comunidad
- 3) la discusión debe resultar en la obtención de ciertos grados de acuerdo, de consensos
- 4) el consenso es la base de la acción pública, de esta manera, se supone que las opiniones de la mayoría tienen el control, pero las minorías reciben protección".<sup>25</sup>



**Fotografía 8** En el corazón de la Roma imperial se alzaba el Foro un complejo de templos, arcos triunfales y edificios públicos de todo tipo. Restos de las columnas del Templo de Saturno y el Arco de Septimio Severo

Cuando se nombran ciudades estado democráticas, se supone que los asuntos de interés público y que, por lo tanto, afectan a un grupo social, se resuelven mediante el consenso ciudadano (con excepción de los esclavos que no los consideraban) y no por imposición soberana o gubernamental.

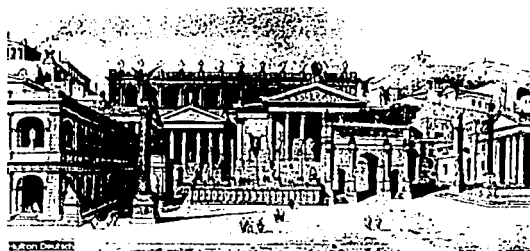
<sup>25</sup> Gallo Romo, Olga. Avances del trabajo de tesis para la Maestría en Comunicación de la Facultad de Ciencias Políticas de la UNAM 2002

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Así pues, en Grecia y Roma la opinión pública era un ejercicio cotidiano de los ciudadanos, teniendo su manifestación más clara en:

- Asambleas (en las que se reunía generalmente a todos los integrantes del grupo social con "derecho a opinar")
- Comicios;
- Plebiscitos -práctica democrática de uso más frecuente en Roma- o, también;
- Charlas informales de los ciudadanos reconocidos (líderes de opinión) en las diversas ágoras (plazas públicas) de la ciudad.

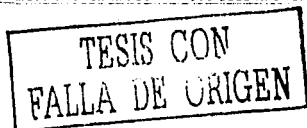
El Foro de la antigua Roma fue originalmente una sección abierta de la ciudad para asambleas públicas. Con posterioridad, se construyeron templos y comercios en él, y finalmente se convirtió en sede de gobierno. A la derecha de la plataforma para los oradores (centro) puede observarse el arco de Septimio Severo. El templo de la Concordia aparece en la parte posterior.<sup>26</sup>



Fotografía del Foro de la antigua Roma

Rousseau menciona con respecto del ejercicio de la opinión pública en Roma, "En una sociedad bien gobernada todos vuelan a las Asambleas. Es muy singular que en Roma, en donde los tribunos eran sagrados, no hubiesen siquiera imaginado que podían usurpar las funciones del pueblo, y que en medio de una

<sup>26</sup> "El Foro" Enciclopedia Microsoft Encarta 2001... 1993-2000 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos.



tan gran multitud, no hubieran jamás intentado prescindir de un sólo plebiscito"<sup>27</sup> Y más aún "siendo las leyes actos auténticos de la voluntad general, no podría obrar el soberano más que cuando el pueblo está reunido. Al respecto, la república romana era, me parece, un gran Estado, y la ciudad de Roma, una gran ciudad.

El último censo acusó en Roma 400 000 ciudadanos armados, y el último empadronamiento del Imperio, más de cuatro millones de ciudadanos. Sin embargo, no transcurrirán muchas semanas sin que se reuniera el pueblo romano, y en ocasiones hasta muchas veces en este espacio de tiempo. No solamente ejercía los derechos de la soberanía, sino una parte de los del gobierno. Trataba ciertos asuntos; juzgaba ciertas causas, y este pueblo era en la plaza pública casi con tanta frecuencia magistrado como soberano"<sup>28</sup>

En aquella época la opinión pública, todavía como un fenómeno sin nombrar, se consideraba como instrumento de vital importancia para la toma de decisiones políticas que afectaban directamente en la difícil tarea de protección y conservación del grupo social, debido a que se daba por hecho que la voluntad social era indestructible "en tanto que varios hombres reunidos se consideraban como un solo cuerpo y no tienen más que una sola voluntad, relativa a la común conservación y al bien general"<sup>29</sup>

Indudablemente el ejercicio ciudadano de la opinión pública tan notoriamente cotidiano y politizado tenía estrecha vinculación con la conformación estamental propias de las sociedades democráticas, dentro de las cuales suele considerarse la opinión de los ciudadanos para cualquier toma de decisión que afecte al grupo

---

<sup>27</sup> Gallo Romo, Olga Avances del trabajo de tesis para la Maestría en Comunicación de la Facultad de Ciencias Políticas de la UNAM 2002

<sup>28</sup> Gallo Romo, Olga Avances del trabajo de tesis para la Maestría en Comunicación de la Facultad de Ciencias Políticas de la UNAM 2002

<sup>29</sup> Gallo Romo, Olga Avances del trabajo de tesis para la Maestría en Comunicación de la Facultad de Ciencias Políticas de la UNAM 2002

---

social. Y es que en las sociedades democráticas, la opinión pública legitima al poder político, y avala las decisiones que los representantes favorecen con base en los intereses de sus representados.

Platón, al conceptualizar al Estado Ideal, menciona a la opinión pública como el medio de enlace entre las decisiones ciudadanas y la ejecución gubernamental: "El Estado será el garante del equilibrio y se apoderará de todas las funciones gestoras que emanen de las decisiones de la Asamblea"<sup>30</sup>

Bajo esta definición la opinión pública era el instrumento de mayor importancia y predominancia en el debate, principalmente de los asuntos políticos del Estado que implicaban las formas y el ejercicio del poder; ésta era llevada a cabo por los ciudadanos que buscaban conseguir el consenso a través de los canales y medios permitidos de expresión de la opinión.

Por lo tanto en Grecia y Roma, mediante el ejercicio organizado de la libre expresión, se legitimaba el poder político y se obtenía el mayor bienestar público, gracias a que la voluntad general es indestructible y predomina sobre el interés individual.

La política no era el único referente de la Opinión Pública en estas antiguas civilizaciones, pero era el tema de mayor frecuencia. De este periodo es importante señalar sobre la expresión de la opinión pública que:

- 1) Es una forma de comunicación del grupo social que en ocasiones recurre a la retórica, esto implica el discurso de un orador donde expone sus puntos de vista ante iguales y los trata de persuadir con argumentos y conclusiones.

En este sentido se reconocen dos cuestiones importantes para la existencia de la expresión de la opinión pública: era necesario poseer un criterio formal

---

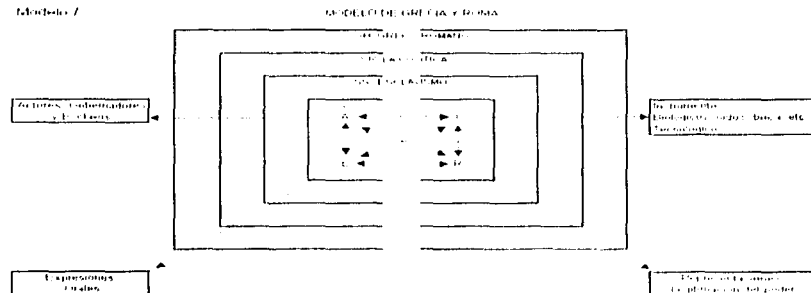
<sup>31</sup> Gallo Romo Olga Avances del trabajo de tesis para la Maestría en Comunicación de la Facultad de Ciencias Políticas de la UNAM 2002

a fin de tratar al otro(s) exactamente como igual(es); y se reconoce que las personas pueden ser persuadidas”

2) No es homogénea, es un conjunto de expresiones que tiene diversos sentidos y magnitudes. Esto es significativo porque se reconoce que la opinión pública no es una sola expresión, sino que hay diversos matices al respecto de un solo tema, no sólo en cuanto a lo que se dice, sino también al número de personas que lo dicen

3) No da cuenta de la veracidad, ya que es una expresión de lo que los individuos "dicen", dicen que piensan, dicen que hacen, pero no es el resultado de un proceso mental riguroso ni científico. Esto es importante porque se asevera que la expresión de la opinión pública "puede mentir" y con ello se reconoce la existencia de una limitante: el conocimiento de la expresión de la opinión pública no es la mejor, ni la única vía para saber qué está sucediendo en el grupo social.

Nuevamente en el sistema histórico del periodo grecorromano se distinguen los elementos que conforman el sistema comunicativo de acuerdo con el Modelo Dialéctico de la Comunicación, por lo cual este sistema puede ser analizado de igual forma desde la naturaleza comunicativa (ver modelo 7)



TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

---

#### 1.5.4. La Edad Media

Después de ocho siglos de dominación del Imperio Romano -cuya culminación fue el Senado, en donde todos los ciudadanos eran representados-, surge el Cristianismo instaurado por la Iglesia tomando y respaldando su dominio en el poder divino que Dios otorgó a su discípulo Pedro, quien a su vez delegó en otros, transmitiéndose este poder de generación en generación.

Edad media, término utilizado para referirse a un periodo de la historia europea que transcurrió desde la desintegración del Imperio romano de Occidente, en el siglo V, hasta el siglo XV. Fue una era de estancamiento cultural.

En la Edad Media la religión toma dimensiones desproporcionadas convirtiéndose en el referente principal de esa época desplazando a la política. Esta transformación puede confundir al no ubicarla dentro del ámbito del Estado y/o al suponer que la opinión pública no puede privilegiarse de un tema de esta índole.

Según Manuel Martín Serrano, en la Edad Media predominaba el Modelo Cultural de la Mediación denominado "Modelo de Dios", el cual ubica como elemento ordenador del hombre y de la naturaleza a Dios, éste disponía a través de sus representantes divinos en la tierra (los Reyes o Señores Feudales) cómo tenían que ser o hacerse las cosas, en caso de que éstos no fueran buenos representantes de Dios en la tierra, "el remedio era obedecer sin murmurar. Dios da los malos reyes en su cólera, y es preciso soportarlos, como los castigos del cielo"<sup>31</sup>

---

<sup>31</sup> Gallo Romo, Olga Avances del trabajo de tesis para la Maestría en Comunicación de la Facultad de Ciencias Políticas de la UNAM 2002



Fotografía 10. La última cena (116 × 191 cm. Museo del Prado, Madrid)

El poder entonces es transmitido de generación en generación . según el cristianismo, Jesucristo en vida posee el poder de su Padre, cuando Jesús muere se lo otorga a Pedro, la posesión de ese poder lo designa a él como su representante en la tierra; al morir Pedro debe transferir este poder divino a otro y así sucesivamente. En esta época el Papa tenía una cierta preeminencia basada en el hecho de ser sucesor de san Pedro, primer obispo de Roma, a quien Cristo le había otorgado la máxima autoridad eclesiástica.

La única institución europea con carácter universal fue la Iglesia. Durante la alta edad media la Iglesia católica, organizada en torno a una estructurada jerarquía con el papa como indiscutida cúspide, constituyó la más sofisticada institución de gobierno en Europa occidental <sup>32</sup>

<sup>32</sup> "Edad media" Enciclopedia® Microsoft® Encarta 2001 © 1993-2000 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

---

De esta manera a través del poder Divino de Dios los reyes de la Edad Media legitiman el control absolutista sobre sus gobernados. Aunando al poder político, el poder religioso envistiéndose de la divinidad, domina a pueblos enteros no sólo política, económica y bélicamente, sino también religiosamente sin ningún cargo de conciencia.

Tomando como base el modelo cultural de Manuel Martín Serrano y su consecuente explicación, es obvio entender la razón por la cual la opinión pública disminuyó su matiz político preponderante en los siglos de dominación romana y lo confundió con el religioso; de hecho la opinión pública no posee sentido en ninguna de las cuatro temáticas restantes en que se ha clasificado a lo público, la importancia recaía completa y totalmente en la temática cultural y, específicamente en el matiz religioso. Un ejemplo de ello son las ideas religiosas que dominaban: "bienaventurados los pobres porque de ellos será el reino de los cielos"<sup>33</sup>

Con estas ideas los pensamientos y acciones del pueblo giraban en torno a convicciones de humildad y aceptación, ya que con el sufrimiento en este mundo terrenal tendrían mayor oportunidad de ocupar un lugar privilegiado en el reino de los cielos en donde les esperaba la vida eterna colmada de felicidad. Los siervos aceptaban y no replicaban, no daban importancia a los asuntos políticos, ya que en esta vida sólo estaban de paso. La familia real eran los únicos que debían incumbirles las decisiones sobre el ejercicio y la preservación del poder político. Por lo tanto, el único tema de interés común a todo el grupo era la fe, y este fue el matiz de la opinión pública en la Edad Media, circunscrito fundamentalmente en función a la religión

---

<sup>33</sup> Gallo Romo, Olga. Avances del trabajo de tesis para la Maestría en Comunicación de la Facultad de Ciencias Políticas de la UNAM 2002.





Fotografía 11 Los campesinos también llamados siervos fueron obligados a vivir y trabajar al servicio de los nobles terratenientes. Se ocupaban de las tierras de su dueño, al que llamaban señor, recibían a cambio una humilde vivienda, un pequeño terreno adyacente, algunos animales de granja y protección ante los forajidos y los demás señores.

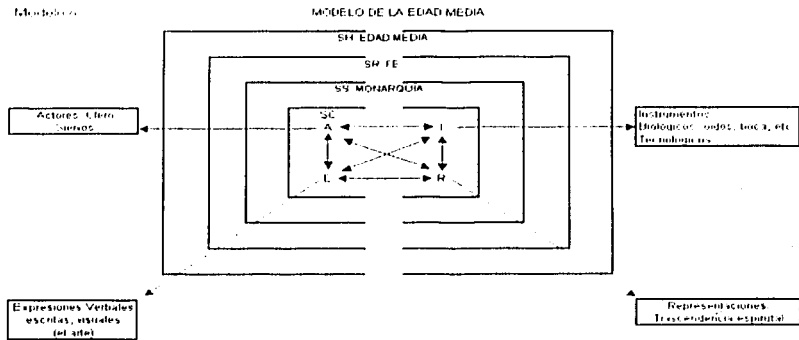
Debido a la importancia que la fe cobró, ésta llegó a institucionalizarse, la Iglesia Católica por su parte fue la institución mediadora y propagandística, lo que trajo consigo la institucionalización de la comunicación pública, ya que si el único asunto considerado de interés público era la fe, entonces todo lo que se debatiera y hablará acerca de ella tenía que ser verificado y aprobado por su institución mediadora.

De este periodo se mencionarán los tres aspectos más importantes los cuales son:

- 1) El referente más importante de la Edad Media era la Fe (en su ámbito religioso), que vista como institución es la que asegura la sobrevivencia eterna de los individuos en si mismos
- 2) La expresión de la opinión pública puede tener otros referentes que no son políticos, siempre y cuando se traten de temas de interés del grupo social y que entren dentro de las categorías que se han señalado como asuntos de índole pública.
- 3) Conocer la expresión de la opinión pública de un determinado grupo social no es garantía del saber válido, esto es que no necesariamente era verdad.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

A través del Modelo Dialéctico de la Comunicación el sistema histórico de la Edad Media puede ser analizado desde la naturaleza comunicativa, ya que en el se distinguen los elementos que conforman el sistema comunicativo. En seguida se presenta este modelo.



### 1.5.5. El Renacimiento y el Capitalismo.

Periodo de la historia europea caracterizado por un renovado interés por el pasado grecorromano clásico y especialmente por su arte. El renacimiento comenzó en Italia en el siglo XIV y se difundió por el resto de Europa durante los siglos XV y XVI.

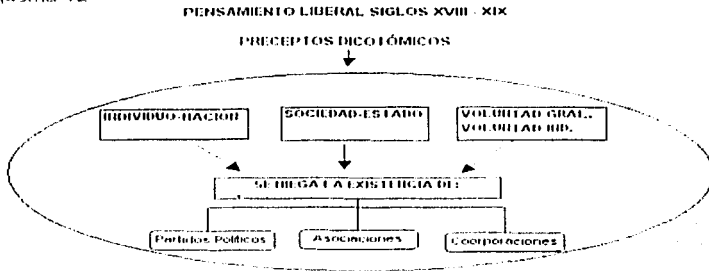


Fotografía 12. La obra cumbre de Brunelleschi fue el proyecto y construcción de la cúpula de la catedral de Florencia. 14, p. 14.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

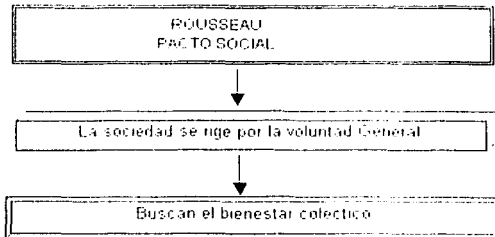
El pensamiento liberal de los siglos XVIII y XIX enarbó preceptos de carácter opuesto, por ejemplo: individuo-nación, sociedad-Estado y voluntad general-voluntad particular. No admitía puntos intermedios, por lo que en sus inicios se niega la existencia de corporaciones, asociaciones o partidos políticos como organismos mediadores. El único poder representativo era el Estado que representaba la voluntad general y no se anteponía el egoísmo como sucede con la volunta individual. (ver esquema 12)

Esquema 12



Rousseau en su Pacto Social indica que una sociedad no se forma ni se rige por los principios individuales y egoistas, sino por una voluntad general que busque el bienestar colectivo para la comunidad o mayoría.

Esquema 13



TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

---

Aún cuando la voluntad general se forma de cada individuo, éstos no ejercían un poder ejecutivo ya que estaba en manos de los funcionarios públicos o el Estado.

Rousseau marca la diferenciaba entre voluntad general y voluntad egoísta de los sujetos: si el individuo atendía a lo que su conciencia le dictaba como algo benéfico para la comunidad, manifestaba una voluntad general; si por el contrario, acudía a su propio interés, expresaba una voluntad egoísta. La primera es producto de una reflexión desinteresada y sobre todo proveniente de la razón, mientras que la segunda era sólo voluntad.

Kant, por su parte toma las ideas de Rousseau, ya que concebía la libertad como obediencia a leyes externas consentidas a través de la voluntad general que no era la voluntad de todos, sino a la voluntad unificada de todo el pueblo.

Cada individuo actuando conforme a la razón podía llegar a convertirse en legislador universal. De esta forma, el legislador racional debía indagar una voluntad apriorística, para lo cual, no consideraba fines "empíricos", es decir, particulares, sino el fin que conducía la a felicidad global del pueblo.

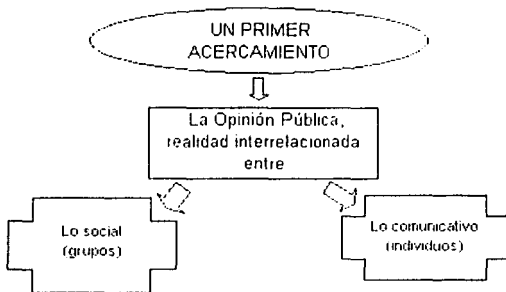
En el estado liberal los individuos eran portadores potenciales de la voluntad general, por ello, el problema residía en llegar a la voluntad general sin tener que renunciar al individuo.

Lo expuesto hasta aquí permite considerar las siguientes problemáticas ¿la opinión pública es un conjunto o suma de opiniones particulares? es una reflexión elaborada por una discusión de individuos ilustrados, racionales y conocedores de los asuntos públicos; o bien si es una dicotomía entre la opinión personal y la del grupo social, no son problemáticas que en sí permitan conceptualarla, sino que estas controversias devienen de las circunstancias históricas y culturales propias del periodo de la Ilustración.

Por ello, como primer acercamiento se podría decir que el origen del concepto de opinión pública es una abstracción de una realidad interrelacionada entre lo social (grupos) y lo comunicativo (individuos). Es un campo que implica la interrelación de estos dos conceptos, los cuales son dependientes y se constituyen además en un nuevo campo de estudio, como se observa en el siguiente esquema.

Esquema 14

LA OPINIÓN PÚBLICA UN NUEVO CAMPO DE ESTUDIO

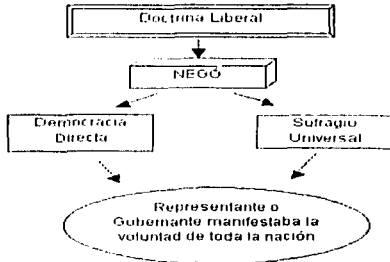


Desde la perspectiva de la Ilustración, este nuevo campo de estudio debiera contemplar la forma en que se traduce para los gobernantes esa opinión de interés común, que no es la suma de las opiniones individuales, sino una sola opinión que exprese la racionalidad de quienes, a partir de la reflexión de los intereses nacionales, tienen la oportunidad y el deber de guiar a la nación.

Las teorías rousseauianas pueden conducir a planteamientos democráticos si cada individuo hace uso de una voluntad general aprensible mediante la reflexión, si hace a un lado los intereses egoístas, si todo sujeto estuviera capacitado para poder participar en la aprobación de decisiones. Sin embargo, esta doctrina negó la democracia directa y el sufragio universal, y uno de los argumentos para lograrlo fue el concepto de voluntad general, expresado como opinión pública. Tal como se distingue en el esquema 15.

TESIS CON FALLA DE ORIGEN

Esquema 15



El liberalismo buscó romper con el antiguo régimen, pero a la vez, frenó las aspiraciones liberal-democráticas porque el sentido cuantitativo de la voluntad general permitía romper con el pasado negando la representación estamental. Los intereses corporativos se rechazaban porque el representante o gobernante era llamado para manifestar la voluntad de toda la nación y no la del grupo social al que pertenecía.

Como resultado de esto, se negaba la representatividad especial, postulando la única representación de la nación, ahora entendida como ente abstracto y unitario, y no como mero agregado de provincias o estamentos.

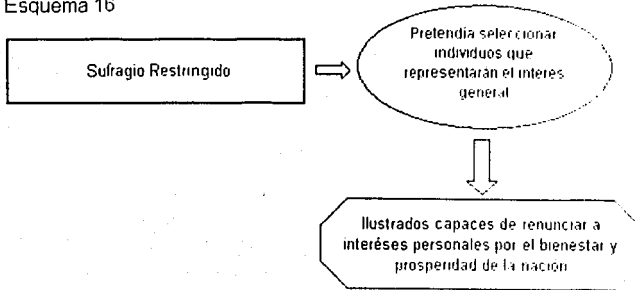
El elemento cualitativo sirvió al liberalismo para frenar las tendencias más radicales: rechazar la democracia directa e instaurar un sufragio censitario. Además argüía que no todos los individuos podían portar en igual medida la voluntad general y por tanto no debían participar en la adopción de decisiones, sino los más idóneos, aquellos que estuviesen en la situación de expresar la voluntad general.

De esta forma, el sufragio restringido pretendía seleccionar a aquellos sobre los que pesaba la presunción de no tener más interés que el general. Esto sólo era

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

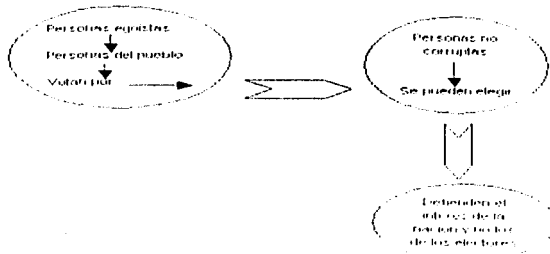
posible con quienes poseían preparación que les permitía ver más allá de su propio beneficio y aquellos que contribuían al sostenimiento del Estado, pues les preocuparía la prosperidad de éste y de sus ciudadanos. (ver esquema siguiente)

Esquema 16



La mal llamada democracia del liberalismo consistía en que sólo aquellas personas que no se pudieran corromper se podrían elegir, y éstas son las que defienden el interés de la nación, aunque esos intereses nos sean los mismos de la gente del pueblo, ya que este tipo de personas son egoístas, pero son ellos quienes deben votar por quienes sí defienden los intereses de la nación, pero no los de los electores.

Esquema 17



TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

---

Una vez que los electores hubieran votado por esos hombres incorruptos para gobernarlos se configuraba el Parlamento, al cual le correspondía en exclusiva dictar la ley, es decir manifestar la voluntad general. Así, con el acto de la elección culminaba la participación de los ciudadanos en la potestad legislativa y de ser así, la participación se entiende como una intervención directa. No obstante, los individuos conservaban una presencia mediata, no directa, a través de la opinión pública que el Parlamento había de tener en cuenta para determinar qué era voluntad general.

De esta manera la distinción entre opinión pública y voluntad general supone la dicotomía entre sociedad y Estado. Sólo este último podía expresar la voluntad general, pero la sociedad conservaba la posibilidad de expresarse colectivamente a través de la opinión pública.

En el liberalismo siempre que al sustantivo opinión lo acompañaba el adjetivo que denotaba su publicidad suponía una opinión general en sentido cualitativo, no porque fuera la opinión de todos, sino por ser una opinión racional que expresaba lo que era mejor para el conjunto. De esta forma, se produce una bifurcación entre opinión pública y opiniones.

La opinión pública manifestaba la opinión de "lo mejor para todos", la segunda era mera doxa, conjeturas parciales e interesadas carentes de racionalidad.

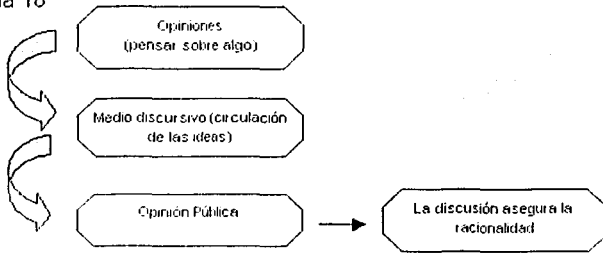
Para procurar el tránsito de las opiniones a la opinión pública se hace necesario un medio discursivo que permita ponerse de acuerdo en qué era lo mejor para la nación. Esta discusión aseguraba la racionalidad

Para procurar el tránsito de las opiniones (pensar sobre algo) a la opinión pública es necesario un medio discursivo. Por ejemplo, el movimiento liberal tiene una indudable base económica, pues del mismo modo que se postulaba la circulación de la riqueza como mecanismo para lograr la prosperidad nacional, de igual



manera era necesaria la circulación de las ideas para alcanzar la opinión pública. Para ponerse de acuerdo sobre lo mejor para la nación, la discusión, por tanto, aseguraba la racionalidad.

Esquema 18



En este planteamiento se puede observar una superación de las teorías cartesianas: la mera reflexión no resultaba suficiente para alcanzar la opinión pública, sino que ésta nace de un "intercambio de luces". Sin embargo, este "intercambio de luces" era difuso porque no se hallaba sujeto a procedimiento. No debe olvidarse que la opinión pública se desarrollaba en el seno de la sociedad que era ajena a procedimientos reglados en aras de su diferenciación sistémica con el Estado. De hecho, aunque el debate social en cierta medida reproducía el debate parlamentario, éste último culminaba con un momento decisivo y procedimental, la votación, ausente en el discurso social.

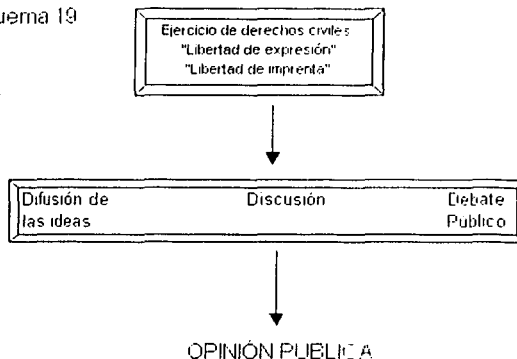
El resultado en este sentido era evidente: mientras que la voluntad general era siempre fácilmente identificable (a través de la ley, aprobada por la regla de la mayoría), la opinión pública permanecía siempre cubierta por una tenue niebla susceptible a diversas interpretaciones.

El medio a través del cual se formaba la opinión pública era el ejercicio de derechos civiles: la libertad de expresión y la libertad de imprenta. Estas permitían

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

la difusión de las ideas, la discusión y debate públicos y lograban como resultado final la emergencia de la opinión pública.

Esquema 19



En particular, el liberalismo dio especial atención a la libertad de imprenta como mecanismo de expresión de la opinión pública, ya que con ello se permitía reproducir en el ámbito social las restricciones que se aplicaban sobre la formación de la voluntad general.

Con el ejercicio de la libertad de imprenta se relegaba a otros derechos colectivos como son el de reunión y manifestación; se establecía una especie de "sufragio capacitario" en el ámbito social, lo que significaba limitar el número de personas que podían intervenir en la formación de la opinión pública.

Las individuos que podían formar la opinión pública debían tener características como:

- ┌ leer y escribir
- ┌ compartir sus ideas a través de la prensa
- ┌ llegar a formar un auténtica opinión pública

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

La edición de libros, a diferencia de la publicación de periódicos o revistas, suponía el ejercicio de un derecho consagrado que permitía difundir un conocimiento reflexivo. La prensa se sometía a la censura previa y este requisito no era impostergable para la impresión de textos.

Cabe recordar que tras el pacto social rousseauiano, la voluntad del individuo se descompuso en "voluntad general" y "voluntad particular". La distinción sociedad-Estado implicaba la distinción entre opinión pública y voluntad general. En el interior de la sociedad la dicotomía subjetiva voluntad general-voluntad particular se reproducía en el ámbito social, diferenciando entre opinión pública y opiniones.

En el seno de la Asamblea representativa se distinguía entre mayoría y oposición. La oposición equivalía a la voluntad errada, la minoría, por tanto, no era una alternativa al poder, sino que era aquella fracción del Parlamento que, aún a pesar del procedimiento discursivo parlamentario, no había llegado a aprehender la auténtica voluntad general.

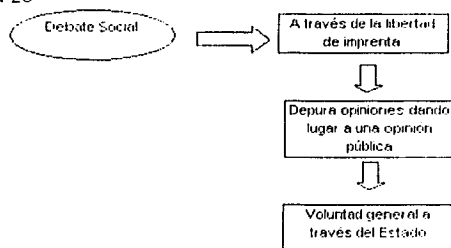
El hecho de que la voluntad u opinión de las minorías fuera rechazada en el momento de legislar o de considerarse como una opinión no válida, a lo largo del tiempo provocó que cuando se tienen los medios para conocer esa opinión no válida, ni siquiera se considere en los resultados de la encuesta y sólo se muestren los resultados que son la mitad más uno, cuando bien les va a esas minorías, pero en la mayoría de los casos sólo se muestra la opinión que tienen más frecuencias, aunque las opiniones en desventaja sumen más que las que "gana"

En lo que respecta a la labor de los diputados, el mandato representativo pretendía evitar que quedase a expensas de una voluntad que podía estar viciada y, por ende, no era idónea para alcanzar la voluntad general. Por ello, el representante debía quedar desligado de cada lector, a título particular y del Cuerpo Electoral que lo había designado.

La voluntad a la que se tenía que ceñir el diputado era la de la opinión pública, por tanto, no se circunscribía a las órdenes de ningún elector, ni del Cuerpo Electoral (que sólo cumplía la función de elegirlo), sino a la voluntad social representadas por la opinión pública, ya que ésta en un sentido cualitativo se hallaba desprendida de matices egoístas y, por consiguiente, contenía lo mejor para la sociedad.

Se podría concluir que el libre debate social procurado a través del ejercicio de derechos civiles, especialmente la libertad de imprenta, depuraba las opiniones dando lugar a una opinión pública considerada desde una perspectiva cualitativa. Esta opinión pública sólo podía llegar a ser voluntad general a través del Estado, por lo cual era preciso que se convirtiera en decisión del Parlamento.

Esquema 20



Resultaba imprescindible, que esta decisión fuese realmente expresión de la voluntad general, desterrando las voluntades particulares que en el seno de la Asamblea formaban la oposición.

Es así como este marco jurídico permitía a los diputados someter con plena libertad la opinión pública a un proceso discursivo, a un debate libre e igual en el que mediante el intercambio de luces recíprocas y la reflexión sobre los puntos de vista propios y ajenos había de resultar un acto de decisión, manifestado mediante el principio de la mayoría, que determinaba la voluntad general.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

En ese momento en que la opinión pública estaba sujeta a un proceso jurídico, el debate parlamentario, se convertía casi por transubstantación en voluntad general. La votación permitía escindir el Parlamento en dos grupos: la mayoría, que acertaba con la voluntad general, y la oposición, que no llegaba a aprehenderla y que demostraba haber expresado una voluntad particular.

En lo que respecta al Cuerpo Electoral, tampoco estaba habilitado para impartir instrucciones a los representantes porque éstas obstaculizarían la reflexión interna como debate parlamentario. Los cuerpos electorales de cada circunscripción sólo formaban intereses parciales, en tanto que el representante lo era de toda la nación.

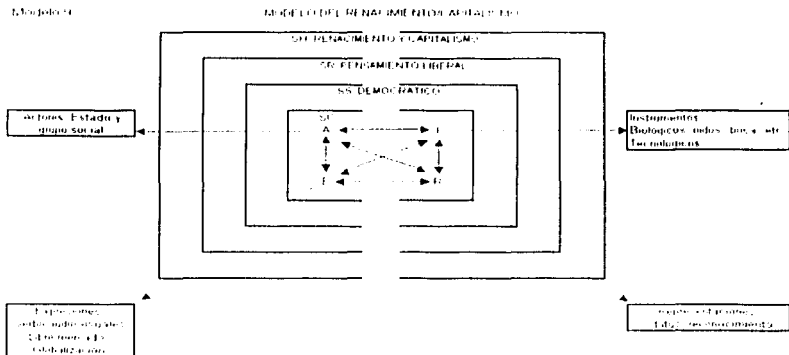
Importa resaltar que antes de que Rousseau señalara a la opinión pública, algunos otros teóricos ya la mencionaban, tal es el caso de W. Temple quien en su ensayo *On the Origin and Nature of Government* (1672) ya usaba la expresión "opinión vulgar" para referirse a todas aquellas opiniones que criticaban el poder político. Un siglo más tarde, F. G. Forster Steele o Bolingbroke utilizó sinónimos como "opinión general" y "espíritu público" para referirse a auténticos fenómenos de opinión pública. E. Burke, antes de la Revolución francesa, define a la opinión pública como: cuando al hablar de la opinión general se haga coincidir ésta con las reflexiones privadas, hechas en público, sobre los asuntos de interés general. E. Kant y J. Bentham relacionaron la opinión pública con los principios de racionalidad y publicidad política. El Oxford Dictionary registra, por primera vez, el vocablo "opinión pública" en 1782.

La doctrina de la opinión pública debe su primera formulación a la escuela fisiocrática y será Mercier de la Riviere quien se valga de ella, en 1767, para defender el absolutismo, al decir que en esta forma de gobierno quien manda no es en realidad el rey, sino el pueblo por medio de la opinión pública.

En el pensamiento de los fisiócratas se da una estrecha relación entre orden natural, leyes, razón y opinión pública. El monarca tiene la misión de custodiar el orden natural y el público ilustrado le proporciona la comprensión de las leyes de orden natural. Quien gobierna, por lo tanto, no es el rey, sino la opinión pública que emerge de las leyes a través de los ilustrados. Mercier de la Riviere distingue dos tipos de autoridad:

1. La autoridad de los sabios e ilustrados, encargados de descubrir con la razón y el debate las leyes del orden natural.
2. La autoridad de los gobernantes, encargados de llevar a la práctica las consecuencias del raciocinio público. La opinión pública es fruto de la reflexión común y pública, tiene por sujetos a los ilustrados y publicidad no hace sino expresar las leyes del orden natural. No su visión de las cosas. " 34

Tomando como base el Modelo Dialéctico de la Comunicación se indicarán los elementos que conforman el sistema comunicativo dentro del sistema histórico del Renacimiento/Capitalismo, por lo cual este sistema puede ser analizado desde la naturaleza comunicativa. Como se puede ver en el siguiente modelo.



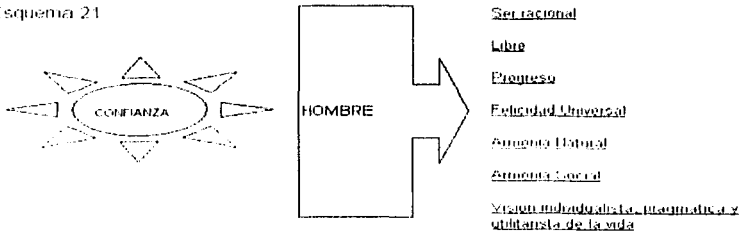
<sup>34</sup> Gallo Romo, Olga. Avances del trabajo de tesis para la Maestría en Comunicación de la Facultad de Ciencias Políticas de la UNAM 2002.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

### 1.5.6. La Opinión Pública en la Época Liberal

La corriente del liberalismo abarca de la segunda mitad del siglo XVIII. Doctrinario económico, político y hasta filosófico que aboga como premisa principal por el desarrollo de la libertad personal individual y, a partir de ésta, por el progreso de la sociedad. Se considera una filosofía de la clase burguesa, en la cual se considera al hombre como:

Esquema 21



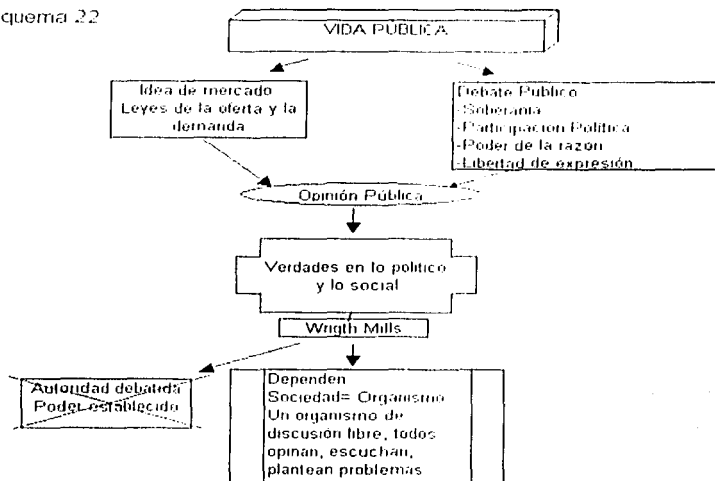
La idea de mercado y las leyes de la oferta y la demanda son trasladados a la vida pública, y se convierten en referentes de esa época.

Las ideas de soberanía y participación política, el poder de la razón y la libertad de expresión serán las encargadas de poner en funcionamiento el debate público. "El mercado se ha cambiado por el público y los productos, por las opiniones; y, así como el precio es el resultado del regateo anónimo de todas aquellas personas interesadas en un producto, la opinión pública será el resultado del pensamiento de todos aquellos ciudadanos interesados en un tema común."<sup>35</sup>

<sup>35</sup> Gallo Romo, Olga Avances del trabajo de tesis para la Maestría en Comunicación de la Facultad de Ciencias Políticas de la UNAM 2002

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Esquema 2.2



La opinión pública es utilizada como instrumento ideal para alcanzar verdades en el terreno político y social, como se recordará en otras épocas esto sólo era privilegio de la autoridad.

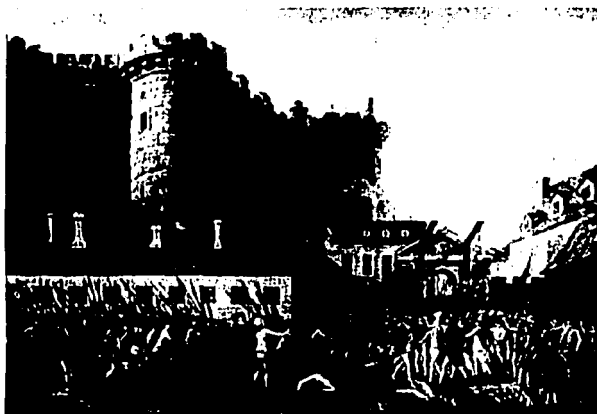
Bajo estos términos Wright Mills denomina el "concepto de autoridad debatida". Es decir, la verdad y la justicia ya no dependen del poder establecido, sino de la sociedad, entendida ésta como un organismo de discusión libre, donde todos pueden opinar, escuchar, plantear problemas<sup>36</sup>

Con la Revolución Francesa triunfa la libertad de expresión, aunque la opinión pública ya se practicaba por los ministros fisiocráticos de Luis XVI.

<sup>36</sup> Gallo Romo Olga Avances del trabajo de tesis para la Maestría en Comunicación de la Facultad de Ciencias Políticas de la UNAM 2002

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN





**Fotografía 13.** El 14 de julio de 1789, la prisión de La Bastilla de París fue asaltada por una multitud para quien este recinto representaba el absolutismo de la monarquía Borbonica

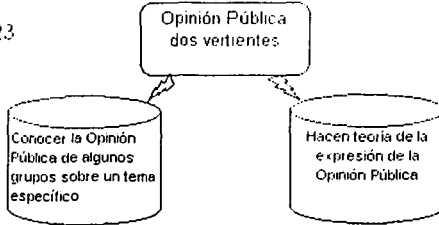
Habermas<sup>37</sup> señala que la Revolución crea en Francia lo que en Inglaterra había necesitado una centuria: las instituciones que le faltaban al público racionante. Surgen los partidos y facciones, se forma una prensa diaria política y los Estamentos generales dan a la publicidad los derechos parlamentarios a través del *Journal des Debates et des Decrets*. Una de las aportaciones de la Revolución Francesa, respecto a la opinión pública es que la saca de los círculos ilustrados y los traslada a la calle.

En esta época la expresión de la opinión pública es diversa, contradictoria, plural y persuasora sobre los referentes que el grupo social considera atañen a la sobrevivencia del mismo grupo, cobra importancia cuando otros grupos sociales son afectados, por lo cual cada grupo busca difundir, comunicar y persuadir a otros grupos de la importancia de prever fenómenos.

<sup>37</sup> Gallo Romo Olga. Avances del trabajo de tesis para la Maestría en Comunicación de la Facultad de Ciencias Políticas de la UNAM 2002.

Hoy en día los estudios de opinión pública tienen dos vertientes, observen el siguiente esquema.

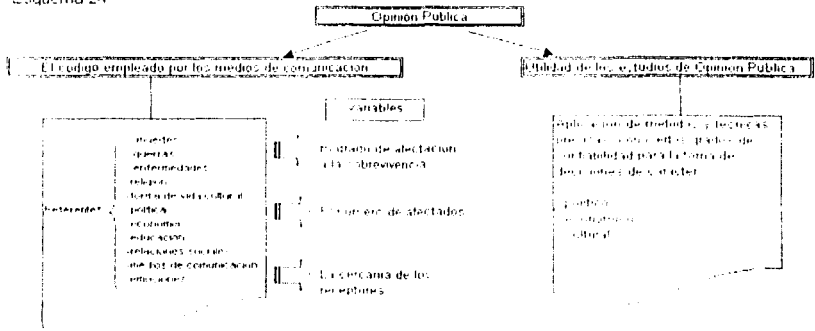
Esquema 23



- Los primeros utilizan métodos y técnicas que les permiten conocer con cierto grado de incertidumbre lo que las personas de un determinado grupo social dicen que piensan o hacen.
- Los segundos tratan de aclarar cómo el cambio de las sociedades ha interactuado con las expresiones de la opinión de los diversos grupos sociales.

Una vez visto la ontogenia comunicativa de la expresión de la opinión pública, la evolución histórica de sus referentes y la relación que guarda con los diferentes grupos sociales que componen a las sociedades complejas, habrá que reconocer dos campos importantes dentro de la Opinión Pública.

Esquema 24



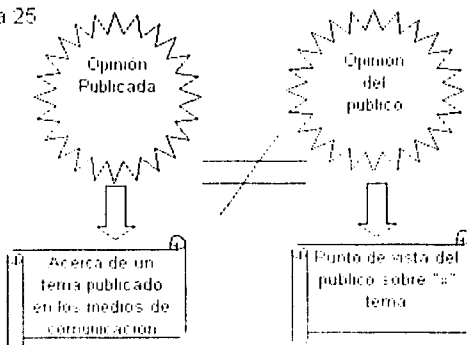
TESIS CON FALLA DE ORIGEN

Así, en la actualidad se observa que los gobiernos, las empresas, las organizaciones, las instituciones y diversas disciplinas, utilizan los estudios de opinión pública para diagnosticar, explicar y planificar acciones que tienen incidencias en la conformación de la vida cotidiana de las personas comunes y corrientes, a nivel regional, nacional e internacional.

Estas dos líneas de investigación resultan de gran importancia sobretudo en el campo y desarrollo de la comunicación. Se insiste, es la expresión de lo que los miembros de distintos grupos sociales producen con respecto a referentes públicos y cuya expresión no es única, ni homogénea, ni verdadera, ni válida, ni representa la mejor ni la única vía para dar cuenta de los fenómenos sociales, tal como lo muestra la historia<sup>38</sup>

Guido Lara titulado en su texto "¿Existe la opinión pública? define que para entender el concepto de opinión pública y su aplicación social y económica es necesario hacer la distinción entre opinión del público y la opinión publicada (ver esquema 25)

Esquema 25



<sup>38</sup> Gallo Romo, Olga. Avances del trabajo de tesis para la Maestría en Comunicación de la Facultad de Ciencias Políticas de la UNAM 2002

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

"Mientras que la opinión publicada es aquella que se refleja en los medios de comunicación sobre un tema determinado, la opinión del público es el punto de vista, emociones y sensaciones de los ciudadanos sobre el asunto".

Opinión publicada y opinión del público no son lo mismo, y afirmarlo implicaría suponer que las opiniones de todos los grupos sociales se reflejan equilibradamente (en cantidad y calidad) en los medios de comunicación, lo cual evidentemente es falso"

Guido Lara considera que también es importante hacer otra distinción: hay un grupo de personas que al hacer uso de los medios de comunicación masiva hacen alusión de la opinión pública, hablan por ella, expresan la opinión del público; sin embargo, tal alusión, en la mayoría de las veces es sólo un argumento usado sin ninguna validez dado:

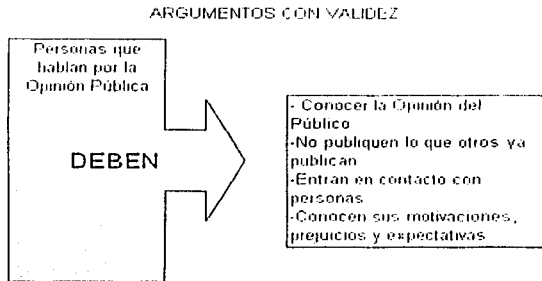
". . .que en gran medida, esa alusión es fabricada, maquinada por agentes y dispositivos que compiten por ser quienes la expresen (aunque sea dando la impresión de que tan sólo la analizan y la ponen en claro). De manera que esta coalición de investigadores, analistas políticos, consultores, publicistas, asesores en mercadotecnia política y periodistas, hace uso conjunto de sus tecnologías para dar vida a una opinión pública que ellos mismos han creado"<sup>39</sup>

Es importante señalar que aquellas personas que hablan de la opinión pública deberían de tener las siguientes características: conocer la opinión del público, que no publiquen sobre lo que otros han publicado, que han entrado en contacto con las personas de carne y hueso, que han comprendido las motivaciones, intereses, prejuicios y expectativas del público.

---

<sup>39</sup> Gallo Romo, Olga Avances del trabajo de tesis para la Maestría en Comunicación de la Facultad de Ciencias Políticas de la UNAM 2002.

Esquema 26



De acuerdo con Nicolás Loza,<sup>40</sup> se hacen algunas diferencias entre el modelo clásico (Ilustración) y la actualidad, con respecto a la temática de interés:

- 1) En el modelo clásico de la Ilustración, la opinión pública resulta de la agregación de opiniones individuales, emitidas por ciudadanos informados que ocupan la esfera pública en calidad de iguales, todos ellos críticos, atentos al quehacer gubernamental, que generan agendas de discusión, debaten los asuntos de interés general y expresan sus pareceres en diarios, folletines, cafés, grupos de discusión, entre otros sitios públicos, con el supuesto de que terminará imponiéndose el mejor argumento.
- 2) En la actualidad la opinión pública se conoce por la mediación y exhibición de encuestas, en donde los individuos, en su mayoría que no en su totalidad, están desinformados y desinteresados en la cosa pública, que no generan sino que absorben una agenda de discusión y expresan en sus respuestas en monosílabos a no complicadas preguntas sobre circunstancias complejas de la marcha del país y de los asuntos de su administración.

<sup>40</sup> Gallo Romo Olga *Avances del trabajo de tesis para la Maestría en Comunicación de la Facultad de Ciencias Políticas de la UNAM 2002*

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

- 3) La dinámica actual de la opinión pública se da:
- En la actualidad quienes producen la opinión y las agendas de discusión son una proporción muy pequeña de la población total y cada vez menos en términos relativos, sólo existen si publicitan sus ideas a través de los medios impresos o electrónicos. Es decir, dependen de su visibilidad.
  - Los asuntos de interés público presentan mayores complicaciones técnicas, que hacen de las opiniones un asunto de competencias especializadas.
  - Los medios de comunicación masiva que hacen visibles a quienes dicen sustentar la opinión pública, devienen en verdaderos intermediarios, también con intereses propios, entre la clase política y quienes la sustentan, y entre éstos y el gran público.



Fotografía 14. El periódico continúa siendo una de las principales fuentes de preparación de noticias y sucesos acontecidos en el mundo. Aunque los gobiernos a menudo controlan la cantidad y el tipo de noticias que pueden ver la luz pública. Las personas que allí se expresan, son quienes dicen sustentar la Opinión Pública.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

- d. La actual esfera pública está fragmentada. Por un lado perduran los individuos semejantes al ciudadano clásico de la Ilustración, informados, interesados, orientados por el arquetipo racional y con acceso a los medios de comunicación, que participan de la discusión pública: son los periodistas, los expertos, los políticos, algunos empresarios y profesionistas, entre otros. En la otra esquina, casi como una muda audiencia, se amontona el público en su mayoría desinteresado y desinformado, o si que quiere, informado o interesado a medias.
- e. Quienes dicen sustentar la opinión pública transitan los parajes de la esfera pública clásica, los de la opinión pública ilustrada; en tanto, la audiencia de la política y de la información sobre los asuntos públicos, la inmensa mayoría de la población adulta, despliega sus opiniones como opinión popular a través de los registros de encuestas.
- f. Las encuestas imponen temas, formulan preguntas sobre aquello en que los individuos habitualmente no piensan, limitan opciones de respuesta; a lo más, registran lo que llama disposiciones discursivas, es decir, aquello que los individuos dicen, verbalmente, que harán o harían, prefieren o preferirían ante tal o cual circunstancia.
- g. Las encuestas se hacen, se publican, se organizan, almacenan y se usan como anclas de verdad. Y a pesar de las peculiaridades de la opinión popular, dicho uso no resulta tan exagerado, pues su medición, cuando se hace con seriedad, registra con los márgenes de precisión y confianza que las técnicas probabilísticas permiten cuantificar, las preferencias públicas con el acierto que la experiencia

ha documentado sobradamente, más aún tratándose de cuestiones electorales en competencias democráticas



*Fotografía 15* La aparición de la televisión desplaza rápidamente a otros medios de comunicación y en la actualidad es el medio más importante para reflejar la opinión publicada

- h. Pensar que en general el público miente a los encuestadores, o que la mayoría de las agencias de investigación fabrican resultados. Carece de sustento empírico. Ciertamente un entrevistado puede exagerar o minimizar, exhibir u ocultar y a veces simplemente mentir en determinados temas y circunstancias, pero buenos diseños técnicos deben considerar tales circunstancias y temas, para anticiparse a sus efectos. A su vez, sin duda que hay agencias de investigación, como en cualquier otra actividad humana, dispuestas facturar datos a la medida del solicitante, pero son las menos y en el mercado de la credibilidad, principal activo de la bolsa demoscópica, terminan naufragando.
- i. La opinión política que registra una encuesta tampoco agota el conocimiento de lo político, el que es más complejo que los dichos de los individuos acerca de sí y de sus relaciones, pues se considera que la realidad social se estructura en diversos momentos: el cultural, el de la conciencia práctica y el de la conciencia discursiva. El primero, el paraje de los significados sociales, debe entenderse

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN



mediante un esfuerzo hermenéutico. El segundo, el de la conciencia práctica, es el territorio para el trabajo antropológico o la investigación participante, que informan lo que hacen los grupos e individuos, y cómo lo hacen, cuáles son sus usos y cuáles sus costumbres. Y por último, el campo de la conciencia discursiva, tiene en las entrevistas, estructuradas o no, pero también en el registro de mensajes, sus técnicas de indagación propias.

- j. En síntesis, los registros de la opinión popular en materia política, es decir las encuestas, dan cuenta de una dimensión de la relación que las personas guardan con el sistema político, pero subsisten otras que sólo pueden penetrarse a través de técnicas de investigación diferentes. En otras palabras, mal haríamos si pensamos que la encuesta agota la complejidad de la vida política de los individuos, por simple que ésta sea. Pero mal haríamos también, si pensamos que la encuesta nada desentraña.
  
- k. Una encuesta registra un dicho. El dicho sobre una preferencia o una posible acción. La encuesta electoral podría presentarse así: tal proporción de la población ha dicho que votará por un político y tal proporción que lo hará por su rival.<sup>41</sup>

### **1.5.7. Aportes de la Investigación Norteamericana a los Estudios de Opinión Pública.**

Los norteamericanos son precursores en la investigación moderna por encuestas. El desarrollo de este método es resultado de varios sectores de la sociedad:

---

<sup>41</sup> Gallo Romo, Olga. Avances del trabajo de tesis para la Maestría en Comunicación de la Facultad de Ciencias Políticas de la UNAM 2002.

- 1) La Oficina del Censo de los Estados Unidos. Contribuye en los aportes al campo del muestreo y la recolección de datos, aunque es más conocida por su enumeración decenal de toda la población, la mayoría de las actividades se dedica a formar una serie de encuestas de muestreo, ofreciendo datos demográficos y económicos actualizados. "La Oficina del Censo ha desempeñado un papel de singular importancia en la creación de definiciones estandarizadas para muestreo y métodos para aplicar estas definiciones de campo. Y al mismo tiempo, los datos generados por la Oficina han constituido un recurso inapreciable para el desarrollo de creaciones de muestreo en encuestas específicas."
  
- 2) Paul F. Lazarsfeld pionero de la investigación por encuestas.
  
- 3) Estudió de los fenómenos sociales relacionados con la comunicación, específicamente la comunicación política, además de desarrollar técnicas rigurosas para aplicar métodos empíricos a temas sociales. Algunas de las aportaciones más significativas de este sociólogo son:
  - ┘ Vislumbrar el potencial tecnológico (equipo mecanizado procesador de datos, las primeras tarjetas perforadoras y el contador de tarjetas, y luego las computadoras) para la realización de la investigación social analítica y para lanzar a los sociólogos a fin de aprovechar este equipo.
  - ┘ Empleó el equipo mecanizado procesador de datos para elucidar y formalizar la lógica del análisis de encuestas.
  - ┘ El desarrollo del centro permanente de investigaciones de los métodos de encuesta, empezando con la organización de la Oficina para Investigación Social Aplicada, en la Universidad de Columbia.
  
1. Samuel A. Stouffer. Pionero en la investigación al aplicar métodos empíricos de la ciencia social a problemas sociales, empezando con análisis de los efectos de la Depresión en los Estados Unidos, y la

compilación de datos tocantes a la condición de los negros norteamericanos durante los treinta. Al inicio de la segunda guerra mundial, este hombre dirigió la Rama de Información y Educación del Ejército de los EUA. reuniendo a un grupo de científicos sociales para examinar cuestiones tocantes a la prosecución de la guerra. Luego, durante el macartismo de comienzos de los cincuenta, dirigió encuestas nacionales para examinar los efectos de la cruzada anticomunista. El legado de Stouffer continúa en los diseños de estudio actualmente utilizados, métodos de muestreo, diseños de cuestionario, lógica de análisis, etc.

2. Universidades, Instituciones y Asociaciones. Lazarsfeld y Stouffer contribuyeron a reunir y preparar a jóvenes científicos sociales quienes participaron y crearon instituciones de gran importancia: Centro Nacional de Investigación de la Opinión, de la Universidad de Chicago; el Centro de Investigación de Encuestas de la Universidad de Michigan y el Centro de Investigación de Encuestas de la Universidad de California en Berkeley.

En Brasil y México también existen institutos para el desarrollo de los métodos de investigación de encuesta.

El desarrollo en cuanto aportes a este tipo de investigación sería incompleto si no se menciona el trabajo hecho por las asociaciones profesionales, cuyos miembros, valiéndose de métodos de encuesta, ofrecen foros para discutir nuevas técnicas y descubrimientos empíricos mediante las reuniones de su asociación y sus publicaciones profesionales. Las dos Asociaciones más importantes son: Asociación Sociológica Norteamericana y, más recientemente, la Asociación Norteamericana de Ciencias Políticas.

Del mismo modo, la Asociación Norteamericana para la investigación de la Opinión Pública (AAPOR), es la asociación eje en cuanto a reunir a practicantes, académicos, empresas y gobierno en torno a los estudios por encuesta, y el Public

---

Opinión Quarterly (POQ), publicación de AAPOR, es la revista clave en cuanto a desarrollo de las investigaciones. En la primera etapa de la revista POQ (nace en 1937) tiene una sección dedicada a las encuestas al estudio y cuantificación de la opinión pública.

La práctica de las encuestas en este momento exige una discusión teórica que en estas primeras etapas se centra especialmente en la naturaleza de los cuestionarios: ¿Cómo confeccionar las preguntas, cómo y quién debe formularlas, a través de qué medio?, entre otros aspectos.

Empresas comerciales, George Gallup, Elmo Roper y, más recientemente, Louis Harris, son empresas que han generado una fuente continua de fondos para apoyar la creación y el uso de métodos de encuesta, particularmente en los campos de mercadeo de productos y encuestas políticas.

En los tiempos en que no hubo fondos para apoyar la investigación académica de encuestas, estas empresas lograron continuar la experimentación por métodos de muestreo, redacción de preguntas, técnicas de recopilación de datos y otros aspectos de la investigación mediante encuestas. Más recientemente, las encuestas comerciales han resultado fuente inapreciable de datos para el análisis secundario y se han publicado muchos libros y artículos académicos en que se informa con el más detallado análisis de datos inicialmente recabados con procesos descriptivos y comerciales.

### 1.6. Características Científicas de la Investigación por Encuestas.

En la actualidad los investigadores sociales cuentan varios instrumentos de investigación, entre los que se encuentra la encuesta. En muchas ocasiones los métodos de encuesta no son los apropiados para algunos temas de investigación, ni resultan ser el mejor enfoque a ciertos temas a los que se puedan aplicar. Pero en otros temas sociales son eficaces cuando se combinan con otros métodos.

Algunas de las virtudes de la investigación por encuesta son:

1. En la práctica los datos de las encuestas facilitan el entendimiento lógico. Su formato a menudo permite el desarrollo paso a paso y la prueba de tales explicaciones lógicas. Mediante el examen de cientos y aun miles de interrogados en las encuestas, es posible, poner a prueba proposiciones complejas que incluyan diversas variables de interacción simultánea.
2. Cada vez que el investigador por encuestas trata de explicar las razones y las fuentes de hechos observados, sus características y correlaciones, debe adoptar una actitud determinista. Y cada vez que el formato de la encuesta le permita hacer una elaboración clara y rigurosa de un modelo lógico, esto aclarará el sistema determinista de causa efecto.

A mayor abundamiento, la disposición de numerosos casos y variables permite al analista documentar los procesos causales más elaborados. Podrá pasar por encima de la observación inicial de una correlación entre una variable independiente y una dependiente para examinar el papel desempeñado por las variables que intervinieron.

3. Las encuestas de muestreo casi nunca se efectúan con la finalidad de describir la muestra en estudio; más bien se efectúan a fin de comprender la población más general entre la cual inicialmente se tomó la muestra.

---

Los análisis explicativos en la investigación por encuestas tienden al desarrollo de proposiciones generalizadas acerca del comportamiento humano.

4. La investigación por encuesta facilita la apertura de la ciencia, ya que incluye recabar y cuantificar datos, que se convierten en fuente permanente de información. Es posible analizar un cuerpo determinado de datos de encuesta poco después de ser recabados y encontrarse que confirman una teoría particular de la conducta social. Si la teoría misma es modificada, siempre será posible volver al conjunto de datos y reanalizarlos desde la nueva perspectiva teórica. Esto no sería tan fácil en el caso de métodos de investigación menos rigurosos y menos específicos<sup>42</sup>

---

<sup>42</sup> Gallo Romo, Olga Avances del trabajo de tesis para la Maestría en Comunicación de la Facultad de Ciencias Políticas de la UNAM 2002

## 1.7. La Ética en los Estudios de Opinión Pública

Las finalidades que tiene un código de ética de opinión son las siguientes:

1. Reconocer la importancia social y moral de quienes se ven involucrados en los estudios de opinión pública, dado que estos estudios se han convertido ya no sólo en una forma de conocer la opinión pública de grupos sociales específicos, sino también como una estrategia para la conquista del poder político y económico.
2. Permitir al lector una posible reflexión del contenido de este código de ética.

Cualquier actividad humana, y por ende social, tienen una afectación a otras personas, sobretodo cuando se trata de la opinión pública de un grupo social, ya que el investigador se asume como un portavoz de los encuestados, porque se puede legitimar de alguna u otra manera una toma de decisión que afecte a los miembros del grupo social. La obligación de cualquier investigador social es apegarse a un código, a un conjunto de reglas valorales que le permitan guiar, desde lo humano, los procedimientos, el tratamiento y la publicación de los resultados. A continuación la transcripción:<sup>43</sup>

### 1.7.1 Código de Ética

La filosofía del Código de Ética pretende garantizar la calidad y profesionalismo de toda empresa o miembro. Este código establece las normas básicas de ética que deberán guiar la investigación de mercados y opinión pública en México.

---

<sup>43</sup> Gallo Romo, Olga. Avances del trabajo de tesis para la Maestría en Comunicación de la Facultad de Ciencias Políticas de la UNAM 2002

---

Disposiciones Generales. Este código establece las normas básicas de ética que deberán guiar la actividad de Investigación de Mercados y Opinión Pública en México. Es responsabilidad de los miembros de AMAI conocerlas, acatarlas y difundirlas entre sus empleados, subcontratados y Clientes, así como denunciar ante el Consejo Directivo de la Asociación a quien o quienes las violen.

Toda circunstancia no prevista por el siguiente Código será resuelta por la comisión de Honor, el consejo Directivo o la Asamblea de Asociados según lo determine el órgano consultado.

Este código se aprobó por la Asamblea de Asociados el 10 de febrero de 1993.

### **Responsabilidad con los Informantes**

1. El informante de Estudios de Mercado y Opinión Pública deberá recibir seguridad, ya sea en forma escrita o verbal, que sus datos y respuestas:
  - A. Serán manejados en estricta confidencialidad, de tal modo que el/los receptor(es) de la Investigación sólo recibirán datos agregados sin personalizar nombres o Empresas participantes en el estudio.
  - B. No implicarán contactos posteriores salvo los necesarios que requiera el diseño de Investigación o los controles del mismo (como visitas de supervisión ya sea por parte del Cliente o de la Empresa de Investigación) Quien realice estos controles lo deberá hacer de forma absolutamente profesional, evitando que se hagan visitas múltiples para la validación, o bien alguna otra conducta que pudiera hostigar o avergonzar al informante.



- ↳ C. No se utilizarán para actividad alguna que no sea la Investigación, tales como lista de correos, catálogos para ventas, directorios, etc
2. Se deberá resguardar el derecho del informante a no participar en investigaciones o interrumpir su participación si así lo desea.
  3. Antes de que el informante participe en el estudio se le hará conocer la(s) retribuciones que obtendrá en caso de haberlas.
  4. Salvo en los casos estrictamente indispensables, en que la metodología utilizada lo requiera, a petición del informante, se le deberá advertir de antemano el tipo de observación o registro que se empleará para recabar sus respuestas.
  5. En todos los casos el informante debe tener la seguridad de que participa en una Investigación genuina, y no en algún otro tipo de actividad mercadotécnica (como promoción, venta directa, distribución, etc.)
  6. El informante deberá tener conocimiento previo del nombre de la Empresa de Investigación, y si así lo requiere, los datos generales de identificación de dicha Empresa de Investigación que se responsabiliza del estudio, asegurándole que recibirá atención en caso de queja.
  7. El investigador deberá tener plena seguridad que la participación del informante no implica riesgo o responsabilidad alguna, inmediata o posterior para su persona.
  8. Si el estudio requiere entrevistar niños, en el caso de una negativa por parte del padre/madre, tutor o algún adulto responsable, no se llevará a cabo la entrevista

9. La Empresa de Investigación deberá asegurarse que la metodología utilizada y los temas estudiados no provoquen hostigamiento y/o molestias en el informante. Así mismo deberá exhortar a sus Clientes a que tomen en cuenta lo anterior al acordar el diseño de la metodología aplicable en cada caso, que responda a sus necesidades de información

### **Responsabilidad Social**

10. En todos los casos se deberá respaldar el propósito legítimo de la Investigación que es ayudar a los receptores de los estudios a conocer el estado y avance de sus mercados y públicos, así como desarrollar estrategias que redunden en el bienestar de la sociedad en general.
11. Los miembros de la AMAI se comprometen a no llevar a cabo o participar en actividad alguna que confunda la Investigación de Mercados y de Opinión Pública con la recolección y uso de información para:
- ▣ A. Conocer o evaluar la actuación personal del informante con fines legales, políticos, laborales, financieros, crediticios o de otra índole
  - ▣ B. Formar listas, registros o bancos de datos con cualquier otro propósito que no sea la Investigación de Mercados y de O. Pública
  - ▣ C. Espionaje de cualquier tipo
  - ▣ D. Cobranza de deudas
  - ▣ E. Influir en actitudes o conductas del informante
  - ▣ F. Intentos directos o indirectos de ventas de productos o servicios

### **Responsabilidades Mutuas con Clientes y Receptores de los Estudios**

12. Las relaciones entre una Empresa de Investigación de Mercados y Opinión Pública y los Clientes para los cuales se conducen estudios deben ser de tal

naturaleza que generen confianza y respeto mutuo. Deben ser caracterizadas por su honestidad y confidencialidad.

13. El proveedor de Investigación y Cliente podrán establecer un acuerdo de trabajo en la forma en que mejor les convenga, siempre y cuando se asegure el cumplimiento de este Código.
14. Sin compromiso alguno de aceptación, el proveedor de Investigación presentará al Cliente que lo solicite una propuesta de trabajo que especifica claramente:
  - A. Objetivos y propósitos del estudio
  - B. La metodología que se recomienda
  - C. El procedimiento de Investigación que se seguirá
  - D. El tipo de producto que se ofrece entregar al término del proyecto
  - E. El tiempo estimado para realizar el proyecto
  - F. El costo de la Investigación y las condiciones de pago del mismo
15. El Cliente tiene el derecho de solicitar a varios proveedores propuestas diferentes al mismo proyecto, bajo la inteligencia de que ninguno de los concursantes conocerá el contenido de otra propuesta que no sea la propia ni antes ni después de asignado el proyecto
16. El estudio deberá conducirse de acuerdo a la propuesta aprobada. Sin embargo, si en el transcurso del proyecto es notoria la necesidad de efectuar modificaciones, éstos deberán ser aprobados de común acuerdo entre Cliente y Empresa de Investigación.
17. En el caso de que el proyecto requiera la participación de Empresas subcontratadas (mexicanas o extranjeras), se hará del conocimiento del Cliente, si así lo requiere, los datos del subcontratado así como la(s) fase(s)

---

del proyecto que realizarán. Aún así, toda la responsabilidad ante el Cliente será del proveedor final del proyecto.

18. El proveedor de Investigación asumirá por completo la responsabilidad civil, legal, laboral o de cualquier tipo de los recursos humanos y técnicos que emplee en la realización de la Investigación.
19. El Cliente tendrá derecho a recibir información sobre el progreso del proyecto, y a supervisar las fases que juzgue necesario, siempre y cuando no obstaculice el cumplimiento de la Investigación o ejerza acción que vaya en contra alguna de las normas de este Código.
20. Salvo que exista un convenio escrito que indique lo contrario, el Cliente no tiene ningún derecho de exclusividad, total o parcial, sobre ninguna Empresa de Investigación.
21. Cualquier tipo de soborno, sin importar la cantidad, es inaceptable y es una violación a las obligaciones éticas fundamentales de las Empresas de Investigación. Las Empresas de Investigación y/o sus directivos y empleados, en ningún momento deberán dar y/o aceptar regalos en forma de dinero a/de sus Clientes

### **Estándares de Reportes y Productos de Investigación**

22. Al proporcionar los productos del proyecto, cualquiera que sea su forma (escrito u oral), el investigador buscará distinguir aquello que corresponda a los resultados propiamente de la Investigación y sus juicios, opiniones o interpretaciones al respecto

23. Salvo que se acuerde lo contrario entre el Cliente y la Empresa de Investigación, al proporcionar un producto de Investigación se deberá especificar la siguiente información:
- A. La identidad del Cliente, el propósito y objetivos del estudio y los nombres de los subcontratistas o asesores externos que hayan colaborado en el proyecto.
  - B. La descripción conceptual y numérica de la muestra, tanto planeada como efectiva, y su cobertura geográfica. Cuando sea relevante, deberán agregarse los criterios de ponderación y expansión empleados en el cálculo de datos, así como los niveles de confiabilidad de los resultados y las fuentes posibles de sesgo estadístico.
  - C. Una descripción del método empleado para recabar la información, los controles seguidos para verificarla y validarla, y las fechas en que se hizo.
  - D. Si las hubiera, las fuentes de las que se obtuvieron datos secundarios para el proyecto.
  - E. Descripción y/o copia de los instrumentos de Investigación empleados para registrar los datos y respuestas de los informantes.
  - F. Los resultados obtenidos indicando la muestra o submuestra a que corresponden
24. El proveedor de Investigación elegirá el formato más adecuado para presentar la información al Cliente, siempre y cuando no contradiga las normas de este Código.

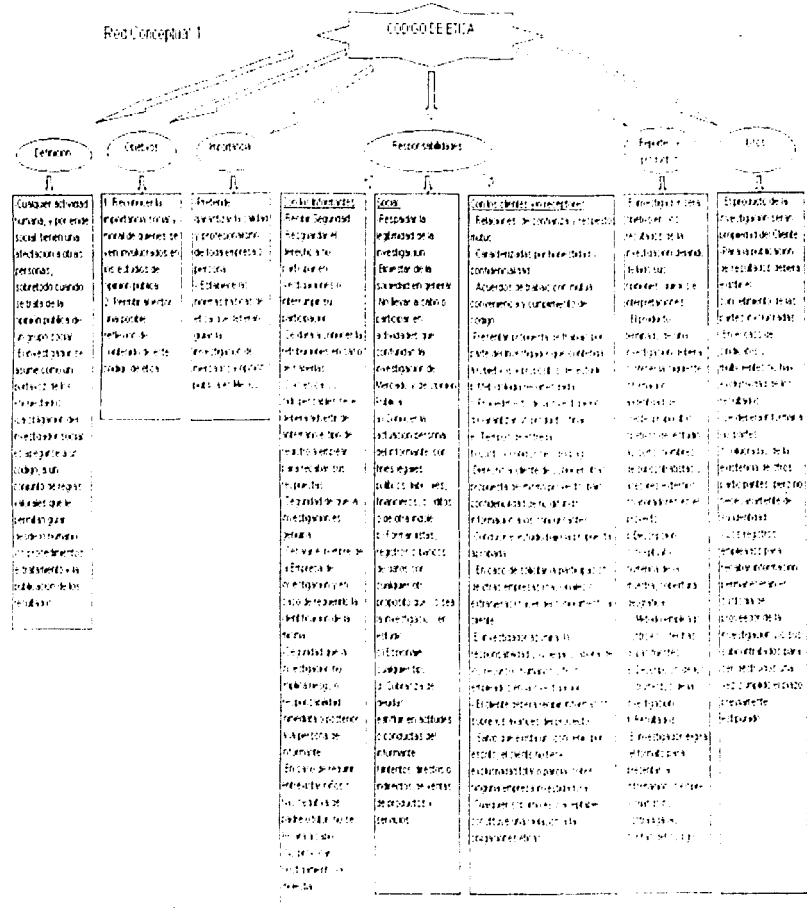
---

## Uso de la Información Recabada

25. Los productos de Investigación tales como reportes, presentaciones, bases de datos, u otro que se haya acordado serán propiedad del Cliente del estudio, bajo el entendido que no los podrá distribuir en ninguna forma a terceros no autorizados de común acuerdo con el proveedor de la Investigación.
26. Para la publicación de resultados deberá haber consentimiento mutuo del Cliente y el Proveedor de la Investigación, especificando de común acuerdo los detalles que se publicarán y los que se mantendrán en confidencialidad, tanto resultados como los nombres del Cliente y el Proveedor.
27. En el caso de estudios sindicados o multicitiente, los receptores del estudio aceptarán la no-exclusividad de los resultados, y la propiedad de los mismos por parte del proveedor de la Investigación. Así mismo se les debe informar a cada uno de los Clientes involucrados acerca de la existencia de otros participantes pero no necesariamente su identidad.
28. Los registros que en cualquier formato se hayan empleado para recabar la información permanecerán en custodia del Proveedor de Investigación y/o sus subcontratados para ser destruidos una vez que se cumpla un plazo previamente estipulado"<sup>44</sup>

---

<sup>44</sup> Gallo Romo, Olga "Avances del trabajo de tesis para la Maestría en Comunicación de la Facultad de Ciencias Políticas de la UNAM 2002"



TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN





# **CAPÍTULO II**

## **MARCO CONTEXTUAL**

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

## Capítulo II Marco Contextual

### 2.1. Ubicación Histórica de Seguros Tepeyac, S.A.

En el presente capítulo se describe la historia de Seguros Tepeyac, S.A. El recorrido inicia con el origen de la empresa en el año de 1944, describe su desarrollo a lo largo de 7 décadas, así como sus crisis y sus logros, los personajes que marcaron su historia, la fusión con Mapre la empresa de seguros número 1 en España. Se presenta el organigrama de Seguros Tepeyac, S.A. la misión y visión de empresa, y los productos que ofrece al mercado asegurador.

#### 2.1.1. Origen de Seguros Tepeyac, S.A.



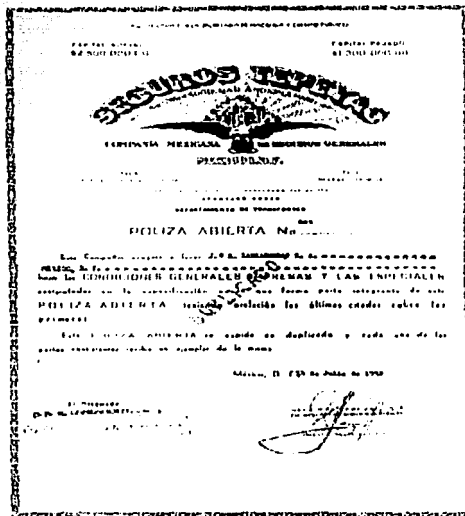
Fotografía 16 Primer logotipo de Seguros Tepeyac, S.A.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

" El 16 de marzo de 1944, según consta en la escritura 22104, en la notaría número 16 de la ciudad de México, nació Seguros Tepeyac, S.A. Don Salvador de la Vega, promotor de su creación, reunió a un grupo de empresarios de prestigio e indudable capacidad, con quienes pudo conformarse lo que sería una aseguradora cuyos lineamientos y metas la han llevado a ocupar un lugar de la más alta estimación y respeto en nuestros medios financieros y en la sociedad a la que sirve.

El capital inicial con el que se formó la compañía fue de un millón de pesos, representado en acciones al portador de mil pesos cada una<sup>45</sup>

La póliza número uno fue expedida a favor de Ferretería Lanzagorta con fecha 1º de abril de 1944. Era una póliza del ramo de transportes.



Fotografía 17 Primer póliza expedida por Seguros Tepeyac, S.A

45 Martí Berenguer, Arturo. Seguros Tepeyac, S.A. Celebración Centenario, p. 49 se presenta un resumen de este libro en el presente capítulo

En la capital de la República Mexicana, en la calle de Balderas número 31, en el cuarto piso, quedó ubicada la aseguradora. Fue Don Salvador Vega, empresario con gran visión quién inició con éxito la empresa en los ramos de Incendio, Transporte y Automóviles.

La primera Asamblea de Accionistas se celebró el día 16 de marzo del año de 1945, en la cual se constituyó el siguiente Consejo de Administración en la Asamblea Ordinaria número uno.

Presidente:	Emilio Lanzagorta
Vicepresidente:	Salvador E. Liz
Tesorero:	Alberto Philips Skinfield
Secretario:	Pedro Villao de la Prida
Vocal primero:	Santiago Ontañón
Vocal segundo:	Olegario Llamosas Martínez
Vocal tercero:	Rafael Martínez Barranco
Vocal cuarto:	Francisco Mijares
Vocal cinco:	Alfredo Casar Cano
Vocal suplente 1°:	Carlos Huerta Garrastachu
Vocal suplente 2°:	Ricardo Bernal
Vocal suplente 3°:	Celestino González
Vocal suplente 4°:	Juan B. Orraca
Vocal suplente 5°:	Gustavo López Cedeño
Comisario:	Roberto Hernández
Comisario suplente:	Ángel Carmona C.



Fotografía 18 Emilio Lanzagorta, primer presidente de Seguros Tepeyac, S.A.

### 2.1.2. Desarrollo de Seguros Tepeyac, S.A.

Desde los primeros años de funcionamiento se logró obtener utilidades, las cuales aunque incipientes, motivaron que se manifestaran dos tendencias entre los accionistas: un grupo era partidario de otorgar dividendos, pues consideraban que la inversión debía tener utilidades; el otro consideraba que era necesario acumular las ganancias hasta lograr la consolidación económica de la Compañía. Eran dos puntos de vista difíciles de conciliar. Esta última visión de largo plazo era patrocinada por Don Olegario Llamosas, en busca de lograr la permanencia en el mercado a través de un desarrollo consolidado.

Lo cual motivó que un grupo decidiera separarse de Seguros Tepeyac, S.A. Los señores Salvador Vega, junto con Pedro Villao, Alberto Philips, Alfonso Herrero y Juan Rueda constituyeron una nueva compañía, en junio de 1950, llamada Seguros Chapultepec, para operar únicamente el ramo de automóviles en áreas restringidas, fundamentalmente en Distrito Federal.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Con esto se gestaron varios cambios en el Consejo Administrativo de Seguros Tepeyac, S.A., pero el más importante se dio en 1951, con las siguientes modificaciones en la Presidencia Ejecutiva, Olegario Llamosas; Vicepresidente, José Luis Llamosas; Tesorero, Enrique Portilla; Secretario, Esteban Ruiz Bello; Vocales propietarios, José Bertrán Cusiné, Francisco Jara, José Antonio Rendón, Alfonso Herrero del Río, Ricardo Bernal; Vocales suplente, Alfonso Irigoyen, Odón Hurtado, Antonio Echevarría, Manuel Ontañón y Antonio Lorenzo Gainza.

Se inicia una nueva etapa. Después de la crisis por los diferentes criterios que privaban entre los accionistas, Seguros Tepeyac, S.A. continuó hacia adelante; había un grupo de personas convencidas de la necesidad de un sano desarrollo afianzado en el crecimiento y la consolidación de la empresa.

El status que se alcanzó se debió a la visión de largo plazo que tenía Don Olegario Llamosas, a su percepción de lo que es una empresa, donde no sólo quienes aportan capital eran parte importante de la misma, sino todos los que laboran interna y externamente en ella.

Esta visión integral que caracteriza a las grandes organizaciones, arrastró consigo la simpatía de todos los integrantes de la empresa, convencidos de que Seguros Tepeyac, S.A. tenía un futuro promisorio en el mercado del seguro nacional.

El señor Olegario Llamosas no era un hombre de muchas palabras, pero respaldaba con resultados a la vista su forma de pensar y de actuar. Contaba con atributos tan peculiares que su presencia y el trato con la gente de todos los niveles, emanaba respeto, y después una indiscutible confianza. Era exigente consigo mismo pero su carisma sembraba en sus colaboradores una entusiasta entrega al trabajo y la aceptación de su correspondiente responsabilidad.



Fotografía 19. Olegario Llamasa Martínez presidente de Seguros Tepeyac S.A. a partir de 1951

Crisis y cambios. Después de unos años Seguros Tepeyac, enfrentó un grave deterioro debido a la operación llevada por un equipo de ejecutivos que no supo responder a la confianza que se les otorgó.

Por ese motivo don Olegario Llamosas, confía a su hijo José Luis Llamosas Gutiérrez, el manejo de la compañía, Don José Luis hombre con gran valor humano y sencillez, de inmediato se dedicó a prepararse para emprender y conocer el ramo en el que iba a poner en práctica su capacidad e inteligencia. Fundamentalmente consideró que para llevar a cabo su tarea, sin duda alguna sus colaboradores eran el mejor maestro.

José Luis Llamosas G. a diferencia de su padre, quien se dedicó íntegramente a la operación interna, participó activamente en el ámbito asegurador mexicano, conquistando el reconocimiento de las mismas autoridades y de los competidores en el mercado del seguro, por la manera en que condujo la compañía. Tal prestigio se extendió al ámbito internacional. Su juventud fue la nueva savia que aportaba mucho a todos los que lo rodeaban, aunada a su gran calidad humana.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN



Su firmeza de carácter no era ningún escollo para compartir su amistad y compañerismo. Llegó a ocupar un puesto en el equipo de futbol de Seguros Tepeyac, S.A. donde era un compañero más. Así lo consideraban todos los miembros de la propia comunidad.

En esa etapa José Luis Llamosas G. marcó un nuevo rumbo con la ayuda de los más fieles elementos, como Don Arturo Martí, pilar en el desarrollo de la aseguradora en esos años. Para ese entonces en la empresa habían sólo ocho subgerentes.



Fotografía 20. José Luis Llamosas G. presidente de Seguros Tepeyac S.A.

Surge en este año de manera importante la figura de Camilo Romero Rivera, experto en seguros. Él era el asegurador número uno y llevaba bajo su responsabilidad toda la parte técnica de la Compañía. Hombre leal y comprometido con Tepeyac, hasta el momento de su jubilación.

Los directivos de Seguros Tepeyac preocupados por la imagen ante sus clientes, llevan a cabo su proyecto más ambicioso de esos años, la construcción del edificio matriz en el predio de la esquina de Humbolt y Artículo 123

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

---

El proyecto de la Construcción se encomendó al prestigiado arquitecto Augusto Álvarez, quien llevó a efecto una obra magnífica, tanto en el orden arquitectónico como en el estructural.

El edificio se inauguró en agosto de 1959. Entre sus características más relevantes se encuentra su estructura antisísmica constituida por una cimentación en forma de bóvedas invertidas con un sistema hidráulico que mantiene en cimentación el mismo peso que el del edificio desde el nivel de la calle. El sistema va llenando y vaciando las bóvedas de acuerdo con el peso de la ocupación del inmueble. La fachada de aluminio y cristal fue una de las primeras de su tipo construidas en la ciudad de México.

El cuerpo del inmueble consta de una planta baja y cinco pisos, con áreas libres de más de 800 metros cuadrados. El propio arquitecto Augusto Álvarez se encargó del diseño de las oficinas con elementos modulares.

De esta gran edificación se resaltaré un momento trágico, el terremoto que vivió la ciudad de México en septiembre de 1985. El terremoto derribó el Hotel que ocupaba el predio de enfrente así como muchos otros colindantes sufrieron fuertes daños y desafortunadamente se perdieron muchas vidas. El edificio de Seguros Tepeyac, S.A. no sufrió daño alguno, ni siquiera se rompieron los cristales que formaban toda la fachada.

Para 1960 Seguros Tepeyac, había dejado atrás la etapa difícil financiera y estructural. Se perfilaba entonces con un futuro prometedor.

En ese año bajo la dirección de José Luis Llamosas Gutiérrez, apoyado por Arturo Martí, hacen una revisión hacia el interior de Seguros Tepeyac, S.A. y realizan ajustes, con lo que llegan a los siguientes acuerdos:

- Reafirmar la política de mantenerse independientes de cualquier grupo financiero o empresarial , fincando el crecimiento y las necesidades de capital en los recursos generados por la propia empresa, capitalizando utilidades en tanto fuera necesario hasta lograr la solvencia requerida.
- Contar con una completa gama de productos que demanda el mercado, en el plazo más corto posible, para satisfacer las necesidades de los agentes y asegurados en todos los ramos.
- Poner énfasis en el seguro de turistas, por sus excelentes resultados, y además ser una fuente importante de divisas.
- Lograr un crecimiento sostenido superior al del mercado.
- Dar la mayor importancia a las relaciones humanas entre todos los que conforman la empresa interna y externamente.
- Crear el mejor equipo posible, procurando que sus ejecutivos surjan de la propia Compañía.

Con base en estos principios se elaboraron las siguientes estrategias para cubrir cada uno de los campos de la Aseguradora:

1. La razón de ser de una compañía de seguros es la correcta atención de las prestaciones a que tienen derecho los asegurados, por lo que la primera labor fue inculcar este principio entre todos los componentes de las áreas de siniestros. Siendo el ramo de automóviles la prioridad ya que presentaba la mayor frecuencia en siniestralidad.

---

Diariamente, durante casi dos años, la Dirección, revisó cada uno de los siniestros, visitando además talleres y asegurados. Con el esfuerzo se logró conformar un equipo humano consciente de que el seguro es ante todo, servicio.

En los otros ramos la atención de los siniestros se encomendaba a los más prestigiados profesionales en busca de la satisfacción completa de los asegurados.

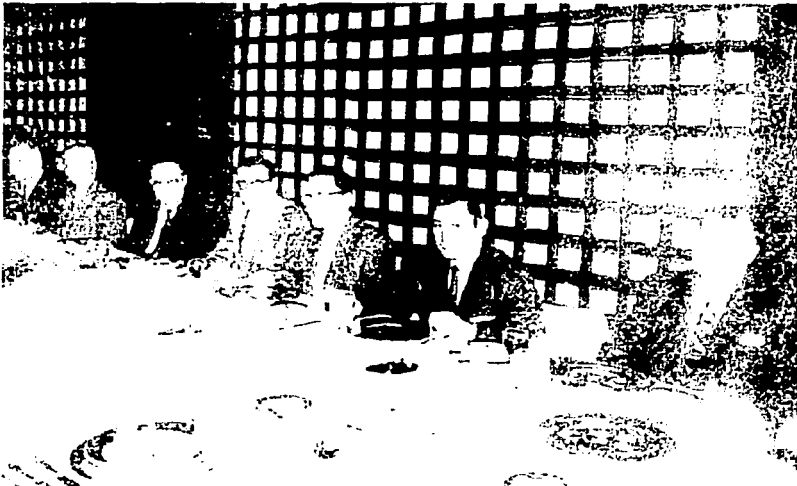
En aquellos años Petróleos Mexicanos concesionaba la perforación de pozos a empresas privadas. Parte de ellos estaba asegurado en Tepeyac. Uno de los pozos perforados por la empresa Cerro Azul sufrió una explosión. No teniendo experiencia sobre el particular, se contrató los servicios del prestigiado especialista texano Red Adair, quien logró controlar el pozo y finiquitar el siniestro de modo satisfactorio. Este mismo experto tuvo a su cargo la catastrófica situación de los pozos petroleros de Kuwait durante la guerra del Golfo Pérsico.

2. Conscientes de que realmente los socios más importantes de una compañía de seguros son los reaseguradores, se buscó el respaldo de las mejores empresas internacionales, como La Suiza Munchener, Skandía, Mercantile y algunas más de reconocida solvencia.
3. Debido a la urgente necesidad de contar con sistemas de información veraz y oportuna, así como de tener con una comunicación abierta con los niveles internos y externos, se implementó una política transparente con el objetivo de afianzar una estructura ágil y desburocratizada.
4. Se reestructuraron los canales para la obtención de recursos con el fin de fortalecer y optimizar las inversiones.
5. Se analizó la escasa difusión del seguro en México. Salvo raras excepciones, el concepto de prevención no formaba parte de la cultura común.

El seguro no era una necesidad demandada, por lo que se visualizó la importancia de emplear una fuerza de ventas capaz de despertar esa necesidad. Los intentos que se habían hecho con otros funcionarios no dieron resultado, por lo cual se tomó la decisión de manejar toda la cartera de clientes y prospectos a través de agentes profesionales ya formados.

La Asociación Mexicana de Agentes Técnicos de Seguros y Fianzas, AMATSFAC, constituida en 1958, cuyos objetivos fundamentales coincidían con los de Seguros Tepeyac, S.A.. Al conocer la decisión de dar un nuevo enfoque al trabajo, acordaron brindar todo su apoyo y lo patentizaron a través de un homenaje cuyo suceso se reproduce a continuación.

Con esta medida, Tepeyac atrajo a un número importante de agentes



Fotografía 21. Banquete ofrecido por la Asociación Mexicana de Agentes Técnicos de Seguros y Fianzas, A.C. a Seguros Tepeyac S.A.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

En aquella ocasión Don José Luis Llamosas Gutiérrez, pronunció el siguiente discurso:

" Señor Presidente de la Asociación Mexicana de Agentes Técnicos de Seguros y Fianzas, amable auditorio.

No recuerdo que en la historia de Seguros Tepeyac, se haya rendido un homenaje tan significativo como el que tributa en esta sesión-comida la AMATSFAC, cuya misión primordial y altruista es la significación del seguro mexicano. Yo en lo personal me siento sumamente halagado por tal acto, y como portavoz de la compañía, agradezco en su nombre, y en el mío propio, esta distinción, la más honrosa para Seguros Tepeyac, en sus 16 años de existencia.

Muy en lo particular considero que la AMATSFAC es la única organización que actualmente cuenta dentro del gremio de seguros con una base sólida y una para el progreso de la industria del seguro y gracias a esta labor lesionera y constante, día a día, las compañías mexicanas contamos con un mayor número de asegurados, cuyas necesidades de protección han dado lugar a que las compañías operen en renglones de seguros más extensos y formulen nuevas coberturas.

El futuro del seguro en México descansa precisamente en los agentes y ustedes están señalando el camino a seguir. Es un camino arduo y lleno de escollos y de tropiezos difíciles de vencer por todos los errores que cometemos, pero afortunadamente nos hemos dado cuenta a tiempo de estos yerros, y poco a poco los vamos corrigiendo y nos vamos convenciendo de que no vale la pena apartarnos del camino de la verdad y de la justicia que ustedes han trazado.

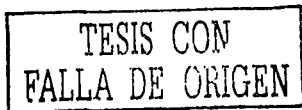
Por eso, Seguros Tepeyac, inspirada en ese plausible propósito, encauzado sobre normas perfectamente definidas, secundando su política sana y positiva que guía a todos sus afiliados, y pugnando por el mejoramiento y dignificación del agente de seguros como profesional, tomó esta firme determinación de eliminar toda su Cartera directa contratándola a través de agentes y conceder credenciales solamente a aquellos que hagan de la venta del seguro una carrera profesional y sea esta su medio de vida.

No creemos que esta sea la solución absoluta de los múltiples problemas, pero estamos seguros de que al dar este paso firme y decidido habremos levantado un baluarte para evitar modificaciones y errores tradicionales y como consecuencia lógica, romper la barrera que se interponía precisamente para eliminar esta situación anómala y al mismo tiempo colaborar a la formación de verdaderos agentes profesionales. Y no crean ustedes que fue fácil tomar tal determinación. Fue preciso comenzar por casa, desterrando vicios de origen que se inician desde la constitución de las Compañías. Y es así como en este momento, los negocios que Seguros Tepeyac acepta pertenecientes a accionistas y consejeros son tramitados única y exclusivamente por agentes profesionales, de los cuales, algunos de ellos, son miembros de esta asociación. Este paso era absolutamente necesario, pues ¿quién creería en nuestra sinceridad si nosotros mismos, es decir, si la propia compañía no estuviera convencida de su proceder?

Más aún no termina ahí el programa de trabajo que nos hemos señalado. En la próxima semana la sala de agentes de Seguros Tepeyac, se verá concurrencia por futuros candidatos a agentes que recibirán la capacitación necesaria para desempeñar su función de seguros como agente profesional. Estamos plenamente convencidos de que es preferible dedicar nuestros esfuerzos a una preparación adecuada del agente, que continuar con la práctica fácil y nada edificante de contratar negocios salvando el conducto debido, puesto que en cada peso de prima de cualquier seguro existe una parte destinada al natural gasto de adquisición del negocio, y su mal empleo es tan grave como suponer que una compañía de seguros puede subsistir y desarrollarse pagando las reclamaciones por daños al cincuenta por ciento del valor real de los mismos.

No deseo cansar vuestra amable atención encomiando la labor desarrollada por la AMATSFAC, ni preguntando a los cuatro vientos lo que se ha propuesto hacer Seguros Tepeyac, simplemente me contento a hacer patente nuestro reconocimiento por el esfuerzo y el empeño que han puesto en pro de la dignificación del seguro mexicano, y hacerles saber que siempre estaremos unidos con ustedes como los buenos soldados, hombro con hombro, para hacer un frente común a la competencia desleal y a todas aquellas armas que se esgrimen tratando de suplantar la capacidad y conocimiento con procedimientos, con procedimientos fuera de toda ética profesional.

<sup>2</sup> Mari Berenquer Arturo. Seguros Tepeyac, S.A. Celebración Cincuentenario, pp. 64-65.



6. Se llevó una rigurosa administración de costos sin menoscabo para incrementar las ventas. Este compromiso incluía conseguir la cooperación de todos colaboradores de Seguros Tepeyac, S.A.

7. Se participó con los organismos en apoyo del desarrollo del mercado. Ya con anterioridad Seguros Tepeyac, S.A. había actuado en este sentido a través de José Luis Llamosas Gutiérrez, política que se ha mantenido hasta la fecha. La compañía siempre ha formado parte del Comité Ejecutivo de la AMIS (Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros)

8. Crear programas permanentes de desarrollo personal a todos los niveles internos y externos, en donde se incluyeron a los ajustadores de automóviles de toda la República, celebrando con ellos seminarios periódicos.

En cuanto se terminaron estas estrategias se expusieron ante la Comisión Nacional de Seguros y en ese entonces se recibió un gran apoyo del presidente de esa Comisión Don Emilio Portes Gil, quien fuera presidente de nuestro país.

Por otra parte, hacia el interior de la empresa la meta era conseguir que cada empleado llegara a sentir lo mismo que si trabajara por cuenta propia.

La formación integral tomó prioridad en la labor diaria. Se crearon los grupos denominados funcionarios A y B, a quienes se impartían conocimientos técnicos y administrativos dirigidos a lograr una visión amplia de la actividad de una aseguradora. De entre ellos surgieron los ejecutivos para ocupar puestos vacantes o de reciente creación. Un buen número de aquellos ejecutivos ocupan hoy puestos prominentes en el mercado asegurador mexicano.

Para complementar este programa, se analizaron diariamente en forma positiva las opiniones y sugerencias de los empleados que constituyeron una gran ayuda para simplificar y volver más eficiente la operación.

Un ejemplo fue el departamento de Reaseguro, que estaba compuesto por 22 elementos, el cual se redujo a nueve personas, cuya eficiencia fue reconocida por los propios reaseguradores. Este procedimiento se repitió en todas las áreas, dando por resultado la reducción del personal de 230 personas en 1960 a 111 en 1962.

El año de 1975, con 191 empleados, se logró una venta de 171 millones de pesos, para el año siguiente con 195 empleados, fueron 242 millones de pesos, y en 1977, con una plantilla de 187 empleados, se alcanzó sobrepasar los 329 millones.

Ese incremento llevó a Tepeyac a ser la compañía más productiva del mercado en orden a primas por empleado.

El propio desenvolvimiento de la empresa fue señalando las necesidades administrativas de alto nivel. Entre los componentes de cada área surgieron los futuros mandos con magnífico resultado.

En ese sentido es importante hacer un paréntesis para nombrar a una figura importante dentro de la Compañía, el Sr. José Luis Llamosas Portilla, quien fuera presidente de Seguros Tepeyac, S.A. años más tarde, alcanzó esa posición después de pasar por muchas áreas desde niveles primarios, éxito obtenido gracias a su esfuerzo, empeño e inteligencia en el desarrollo de las tareas que asumió. En 1960 figuraba en la nómina con el puesto de auxiliar de contabilidad, teniendo un sueldo mensual de 850 pesos. A sus 41 años de edad fue nombrado presidente de la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros, AMIS. Fue un digno continuador de la dinastía Llamosas, que iniciara su abuelo Don Olegario como fundador de Seguros Tepeyac, S.A. y continuó su padre don José Luis Llamosas Gutierrez hasta el año de 1969.



Todos los directores formados en Tepeyac han tenido oportunidad de estudiar en Europa, y la mayoría ha participado con éxito en cursos del Centro Suizo de Formación de Aseguradora, en la ciudad de Zurich.

En el año de 1982 con los movimientos suscitados por la estabilización de la banca, se estableció la sindicalización en el gremio asegurador. En Seguros Tepeyac, S.A., se celebró una reunión con el personal donde se expuso con toda sinceridad los motivos y los objetivos del futuro sindicato, fueron los trabajadores quienes eligieron su comité sindical con absoluta libertad y con la consigna de escoger a quienes representaran mejor sus intereses en todos los campos de su actividad diaria.

En dicha ocasión estuvieron presentes el total de los ejecutivos para que todo el personal de la empresa conociera la posición de la dirección de la empresa. Después de lo cual todos los jefes se retiraron dejando en plena libertad a los empleados para tomar una decisión.

Al frente del comité elegido el día 20 de diciembre se nombró líder a Marco Antonio Barajas, quien hasta la fecha se encuentra desempeñando esta labor.

Para continuar con la cronológica de Seguros Tepeyac, es importante regresar unos años para conocer las propuestas que hubo con otras compañías, las cuales pudieron haber cambiado el rumbo de la asegurada. Sobre todo por que fue la última en 1990 que marcó una pauta importante en la historia de esta institución.

En el año de 1960, Pan American de México, presentó una propuesta de incorporación que fue aceptada con gran entusiasmo. Las dos empresas se complementaban para hacer una mercadotecnia más agresiva en consonancia con el momento social que se vivía y con las necesidades del cliente. Pan American gozaba de un buen prestigio, sobre todo por su fuerza de ventas.

---

Además, en la constitución de su capital participaba Pan American Life de New Orleans, lo que representaba tener al alcance de la mano su experiencia en tecnología, productos y marketing.

Se intercambiaron consejos y se logró una muy agradable cooperación, proporcionando a las mutuas fuerzas de ventas una gama completa de productos para satisfacer los requerimientos de los asegurados. Desafortunadamente surgieron divergencias en las políticas a largo plazo, por lo que la operación tuvo, corta vigencia.

Otra propuesta se dio 1964, cuando ofrecieron el paquete mayoritario del capital de Seguros Azteca, compañía muy sólida, en cuyo activo figuraban paquetes accionarios de Seguros el Centro, Oriente de México y La Oceánica; lo más atractivo era que en su capital participaba la Insurance Company of North America, la compañía más antigua del ramo en Estados Unidos.

Se formó un amplio grupo de accionistas. Ambas empresas se beneficiaron de sus experiencias y participaron activamente en la actualización del sistema operativo que en Tepeyac había conquistado importantes resultados. Sin embargo, no se logró unificar los criterios empresariales, por lo tanto, los consejos de las dos compañías se separan y Tepeyac tomó nuevamente su propio camino.

En 1980 Tepeyac recibió la oferta de venta de la mayoría del capital de Seguros Interamericana. Se llegó a un acuerdo de compra, considerando fundamentalmente la participación en su capital de American Internacional Group, el grupo asegurador más agresivo del mundo. La operación se concertó en moneda americana, pero la fuerte devaluación del peso mexicano ocurrida en ese tiempo anuló la posibilidad de realizar el proyecto convenido.

En octubre de 1989, el rumbo de Tepeyac por fin tomaría un nuevo camino, se conoció el interés por invertir en territorio mexicano por parte de Mapfre, el grupo asegurador más importante de España y de gran prestigio fuera de sus fronteras.

Se entablaron conversaciones, con lo cual se pudo ver las afinidades que tenían las empresas: existía entre las dos un vieja amistad, una gran semejanza entre criterios empresariales, la coincidencia de ser las dos independientes de grupos financieros o industriales y el haberse erigido cada una por su propio esfuerzo.

Seguros Tepeyac, S.A. tenía la necesidad de elevar su gran experiencia en el conocimiento, mercadotecnia del seguro y colocarse a nivel internacional. Para ello nada mejor que el sistema Mapfre, cuya organización e influencia en el mundo del seguro era una realidad.

El punto de partida de tal intercambio de ideas y negociación se cristalizó en el momento que México modificó las leyes de relación con la inversión extranjera. Desde años atrás Ignacio Hernando de Larremendi y José Manuel Martínez, de Mapfre, con la amistad de muchos años entre el primero y don Arturo Martí, que fue director de Seguros Tepeyac, S.A. facilitó el camino para estrechar los vínculos entre las dos empresas y, más tarde, llegar a resultados positivos.

La alianza tomó forma a partir de 1990. El presidente de la Compañía en ese año, Don José Luis Llamosas Portilla define de la siguiente forma el enlace entre las compañías:

“En relación a la unión de Seguros Tepeyac, S.A. con Mapfre lo más importante es que se ha llevado a cabo entre caballeros. Ha sido una negociación de alto nivel muy seria, y el resultado, sin duda, ha sido positivo”

Seguros Tepeyac, S.A. pasó de ser una empresa familiar a ser una empresa institucional, dotada de un capital y de un patrimonio de nivel internacional.

Con su aportación de capital, Mapfre ha llevado a ésta Aseguradora a ser una de las empresas más capitalizadas del seguro mexicano.

Después de esa fusión el crecimiento se dio a pasos agigantados. En el mes de septiembre de 1994, Tepeyac avanza hacia la modernidad inaugurando las instalaciones de su oficina matriz ubicada en Boulevard Magnocentro número 5, Col. Centro Urbano Interlomas, San Fernando Huixquilucan, Estado de México. Interlomas una zona de Corporativos. La construcción se encuentra catalogada como "edificio inteligente" por su diseño y funcionalidad.



Fotografía 22. Oficina matriz de Seguros Tepeyac catalogada como "edificio inteligente"

En esta última década la aseguradora consolida empresas filiales y obtiene grandes logros como Centel, Afore Tepeyac, S.A., sorprende al mercado con la figura del Defensor del Asegurado, obtiene el Reconocimiento A-(Excelente) de la A.M BEST, y pone en funcionamiento un novedoso sistema Fast 2000, a continuación se describen brevemente en consiste cada uno de ellos.

## CENTEL

En 1996, Tepeyac como empresa impulsadora de los cambios en el sector asegurador ponen en marcha un novedoso proyecto CENTEL. Con 10 personas el 1° de marzo de ese año inicia el Centro de Emisión Telefónica exclusivamente para el ramo de automóviles.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Sistema único en el mercado asegurador y modelo que sería copiado por otras compañías años más tarde.

Ofrece los siguientes servicios:

- Atención directa e inmediata en tiempo y distancia a agentes.
- Brinda Servicio telefónico Multimedia con Lada 800 sin costo.
- Entrega pólizas en 48 hrs.
- Emite pólizas los 365 días del año durante las 24 hrs. del día

En la actualidad Centel cuenta con 108 integrantes y 55 estaciones de atención, con lo cual ha ampliado su gama de servicios, tiene áreas como: Telemarketing/Informauto, Asiste/Fast, Teléfono Verde, Centro de Conservación de clientes "CCC", Cobranza telefónica, Meditel, Emisión autos Fronterizos, Emisión telefónica autos/daños, Centel personas, Emisión GMAC/Servicio a clientes, Emisión negocios Bancarios.

#### **AFORE TEPEYAC, S.A.**

El 23 de mayo de ese mismo año, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público decreta, por medio del Diario Oficial de la Federación, la Ley de Sistemas de Ahorro para el Retiro, Seguros Tepeyac, S.A. visualizó su nuevo gran proyecto.

Con el nuevo Sistema de Pensiones, la Seguridad Social del país se transforma para ofrecer mejores beneficios a los trabajadores y sus familias.

Seguros Tepeyac, decide participar en este nuevo Sistema de Ahorro para el Retiro, ya que existe gran afinidad entre la misión de las AFORES y la Aseguradora.

Después de un gran esfuerzo del equipo y directivos del Grupo Tepeyac el 13 de enero de 1997 se constituye Afore Tepeyac, S.A., con un capital inicial de \$55,000,000.00, y el respaldo y solidez financiera de Seguros Tepeyac, S.A. y Mapfre.

Durante 1998 se realizaron aumentos de capital suscrito, tanto por Seguros Tepeyac, S.A. como por Mapfre.

En ese mismo año y derivado del crecimiento en número de afiliados a la afore se plantea la conveniencia de efectuar nuevas aportaciones de capital, por lo que se invita a participar como socio de Afore Tepeyac, S.A. a la Caja de Madrid Vida S.A. de Seguros y Reaseguros, empresa con intereses afines a los de la afore, por las actividades que desarrolla en España.

Afore Tepeyac brinda a sus clientes:

- Seguridad y experiencia en la administración de recursos patrimoniales, por su conocimiento para asegurar las rentas vitalicias, ya que surge de una aseguradora.
- Tecnología y recursos humanos orientados a la máxima calidad en el servicio, a través de los mejores consultores internacionales en la materia.
- Asesoría personalizada y atención inmediata por medio de una red de telecomunicaciones vía satélite con sistemas de información operando en línea en el ámbito nacional, sin costo para los clientes.
- Garantía financiera, al no ser un banco y no establecer la competencia de productos financieros dentro de la misma empresa

Imagen 1

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN.

### **DEFENSOR DEL ASEGURADO.**

Una aportación más de Seguros Tepeyac, S.A. al sector asegurador fue la campaña emprendida en esos años denominada "Estamos muy seguros de nuestros seguros. Por ello, somos los primeros en ofrecerle un servicio único en México, el Defensor del Asegurado"<sup>47</sup>

Un beneficio y sin costo para el asegurado persona física con pólizas individuales. Consiste en brindar seguridad con respecto al pago de siniestros en cualquier ramo, el cuál deberá ser justo. En caso de que la resolución no le sea satisfactoria, el asegurado acude al Defensor del Asegurado quién:

- Es un experto en materia de seguros y trabaja en forma independiente.
- Brinda un Servicio de Arbitraje siempre en favor de los legítimos intereses de cada asegurado, de acuerdo a las leyes vigentes y a las condiciones establecidas en cada contrato.

### **RECONOCIMIENTO A- (EXCELENTE) DE LA A.M. BEST**

"Otro logro más se obtuvo el 22 de Octubre de 1999, cuando la A. M. Best Company otorgó a Seguros Tepeyac el rating o calificación A- (Excelente). Resaltando dos aspectos importantes:

- Seguros Tepeyac, es la primera aseguradora mexicana calificada por esta prestigiosa agencia internacional que exclusivamente califica a Entidades Aseguradoras
- La calificación obtenida fue sobre la base de estándares internacionales más exigentes que los aplicables en México; Seguros Tepeyac, S.A. fue evaluada con los mismos criterios utilizados para medir Compañías de

---

<sup>47</sup> Se presenta un resumen del reportaje publicado en la Revista Cobertura, Tepeyac

---

Seguros en Estados Unidos, Japón, Alemania o cualquier otro país del mundo.

Esta calificación refleja la sólida presencia de la compañía en el mercado y sus excelentes oportunidades para crecimiento futuro. La calificación reconoce niveles adecuados de solidez financiera, y el soporte estratégico del Grupo Mapfre, de España" <sup>48</sup>

### **FAST 2000**

Para septiembre de 1999 los directivos de Tepeyac lanzaron un plan estratégico, a fin de mejorar la eficiencia de la compañía en toda su extensión, consiguiendo una mayor penetración en el mercado y elevando los niveles de servicio a sus clientes y su fuerza de venta.

El alcance de este Plan estratégico incluyó la revisión e identificación de mejoras en procesos operativos, técnicos y de gestión, con objeto de adecuarlos a los requerimientos de la situación actual.

Seguros Tepeyac, S.A. realizó un esfuerzo de inversión sin precedentes en la renovación de sus procedimientos, esquemas de capacitación y adquisición de tecnología de vanguardia .

Entre las iniciativas definidas de este plan figuró FAST 2000, como solución concebida para dotar a la compañía de los niveles de calidad más exigentes en las relaciones Agente-Compañía.

Fast 2000 fue un nuevo método de trabajo que, apoyándose en tecnología de vanguardia (internet e Intranet), permitió simplificar los esquemas tradicionales, facilitando la forma de trabajar de los Agentes y Compañía.

---

<sup>48</sup> Se presenta un resumen del reportaje publicado en la Revista Cobertura Tepeyac No. 18 pp 4-5



A través de esta iniciativa, Seguros Tepeyac, S.A. asumió el compromiso de ofrecer a su fuerza de ventas los más altos niveles de servicio del mercado asegurador mexicano en tiempo y calidad, reduciendo significativamente el plazo de cualquier trámite que los agentes realizarán con la compañía.

Fast 2000 proporciono diferentes tipos de información a sus agentes: instructivos, circulares, normas técnicas, tarifas, novedades, comisiones, información estadística y de resultados, con un enfoque de transparencia fomentando con ello un mayor conocimiento del negocio y convirtiéndose, por tanto, en un medio de comunicación integral, ágil, oportuno y confiable de la compañía con su fuerza de ventas.

Después de una década de logros y satisfacciones Seguros Tepeyac, S.A. dice adiós al último director de la Generación Llamosas, marcando así una nueva era en la historia de esta Compañía.

Fue un momento que lleno de melancolía a la familia Tepeyac, el 28 de febrero de 2001 el Sr. Juan Manuel Gironella García es nombrado Presidente de la Compañía en sustitución de Don José Luis Llamosas Portilla, con esto se pone fin a 57 años de la dinastía Llamosas quienes hicieron de Seguros Tepeyac una empresa de renombre en el ámbito asegurador mexicano.

El anuncio fue hecho por José Manuel Martínez Martínez, presidente de Mapfre, en el Hipódromo de las Américas, donde se rindió homenaje a Don José Luis Llamosas Portilla. El acto reunió a 1,400 personas entre familiares, amigos, funcionarios del ámbito asegurador nacional e internacional, agentes de seguros y empleados.

Sobre la dinastía Llamosas se toman fragmentos de una entrevista realizada por la Revista Cobertura Tepeyac a Don Arturo Martí Berenguer, Ex-director de

Seguros Tepeyac, S.A. y amigo de la familia, quien describe a cada uno de los Directores Llamosas de la siguiente manera:

Don Olegario Llamosas "Un hombre que respaldaba con resultados a la vista su forma de pensar y actuar. Tenía la gran virtud de contar con atributos tan peculiares que su presencia y el trato con la gente de todos los niveles emanaba respeto y después una indiscutible confianza. Era exigente consigo mismo, pero su carisma sembraba en sus colaboradores una entusiasta entrega al trabajo y la aceptación de su correspondiente responsabilidad."<sup>49</sup>

Don Jose Luis Llamosas Gutierrez "Conquistó por la competencia demostrada en la conducción de la compañía, el reconocimiento de las autoridades y de los competidores en el mercado asegurador, tal prestigio se extendió al ámbito internacional. Sin duda su juventud era la nueva savia que aportaba mucho a todos los que lo rodeaban, aunada a su gran calidad humana. Su firmeza de carácter no era ningún escollo para compartir su amistad y compañerismo."<sup>50</sup>

Don Jose Luis Llamosas Portilla "Alcanzo esta posición despues de pasar por todas las areas desde niveles primarios, éxito obtenido gracias a su esfuerzo, empeño e inteligencia en el desarrollo de las tareas que asumio con certera eficacia. En 1960 figuraba en la nomina en el puesto de auxiliar de contabilidad con un sueldo mensual de \$ 850 pesos. A sus 41 años fue nombrado presidente de la asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS). Ha sido un digno continuador de la dinastia Llamosas."<sup>51</sup>

Sobre este último personaje se menciona una anécdota que marco su vida desde pequeño. "Siendo un niño, le pidió a su padre que le diera un peso; a cambio obtuvo una respuesta escueta y contundente: el dinero hay que ganarlo y ese mismo día le compró un cajón para limpiar zapatos. Esta anécdota de infancia que desde ese momento se transformó en un método de vida llevó a Don José Luis Llamosas Portilla, todavía adolescente, a desempeñarse como mensajero en Seguros Tepeyac antes de incorporarse como empleado de planta a los 17 años, edad en la que ya se perfilaba como hombre de carácter firme, vital y dispuesto a encontrar solución a todo problema que se le presentará, quienes le conocen de cerca ( familiares, amigos, autoridades, empleados) encuentran en él a un ser inteligente, tenaz, serio, franco y comprometido con sus principales ideales."<sup>52</sup>

<sup>49</sup> Se presenta un resumen del reportaje publicado en la [Revista Cobertura Tepeyac](#).

<sup>50</sup> Se presenta un resumen del reportaje publicado en la [Revista Cobertura Tepeyac](#).

<sup>51</sup> Se presenta un resumen del reportaje publicado en la [Revista Cobertura Tepeyac](#).

### 2.1.2.1. Fusión con Mapfre

Como se había mencionado en párrafos anteriores en 1990 Seguros Tepeyac, S.A. se asocia con Mapfre para dar un rumbo a la empresa, por lo cual en el presente apartado se hablará de Mapfre.

“ Mutualidad de Agrupaciones de Propietarios de Fincas Rústicas de España, nace en España en 1933 como mutualidad, dentro de la actividad agropecuaria. Convirtiéndose más tarde en el grupo empresarial español de seguros más importante de su país. ”<sup>52</sup>

Actualmente su desarrollo le ha llevado a emprender la difícil tarea de expandirse alrededor del mundo, promoviendo la actividad aseguradora y financiera principalmente en los países de América, a través del seguro directo, reaseguro financieras, inmobiliarias y empresas de servicio.

La entidad principal del sistema es Mafre Mutualidad, especialista en el seguro de automóviles y responsable del funcionamiento de 158 sociedades mercantiles y seis fundaciones privadas que desarrollan actividades no lucrativas.

La Filosofía Mapfre se resumen en los siguientes puntos:

- Actuación Ética.
- Transparencia y veracidad informativa en las ofertas de productos y servicios al público.
- Equidad y rapidez en el pago de indemnizaciones y en general, en el cumplimiento de las obligaciones contratadas.

---

<sup>52</sup> Se presenta un resumen del reportaje publicado en la Revista Cobertura Tepeyac.

<sup>53</sup> Se presenta un resumen del Manual de procedimientos comerciales de Seguros Tepeyac, Tomo 1 2 y 3

- Calidad en los productos que se ofrecen y en los servicios que presten a los asegurados y clientes.
- Equidad en las relaciones laborales, mejoras de las condiciones de trabajo y profesionalización de los empleados y funcionarios.
- Cumplimiento estricto de las obligaciones legales.
- Actuación independiente.
- Las sociedades del sistema Mapfre mantiene una absoluta independencia de actuación.

### **Entidades Mapfre.**

Mapfre Agropecuaria: Especialista en seguros agrícolas.

Corporación Mapfre: Agrupa seis operativas que son: Seguros Generales, Vida y Reaseguro, Internacional, Bancaria y Sociedades Autónomas.

Todas ellas con capacidad de gestión propia, pero con sus fundamentos claramente marcados por el corporativo.

El sano desarrollo le ha permitido crear una gran cantidad de filiales, orientadas hacia el servicio oportuno, eficaz y eficiente para los usuarios, destacándolas siguientes empresas:

- **Cesvimap** Empresa especializada en la atención, estudio y análisis de los daños sufridos por siniestros en el área de automóviles, orientada a la prevención de accidentes de tránsito y la reducción de sus

consecuencias, y seguridad vial, cuenta además con un área de estudios y experimentación sobre el medio ambiente

- **Mapfre Asistencia.** Con especialización en servicios de asistencia vial y médica, que genera uno de los productos con mayor demanda en el ámbito internacional.
- **Mapfre Editorial.** Funda en 1970, referencia obligada en el mundo de habla hispana en publicaciones sobre Seguros Privados, prevención y protección contra riesgos, medio ambiente, medicina, etc.
- **Banco Mapfre.** Más de 107 sucursales a lo largo del territorio español.
- **Mapfre Industrial.** Entidad especializada en cubrir los riesgos que surgen en la actividad industrial.
- **Mapfre Caución y Crédito.** Entidad especializada en finanzas.
- **Mapre RE.** Empresa de Reaseguro, constituida en 1982, actualmente es el reasegurador profesional más importante de España, manteniendo altos niveles de negociación prácticamente en todo el mundo.
- **ITSEMAP.** Servicios tecnológicos Mapfre. Investigación y estudio sobre Administración de Riesgos.
- **Mapfre Inversión.** Entidad especializada en el mercado de capitales ofrece servicios y productos financieros a los inversionistas.

El sistema Mapre cuenta con varias Fundaciones entre las que sobresalen: Fundación Mapfre. Fundación Cultural Mapfre Vida. Fundación Mapfre Medicina.

---

Fundación Mapfre Estudios, Fundación Mapfre América y Fundación Mapfre Guanarteme.

Mapre Internacional agrupa a filiales y asociadas que se encuentran fuera de España entre ellas figuran:

- Seguros Tepeyac México
- Mapfre Paraguay.
- Amstar Insurance Company Estados Unidos.
- Euroamérica Seguros Generales Chile.
- Euroamérica Vida Praico Puerto Rican (Puerto Rico)
- American Insurance Co.
- Panam Pan American Insurance Co.
- Puerto Rican American Life
- Insurance Co. Mapfre Aconcagua Cía. de Seguros Argentina
- Mapfre Seguros Generales de Colombia
- Mapfre Perú
- Vera Cruz Seguradora Brasil
- Mapfre Uruguay
- Mapfre Progress Insurance Company Italia
- Mapfre Asian Insurance Corporation Filipinas

#### **2.1.2.2. Instalaciones de Seguros Tepeyac, S.A.**

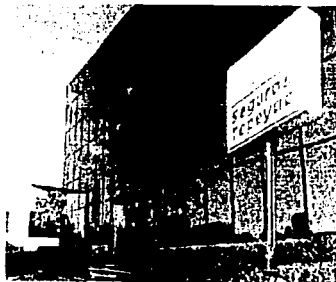
Para atender cada ramo y aprovechando su nueva perspectiva internacional, Seguros Tepeyac, S.A. ha desarrollado áreas de especialización con amplia visión técnica, actuarial y legal.

Ha invertido en bienes y actualmente cuenta con las siguientes ubicaciones propiedad de la empresa a fin de ofrecer una cobertura de servicio nacional a sus agentes y asegurados:



Imagen 2

- 1 oficina corporativa. Ubicada en: Boulevard Magnocentro número 5, Col. Centro Urbano Interlomas, San Fernando Huixquilucan, Estado de México.
- 5 oficinas divisionales ubicadas en puntos estratégicos de la República Mexicana, las cuales son atendidas en la parte comercial por ejecutivos de cuenta.
  - ❖ División Noroeste (Hermosillo) en Boulevard Navarrete # 331 Plaza Raquet, Col. Raquet Club, C.P. 83200, Hermosillo, Sonora.



Fotografía 23. División Sureste

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

- ❖ División Sureste (Puebla) En Avenida Juárez # 1515, Col. La Paz. C.P. 72160, Puebla, Puebla.



Fotografía 24. División Occidente

- ❖ División Occidente (Guadalajara) en Av. Vallarta # 2252, Col Americana, C.P. 44100, Guadalajara, Jalisco
  - ❖ División Noreste (Monterrey) en Calzada San Pedro # 275 sur, Col. del Valle, C.P. 66220, Monterrey Nuevo León.
  - ❖ División Metropolitana (México D.F.) en Ejército Nacional # 436, Col. Chapultepec Morales, C.P. 11570, México, D.F.
- 83 Gerencias en Desarrollo (puntos de venta) vigentes y 14 en proceso de incorporación distribuidas por todo el país.

Cuenta además con las siguientes empresa filiales que forman parte del Grupo Asegurador Tepeyac:

- ° México Asistencia
- ° Unidad Móvil
- ° Afore Tepeyac
- ° Tepeyac Asesores
- ° Centel
- ° CESVIMEX.
- ° ASSET
- ° Defensor del Asegurado
- ° ITSEMAP

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN



### 2.1.2.3. Productos y servicio.



Fotografía 29. Atención y servicios

Hoy dando continuidad a todo aquello que representa un valor y aprovechando su magnífica relación con el sistema Mapfre, Seguros Tepeyac, S.A. desempeña un importante papel en la actividad aseguradora en México, su eficacia en el manejo de riesgos le permite aportar soluciones de protección en los siguientes ramos:

- ❖ Seguros de Vida Individual
- ❖ Seguros de Vida Grupo
- ❖ Gastos Médicos
- ❖ Accidentes y Enfermedades
- ❖ Análisis actuariales
- ❖ Planes de beneficios para empleados
- ❖ Seguros de Automóviles
- ❖ Seguros de Automóviles Turistas
- ❖ Incendio y Coberturas Adicionales
- ❖ Cascos (Aviación y Marítimo)
- ❖ Transportes de Carga Diversos
- ❖ Responsabilidad Civil
- ❖ Ramos Técnicos Calderas, Montaje y Maquinaria, Rotura de Maquinaria, Equipo de Contratista y Construcción de Edificios.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Con una filosofía de servicio común, Tepeyac realiza un crecimiento en todas direcciones a través de las siguientes acciones:

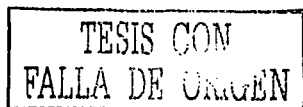
- Dando Respuestas oportunas e inmediatas, y con atención de calidad a los clientes.
- Hacer más accesible la protección del seguro a más personas, empresas e instituciones.
- Estableciendo nuevas oficinas en puntos estratégicos del país.
- Proporcionando el óptimo desarrollo de sus agentes y empleados, mediante capacitación, estímulos y asesorías.
- Amparando todo tipo de riesgos, con el apoyo de las más prestigiadas compañías reaseguradoras en el mundo.
- Diseñando nuevas coberturas, descubriendo nuevos alcances y protegiendo nuevos riesgos.

Seguros Tepeyac, S.A. a creado empresas filiales a fin de optimizar los servicios que ofrece, como por ejemplo:

- **México Asistencia** empezó a funcionar el 14 de junio de 1991 y forma parte del sistema Mapfre. Brinda servicio al ramo de automóviles protegiendo al asegurado y su familia en México y Estados Unidos, al vehículo en el interior de la república, y al equipaje por todo el mundo. Entre los servicios que ofrece: Apoya desde el KM 0 en auxilio vial, paso de corriente o carga de gasolina, asistencia de una grúa, ayuda y traslado en caso de accidente de los asegurados, asistencia médica en el extranjero y localización de equipaje al viajar por todo el mundo. Por otro lado, brinda servicio al ramo de daños a través de Asistencia en el Hogar, un plus de las pólizas de Dinámica Familiar.



Imagen 3



➤ **CESVIMEX** Con una inversión de 17 millones de pesos, a iniciativa de Seguros Tepeyac, S.A., 8 compañías aseguradoras mexicanas y una empresa española se inicia el 11 de junio de 1997 CESVI (Centro de Experimentación y Seguridad Vial México, S.A.) ubicado en la ciudad de Toluca. CESVI esta enfocado al ramo de automóviles con tres objetivos: investigación, formación y divulgación, y seguridad vial a través de cursos, manuales técnicos y videos formativos que pueden ser solicitados por personas, empresas e instituciones públicas y privadas interesadas en la seguridad vial. Ayuda a controlar y disminuir los costos de siniestralidad mediante la promoción y divulgación de seguridad vial.



Imagen 4

➤ **ASSET** Empresa fundada en 1970 en la ciudad de Monterrey, se fusiona con Seguros Tepeyac, S.A. en 1988. Otorga el servicio de Defensa Jurídica a los asegurados de Tepeyac, protegiéndoles su libertad y patrimonio, cuenta con una planilla de 27 empleados y 454 abogados. Ofrece asesoría en los ramos de autos y vida.



Imagen 5

➤ **AFORE TEPEYAC.** Administradora de recursos patrimoniales. Garantía financiera, con una de las comisiones más bajas del mercado y altos rendimientos por el dinero invertido en las cuentas individuales.

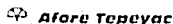


Imagen 6



➤ **Tepeyac Asesores** plataforma comercial de Afore Tepeyac, S.A. inicia operaciones el 02 de octubre de 2000, brinda servicio a todos los trabajadores afiliados a la Afore, a través de su personal compuesto por 376 personas distribuidos por toda la república entre agentes, promotores, jefes de zona, coordinadores y operativos.

➤ **Defensor del Asegurado.** Beneficio excepcional y sin costo para el asegurado persona física con pólizas individuales. Consiste en brindar seguridad con respecto al pago de siniestros en cualquier ramo, el cual deberá ser justo.



Imagen 7

➤ **ITSEMAP** Servicios tecnológicos de Investigación y estudio sobre Administración de Riesgos. Ubicada en la ciudad de México está dirigida a personas, empresas e instituciones preocupadas por la seguridad industrial de sus empresas. Se imparten seminarios y cursos.

➤ **Unidad Móvil, Centel.** Plataforma de servicio a nivel nacional instalada en el corporativo de la organización, donde se concentran servicios telefónicos, encaminados a satisfacer oportunamente las necesidades de información, operación y servicio para clientes, agentes, proveedores, empleados y prospectos. Esta conformada por:



Imagen 8

- Emisión de las unidades de negocio: Autos, Daños, Personas, GMAC y negocios Bancarios.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

- Cobranza telefónica. Aceptación de pagos a través de tarjeta de crédito, cuenta de cheques y depósitos bancarios, así como aplicación de comisiones a agentes.
- Telemarketing / Informauto. Contacto directo con clientes y agentes a fin de brindar asesoría en productos, costos, condiciones y coberturas que ofrece Seguros Tepeya, S.A.
- Assite / Fast. Atención y poyo a usuarios del sistema Fast 2000. Solución y seguimiento de problemas que presenta el sistema, llevando un control de calidad en incidencias reportadas.
- Meditel. Consulta médica y tratamiento de enfermedades no graves vía telefónica, consulta médica a domicilio a costos preferenciales, asesoría en emergencias médicas y traslados en ambulancia, entre otros.
- Teléfono Verde. Atención a reclamaciones derivadas de un mal servicio en las distintas unidades de negocio. Garantiza una respuesta y solución inmediata siempre apegándose a condiciones, políticas y procedimientos de la compañía.
- Centro de Conservación de Clientes, CCC. Proporciona información de gestión oportuna y veraz a clientes agentes y empleados.

### 2.1.3. Situación Actual.



Actualmente el Sector Asegurador Mexicano está compuesto por 49 compañías de seguros, 2 aseguradoras gubernamentales y 3 reaseguradoras.

De acuerdo con cifras tomadas al cuarto trimestre del año 2001 de la revista FINANCIAMIS, Seguros Tepeyac, S.A. ocupa el 7° lugar en el sector asegurador mexicano. Se encuentra agrupada dentro de las compañías medianas en donde se clasifica en tercer lugar tan solo detrás de Seguros Génesis y Zurich, Compañía de Seguros.

La AMIS (Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros), órgano interlocutor entre las aseguradoras y el gobierno, clasifica a las 49 aseguradoras en 5 cinco grandes grupos: Las grandes en la cual están 4 compañías, las medianas conformada por 10 aseguradoras y las chicas 35 instituciones de seguros.

Es importante señalar que este lugar asignado es tan sólo una representación de la participación que tiene las compañías en el mercado del seguro, pero en resultado neto, esto es en utilidad para las compañías Seguros Tepeyac, S.A. tiene un mejor resultado que Comercial América y Zurich que se encuentran con números negativos.

Este sitio preferente que Seguros Tepeyac, S.A. ha logrado en la actividad aseguradora, se enriquece cada día por su política abierta al cambio y a la innovación.

Mapfre. ha tenido mucho que ver fortaleciendo a Seguros Tepeyac, S.A. en todos los aspectos de su operación, con lo cual la ha llevado a un nivel de competitividad internacional.

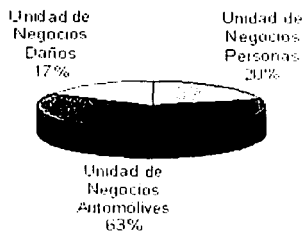
Hacia el interior de la empresa Seguros Tepeyac, S.A. analiza constantemente los acontecimientos, por lo que desarrolla día a día nuevas coberturas y se moderniza al ritmo de la nueva economía, sin quitar la vista en ningún momento del espíritu original del concepto asegurador:

Datos proporcionados por el área de Recursos Humanos al día 08 de marzo del 2002, indican que Seguros Tepeyac, S.A. cuenta con una planilla de 741 empleados que abarcan las funciones técnicas, de administración, comercialización y servicio, repartidos a lo largo de todo el territorio nacional.

Por su parte, las empresa filiales de Tepeyac emplean a 581 personas, con lo que el total de grupo está conformado por 1,322 seres humanos.

La fuerza de ventas, según información proporciona por el área de agentes de la compañía al año 2002, se conforma por 3,430 agentes con claves vigentes a lo largo de toda la república mexicana y 284 agentes de autos turistas en Estados Unidos, todos los agentes de seguros son atendidos por un grupo de 97 gerentes en desarrollo y toda una plataforma comercial repartida en las 5 divisionales en todo México, donde el servicio es proporcionado por ejecutivos de cuenta.

Cifras de AMIS, señalan que la cartera de negocios actual de Tepeyac está compuesta de la siguiente manera:



Gráfica 1

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

---

Al cierre del año 2001, Tepeyac obtuvo \$2,494,440,000.00 de primas Directas, de las cuales la Unidad de Negocios Automóviles participa con \$1'580'328,000.00, la Unidad de Negocios Personas cuenta con \$ 495'463,000.00 y la Unidad de Negocios Daños tiene \$ 418'648,000.00.

### **NUEVOS PROYECTOS**

A finales del año 2001, Seguros Tepeyac, S.A. suscribe dos contratos importantes con dos Compañías de Seguros, que le han permitido tener una expectativa de crecimiento importante durante el año 2002.

#### **Yasuda Kasai México, Compañía de Seguros, S.A. de C.V.**

El contrato se firma el día 31 de octubre del 2001. En él se acuerda realizar operaciones en coaseguro, para asumir conjuntamente riesgos derivados de los contratos de seguros celebrados con los clientes exclusivamente de Yasuda Kasai México. De tal forma que cada parte será responsable del 50% del riesgo cubierto y así como del 50% en el ingreso de primas, recuperaciones o salvamentos. La operaciones están limitadas exclusivamente al ramo de automóviles.

#### **Aseguradora Hidalgo, S.A., AHISA.**

En la negociación se pacta suscribir contratos que operan bajo el esquema de coaseguro, para otorgar cobertura a entidades y dependencias del Gobierno Federal, Gobiernos Estatales, Empresas Paraestatales, sus empleados y público en general, seguros en diversas coberturas en el ramo de automóviles. De tal forma que cada parte será responsable del 50% del riesgo cubierto e igualmente participarán al 50% en el ingreso de primas, recuperaciones o salvamentos. El contrato se firma el 01 de noviembre del 2001.



## Los Clientes

En este apartado se hablará del factor más importante que tiene cualquier Compañía de Seguros que son sus clientes, Seguros Tepeyac, S.A. cuenta con una cartera de clientes muy importante, con los cuales ha establecido una relación de calidad. Sólo se indicarán algunos de estos:

- ° Grupo MVS Multivisión
- ° Grupo Alfa
- ° Banco de México
- ° Grupo Santander Mexicano
- ° El Universal Cía. Periodística Nacional
- ° GMAC
- ° Transportes Gas Uribe, S.A. de C.V.
- ° Grupo Editorial Trillas
- ° Polimeros de México
- ° Grupo Financiero Serfin, S.A.
- ° Colegio de México.
- ° Grupo Gis
- ° Embotelladora de Occidente (Pepsi)
- ° Bancrecer
- ° Central de Fletes Monterrey
- ° Kimex
- ° Autotransportes Nuevo México.
- ° Philips
- ° Almacenadora Gómez
- ° Grupo Noriega
- ° Almacenadora Logyx.
- ° Universidad Autónoma de Tamaulipas
- ° Tec-Lac
- ° Gonhermex
- ° Embotelladora de Tecoman, S.A.
- ° Centro de Distribución, S.A. de C.V.
- ° Grupo Editorial Limusa
- ° I.P.N.
- ° Citizen de México
- ° Transportes Intermex
- ° Abastecedora Lumen
- ° Sabormex, S.A. de C. V.
- ° Walworth de México
- ° Grupo Cannon
- ° Conservas La Torre
- ° Grupo Financiero Bital, S.A.
- ° Grupo Maseca
- ° Banrural
- ° Banobras
- ° Planfia
- ° Autotransportes González
- ° Grupo Altex
- ° Caja Libertad de Queretaro
- ° Puratos de México.
- ° Grupo Asturias
- ° Banco Capital
- ° Grupo Morodo
- ° Grupo Benavides.
- ° Grupo Senda
- ° Mar Industrias, S A
- ° Mudanzas Cubero, S.A.
- ° Univex, S.A

El prestigio de las aseguradoras depende en muchas ocasiones de los clientes que haya asegurado. Seguros Tepeyac, S.A. se ha visto enriquecida por aquellas empresas de renombre que le han dado prestigio, entre las que se cuenta:

- Grupo Industrial Bimbo
- TV. Azteca
- Grupo Video Visa.
- Industrias Cannon.
- Televisora Queretana
- Casa Marzan
- Corvi.
- Grupo Alfa
- Grupo Maseca

Para poder brindar un servicio y una atención de primera a sus clientes, Tepeyac cuenta con un respaldo de calidad en Reaseguradores, un reasegurador es una empresa que comparte un riesgo con las compañías seguros, entre los que destacan se encuentran:

- American Re-Insurance Company
- Bayerische Ruckversicherung aktienges
- Compañía Suiza de Reaseguros
- Cerling-Konzern Globale Rueckversicherungs
- Hannover Ruckversicherungs-Gesellschaft
- Signet Star Reinsurance Company
- Skandia International Insurance Company, LTD
- Reaseguros Alianza, S.A.
- Reaseguradora Patria, S.A.

#### **2.1.4. Situación actual de las Unidades de Negocio de Automóviles y Daños**

El desarrollo de las Unidades de Negocios de Automóviles y Daños han ido de la mano de la historia de Seguros Tepeyac, S.A. Cuando la empresa inicia operaciones en 1944, entra al sector con los ramos de Incendio, Transporte y Automóviles, los dos primeros correspondientes al ramo de daños. En este apartado se indicará brevemente la situación que guarda cada uno de estos ramos en el mercado asegurador.

##### Automóviles

En la actualidad la Unidad de Negocios Automóviles maneja cinco subramos: automóviles particulares, pick up particulares, camiones (equipo pesado), motos y autobuses, los dos últimos son aceptados de manera discreta.

Cuenta con una amplia gama de paquetes que pueden ser contratados por los asegurados, y se clasifican en: amplios, limitados, responsabilidad civil y pérdidas totales. Sus vigencias son anuales y semestrales.

En el ramo de autos y pick up, particulares exclusivamente, Tepeyac fue el precursor en el sector asegurador en sacar al mercado tarifas regionalizadas, actualmente cuenta con 7 zonas de tarifas que comprenden toda la república, la ventaja de esto se observa directamente en el costo.

Dentro de las coberturas que contemplan en sus paquetes comerciales se encuentran las siguientes:

Cuadro 1

Coberturas	Autos		Pick up		Camiones		Motos		Autobuses	
	S A	Ded.	S A	Ded.	S A	Ded.	S A	Ded.	S A	Ded.
Daños Materiales	Valor Comercial	5%	Valor Comercial	5%	Valor Comercial	5%	Valor Comercial	10%	Valor Comercial	5%
Perdida Total por Daños Mat	Segun paquete	5%	Segun paquete	5%	Segun paquete	5%	Excluida	.....	Excluida	.....
Robo Total	Valor Comercial	10%	Valor Comercial	10%	Valor Comercial	10%	Valor Comercial	20%	Valor Comercial	10%
R. Civil Bienes	\$500,000 00	.....	\$500,000 00	.....	\$500,000 00	.....	\$500,000 00	.....	\$500,000 00	.....
R. Civil Personas	\$500,000 00	.....	\$500,000 00	.....	\$500,000 00	.....	\$500,000 00	.....	\$500,000 00	.....
Asistencia Completa	Amparada	.....	Amparada	.....	Amparada***	.....	Excluida	.....	Excluida	.....
Defensa Juridica	Amparada	.....	Amparada	.....	Amparada	.....	Excluida	.....	Excluida	.....
Accidentes al Conductor	\$100,000 00	.....	\$100,000 00	.....	\$100,000 00	.....	Excluida	.....	Excluida	.....
Devolucion de Prima y Ded.	Amparada	.....	Amparada	.....	Excluida	.....	Excluida	.....	Excluida	.....

\*\*\* La cobertura de Asistencia Completa solo se ampara para camiones hasta 3.5 toneladas mayores a este tonelaje se encuentra excluida

Donde

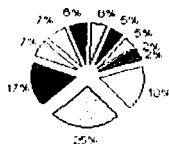
S A = Suma Asegurada. Valor con el cual se asegura la unidad, se toma de la Guía EBC. Libro especializado en determinar los valores de los vehículos mes tras mes

Ded = Deducible. porcentaje con el cual el asegurado participa en la perdida

A continuación, se presentan algunas gráficas que muestran la situación actual del ramo de autos en el sector asegurador. Los datos fueron tomados de la revista Financiamis.<sup>54</sup>

### PRIMAS DIRECTAS

<input type="checkbox"/> Comercial America	<input checked="" type="checkbox"/> G N P	<input type="checkbox"/> Infuma
<input type="checkbox"/> Aba Seguros	<input checked="" type="checkbox"/> Zurich	<input type="checkbox"/> Tepevac
<input checked="" type="checkbox"/> Qualitas	<input type="checkbox"/> Bancomer	<input checked="" type="checkbox"/> Interacciones
<input checked="" type="checkbox"/> General de Seguros	<input type="checkbox"/> Otras Compañias	



Gráfica 2

<sup>54</sup> Datos obtenidos del informe ejecutivo "Financiamis" Revista publicada por la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros A C

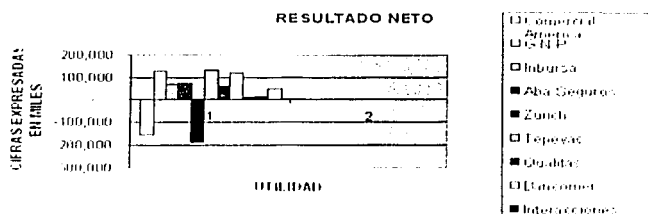
TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Como se observar en el ramo de automóviles Seguros Tepeyac ocupa el 6° lugar dentro de la clasificación de Aseguradoras, con una participación del 6% del total del sector asegurador, cuenta con \$1'580'328,000.00 de primas directas.<sup>55</sup>

Cuadro 2

Aseguradora	Primas Directas	%
Comercial America	6,596,920	25%
G N P	4,489,620	17%
Inbursa	1,757,059	7%
Aba Seguros	1,746,813	7%
Zurch	1,664,170	6%
Tepeyac	1,580,328	6%
Qualitas	1,366,018	5%
Bancomer	1,203,309	5%
Interacciones	558,345	2%
General de Seguros	523,674	2%
Otras Compañías	4,568,078	18%
<b>Total</b>	<b>26,054,334</b>	<b>100%</b>

En la siguiente gráfica se observa el resultado neto, dicho término puede ser definido como la ganancia que obtuvo el ramo de automóviles, en la cual Tepeyac tiene el mejor resultado de todo el sector asegurador, por lo que es la Compañía con mayores ganancias en el ejercicio 2001, por encima de las cuatro aseguradoras más grandes del sector.<sup>56</sup>



Gráfica 3

<sup>55</sup> Datos obtenidos del informe ejecutivo "FinacAMIS", Revista publicada por la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros A C

<sup>56</sup> Datos obtenidos del informe ejecutivo "FinacAMIS", Revista publicada por la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros A C

Cuadro 3

Aseguradora	Resultado Neto	%
Comercial America	153,498	-50%
G N P	126,179	41%
Inbursa	67,746	22%
Aba Seguros	72,048	23%
Zurich	189,084	-61%
Tepeyac	131,102	42%
Qualitas	61,314	20%
Bancomer	119,944	39%
Interacciones	8,554	3%
General de Seguros	16,345	5%
Otras Compañías	49,154	16%
<b>Total</b>	<b>308,804</b>	<b>100%</b>

## Daños

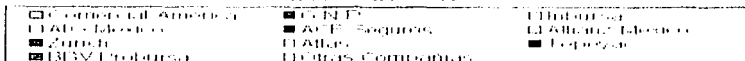
Al igual que el ramo de automóviles, la Unidad de Negocios Daños tiene varios subramos y productos que ofrece a sus clientes de acuerdo a las necesidades y características de este:

- Incendio
- Responsabilidad Civil
  - Arrendatario
  - Talleres
  - Actividades e inmuebles
  - Viajero
  - Hotelera
  - Industria
  - Restaurantera
  - Ecología
- Dinámica Familiar
- Restaurante Seguro
- Dinámica Comercial
- Dinámica Profesional

- Gasolinera Segura
- Transportes
- Seguro Agrícola
- Diversos Miscelaneos
  - ° Valores y Efectivo                      ° Robo
  - ° Cristales y anuncios Luminosos
- Ramos Técnicos
  - ° Calderas                                      ° Montaje
  - ° Rotura de Maquinaria                  ° Equipo Electrónico
  - ° Equipo de Contratistas                  ° Obra Civil.
- Múltiple Empresarial
- Cascos.

En cuanto a la posición que guarda este ramo en el sector asegurador, a continuación se presentan algunas graficas para clarificar este punto<sup>57</sup>

**PRIMAS DIRECTAS**



Grafica 4

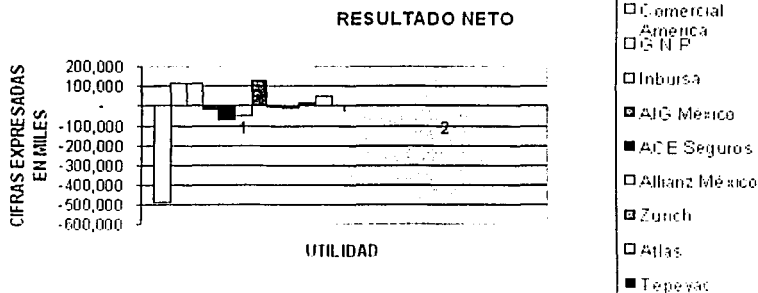
<sup>57</sup> Datos obtenidos del informe ejecutivo FinacAMIS. Revista publicada por la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros A.C

TESIS CON  
 FALLA DE ORIGEN

El ramo de daños de Seguros Tepeyac, S.A. ocupa el 9° lugar dentro de la clasificación según datos de la revista FinanciamIS. con una participación del 2% del total del sector asegurador<sup>58</sup>

Cuadro 4

Aseguradora	Primas Directas	%
Comercial América	6,724,872	38%
G.N.P	2,655,169	15%
Inbursa	1,751,226	10%
AIG México	1,067,182	6%
ACE Seguros	736,104	4%
Allianz México	616,510	4%
Zurich	553,100	3%
Atlas	443,847	3%
Tepeyac	418,648	2%
BBV Probursa	281,069	2%
Otras Compañías	2,238,691	13%
<b>Total</b>	<b>17,486,418.00</b>	<b>100%</b>



Gráfica 5

En este ramo Tepeyac presenta una pérdida al igual que otras aseguradoras, en general este ramo a nivel sector asegurador presenta pérdidas<sup>59</sup>

<sup>58</sup> Datos obtenidos del informe ejecutivo "FinanciamIS". Revista publicada por la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros A.C.

**TESIS CON  
 FALLA DE ORIGEN**



Cuadro 5

<b>Aseguradora</b>	<b>Resultado Neto</b>
Comercial América	484,605
G N P	114,265
Inbursa	115,917
AIG México	17,819
ACE Seguros	68,636
Allianz México	47,627
Zurich	125,631
Atlas	1,648
Tepeyac	11,707
BBV Probursa	15,112
Otras Compañías	46,487
<b>Total</b>	<b>214,630</b>

<sup>59</sup> Datos obtenidos del informe ejecutivo "FinacAMIS", Revista publicada por la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros, A C

### 2.1.5. El Ejecutivo de Cuenta de Seguros Tepeyac, S.A.

El ejecutivo de cuenta es uno más de los servicios que ofrece Seguros Tepeyac, S.A. cuya función principal es brindar atención personalizada a los agentes, para ayudarlos a resolver todas sus necesidades.



Fotografía 26. Servicio a través del ejecutivo de cuenta

Este personaje surge en Seguros Tepeyac, S.A. como una figura de empresario cuya finalidad es formar y consolidar agentes en el mercado asegurador. Se trata de un puesto con una gran responsabilidad comercial.

“Si el agente es el vehículo a través del cual la compañía llega hasta el asegurado, es por medio del ejecutivo de cuenta como la compañía llega hasta los agentes”<sup>60</sup>

El ejecutivo tiene entre sus labores transmitir a los agentes de seguros: las políticas y objetivos corporativos, incentivos que la aseguradora ofrece como: convenciones, concursos, bonos, cursos, etcétera.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Es un estratega, por lo cual debe estar bien informado y con una visión que le permita incrementar las ventas

Recientemente la empresa Development Systems, S.A. elaboró en coordinación con la dirección ejecutiva de Seguros Tepeyac, S.A. el perfil Ideal del Ejecutivo de Cuenta, el cual se presenta a continuación.

Cuadro 6

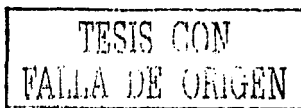
COMPETENCIA	PERFIL IDEAL				
	1	2	3	4	5
1. Conocimiento Técnico				I	
2. Capacidad de Repercusión				I	
3. Planificación y organización.			I		
4. Orientación a resultados.				I	
5. Toma de decisiones				I	
6. Orientación al cliente				I	
7. Desarrollo de colaboradores		I			

1	2	3	4	5
ADQUISICIÓN	APLICACIÓN	DOMINIO	DESTACADA	EXCELENTE
TOTAL PORTAJE DEL PERFIL IDEAL				25

Adicionalmente a las características señaladas en el recuadro de arriba un ejecutivo de cuenta, de acuerdo con el área de Recurso Humanos de la empresa, debe tener el siguiente perfil:

- Sexo: indistinto hombre o mujer.
- Edad: entre 25 y 35 años.
- Escolaridad: Nivel Licenciatura.
- Amplia capacidad para relacionarse y crear vínculos con las áreas internas de la compañía así como con los agentes.
- Presentación
- Disposición de servicio
- Tener estrategias de negociación.

Se presenta un resumen del reportaje publicado en la Revista Cobertura Tepeyac No. 11.



- Conocimientos generales en el mercado asegurador.

El ejecutivo de cuenta es pieza importante para alcanzar las metas de crecimiento económico que marca la compañía.

En la actualidad cuenta con los siguientes incentivos por ventas:

- Bonos anuales de 1 a 3 meses de sueldo por buenos resultados en las ventas y productividad para la compañía.
- Oportunidad de asistir a las convenciones que organiza Seguros Tepeyac para sus agentes, teniendo como base el crecimiento en ventas y la rentabilidad de su cartera de agentes.
- Asistencia a los eventos especiales organizados para los agentes (cenas de fin año, presentaciones, desayunos, comidas)

## 2.2. ORGANIZACIÓN DE SEGUROS TEPEYAC, S.A.

Desde que inicio operaciones Seguros Tepeyac, S.A. a contado con una estructura organizacional, en el presente apartado se hablará de la nueva estructura que esta vigente en la empresa y se presentaran los siguientes organigramas:

- Organigrama 1, cual contempla exclusivamente a los directivos de la empresa.
- Organigrama 2, se presenta la estructura organizacional de la unidad de negocios autos.
- Organigrama 3, se presenta la estructura organizacional de la unidad de negocios daños.

### 2.2.1. Organigramas de Seguros Tepeyac, S.A.

Seguros Tepeyac, S.A. siempre ha tenido la voluntad permanente de elevar la calidad y efectividad de su Capital Humano. Por lo que a principios del 2002 la Alta Dirección de Seguros Tepeyac redefinió la organización e implementó una nueva estructura jerárquica en tan solo 3 niveles:

- Unidades, al frente de las cuales hay un Director Ejecutivo.
- Áreas, al frente de las cuales hay un Responsable
- Departamentos, al frente de los cuales hay un Coordinador.

El 31 de enero de 2002, se emitió una circular por el personal de Recursos Humanos de la compañía, en la cual se indicaban los objetivos de esta nueva estructura:

- Permitir transformar la realidad de la empresa y movilizar su energía en un proceso de colaboración mutua y trabajo en equipo entre las diferentes Unidades de Negocio, a fin de efficientar los procesos actuales.
- Aprovechar al máximo el talento del capital humano y tener ventajas competitivas, garantizando una formación y capacitación adecuada basada en las competencias de cada empleado.

Con esta nueva estructura se propone a todo el grupo que conforma Seguros Tepeyac, S.A. lo siguiente:

- Pensar y actuar como Grupo.
- Tener capacidad para: trabajar en equipo, delegación de funciones, motivador, flexibilidad y adaptación al cambio.
- Permitir la participación en la toma de decisión.
- Alentar las iniciativas y sugerencias individuales.
- Proporcionar retroalimentación frecuente y positiva para desempeñar nuevas responsabilidades.
- Permitir el crecimiento y desarrollo interno del personal en las diferentes Unidades que integran Seguros Tepeyac.
- Contar con una comunicación eficaz.
- Compartir el liderazgo y las tareas operativas.
- Aumentar la responsabilidad, autoridad y compromiso de cada uno de los integrantes para lograr la satisfacción del cliente.
- Mejorar la calidad del desempeño.

A continuación, se presentan los siguientes organigramas de Seguros Tepeyac:  
1. Nivel Dirección, 2. Unidad Negocios Automóviles y 3. Unidad de Negocios Daños

A continuación se presenta el Organigrama de Seguros Tepeyac S de RL de CV:



**Seguros Tepeyac**

*Seguros Tepeyac S de RL de CV*  
 Presidente del Consejo de Administración  
 Administrador General

*Administrador General*  
 Administrador General

Gerente General Luis Alfredo Vique Novarene	Gerente de Asesoría y Asesoría Jurídica Sergio Almagro Flores	Gerente de Asesoría y Asesoría Jurídica Fernando Palacios Palma	Gerente de Asesoría y Asesoría Jurídica Armando Martínez Palacios	Gerente de Asesoría y Asesoría Jurídica Tania del Valle Miguel García Lucio	Gerente de Asesoría y Asesoría Jurídica Francisco José Estrella	Gerente de Asesoría y Asesoría Jurídica Ángel Díaz González	Gerente de Asesoría y Asesoría Jurídica Luis Estigarribia López Gómez-Pérez	Gerente de Asesoría y Asesoría Jurídica Amador Rodríguez Dávila Vázquez	Gerente de Asesoría y Asesoría Jurídica Alejandro Calderón Méndez	Gerente de Asesoría y Asesoría Jurídica Alejandro Hernández de la Parra	Gerente de Asesoría y Asesoría Jurídica Belarmino Torres	Gerente de Asesoría y Asesoría Jurídica José Manuel Sotelo Sánchez
Gerente de Asesoría y Asesoría Jurídica Rafael Sánchez Sánchez	Gerente de Asesoría y Asesoría Jurídica José Ramón Torres y Sánchez	Gerente de Asesoría y Asesoría Jurídica Elías López Flores	Gerente de Asesoría y Asesoría Jurídica Víctor Manuel Palacios Palma	Gerente de Asesoría y Asesoría Jurídica Andrés José del Valle Pérez López	Gerente de Asesoría y Asesoría Jurídica Eva Josefina Estrella	Gerente de Asesoría y Asesoría Jurídica Pablo García Sánchez	Gerente de Asesoría y Asesoría Jurídica Ulises Torres Martínez	Gerente de Asesoría y Asesoría Jurídica Jorge D. Puigbó Pineda	Gerente de Asesoría y Asesoría Jurídica Felipe José Carrasco Pineda	Gerente de Asesoría y Asesoría Jurídica María A. Carrasco Alvarado	Gerente de Asesoría y Asesoría Jurídica María Pilar López Sánchez	Gerente de Asesoría y Asesoría Jurídica Jorge Calderón Torres y Sánchez
Gerente de Asesoría y Asesoría Jurídica Miguel Ángel García	Gerente de Asesoría y Asesoría Jurídica María Elena Torres y Sánchez	Gerente de Asesoría y Asesoría Jurídica Luciano López M	Gerente de Asesoría y Asesoría Jurídica Víctor Manuel Palacios Palma	Gerente de Asesoría y Asesoría Jurídica Juan José del Valle Pérez López	Gerente de Asesoría y Asesoría Jurídica Daniel López Sánchez	Gerente de Asesoría y Asesoría Jurídica Juan Antonio Pineda	Gerente de Asesoría y Asesoría Jurídica Jorge D. Puigbó Pineda	Gerente de Asesoría y Asesoría Jurídica Felipe José Carrasco Pineda	Gerente de Asesoría y Asesoría Jurídica María A. Carrasco Alvarado	Gerente de Asesoría y Asesoría Jurídica María Pilar López Sánchez	Gerente de Asesoría y Asesoría Jurídica Jorge Calderón Torres y Sánchez	Gerente de Asesoría y Asesoría Jurídica Jorge Calderón Torres y Sánchez
Gerente de Asesoría y Asesoría Jurídica María Elena Torres y Sánchez	Gerente de Asesoría y Asesoría Jurídica Luciano López M	Gerente de Asesoría y Asesoría Jurídica Víctor Manuel Palacios Palma	Gerente de Asesoría y Asesoría Jurídica Juan José del Valle Pérez López	Gerente de Asesoría y Asesoría Jurídica Daniel López Sánchez	Gerente de Asesoría y Asesoría Jurídica Juan Antonio Pineda	Gerente de Asesoría y Asesoría Jurídica Jorge D. Puigbó Pineda	Gerente de Asesoría y Asesoría Jurídica Felipe José Carrasco Pineda	Gerente de Asesoría y Asesoría Jurídica María A. Carrasco Alvarado	Gerente de Asesoría y Asesoría Jurídica María Pilar López Sánchez	Gerente de Asesoría y Asesoría Jurídica Jorge Calderón Torres y Sánchez	Gerente de Asesoría y Asesoría Jurídica Jorge Calderón Torres y Sánchez	Gerente de Asesoría y Asesoría Jurídica Jorge Calderón Torres y Sánchez
Gerente de Asesoría y Asesoría Jurídica María Elena Torres y Sánchez	Gerente de Asesoría y Asesoría Jurídica Luciano López M	Gerente de Asesoría y Asesoría Jurídica Víctor Manuel Palacios Palma	Gerente de Asesoría y Asesoría Jurídica Juan José del Valle Pérez López	Gerente de Asesoría y Asesoría Jurídica Daniel López Sánchez	Gerente de Asesoría y Asesoría Jurídica Juan Antonio Pineda	Gerente de Asesoría y Asesoría Jurídica Jorge D. Puigbó Pineda	Gerente de Asesoría y Asesoría Jurídica Felipe José Carrasco Pineda	Gerente de Asesoría y Asesoría Jurídica María A. Carrasco Alvarado	Gerente de Asesoría y Asesoría Jurídica María Pilar López Sánchez	Gerente de Asesoría y Asesoría Jurídica Jorge Calderón Torres y Sánchez	Gerente de Asesoría y Asesoría Jurídica Jorge Calderón Torres y Sánchez	Gerente de Asesoría y Asesoría Jurídica Jorge Calderón Torres y Sánchez

TESIS CON FALLA DE ORIGEN

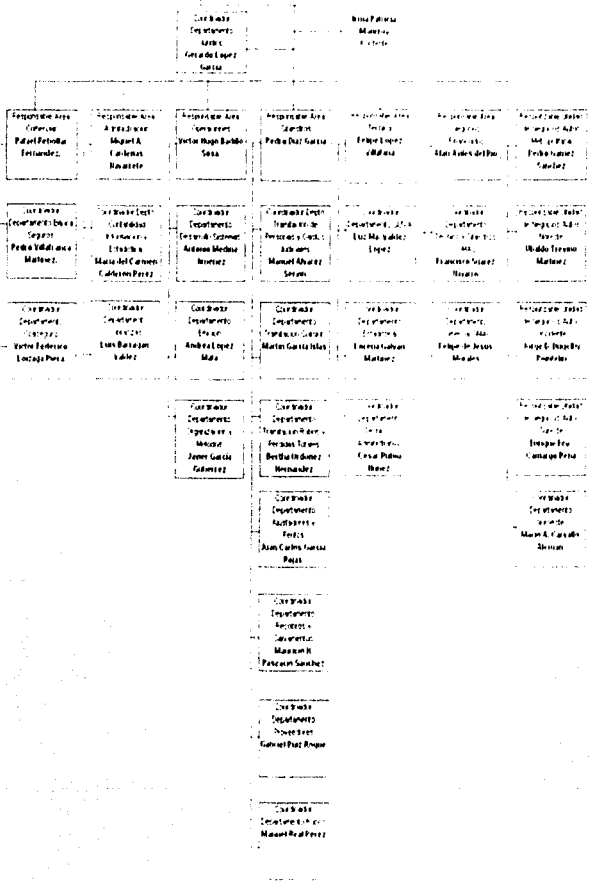
A continuación se presenta el Organigrama de la Unidades de Negocios Autos

(Continúa)



**Seguros Papiroc**

Luis Alfredo Wyro Srna  
 Director General



TESIS CON  
 FALLA DE ORIGEN





---

## 2.3. Funciones de la Organización

Seguros Tepeyac, S.A. basando su actuación en la misión, visión y principios empresariales, ha sido receptor de invaluable experiencias en los ramos de seguros con los que opera, atendiendo directamente las necesidades de sus asegurados y orientando el esfuerzo a lograr la satisfacción tanto en tiempo como en una justa indemnización que permita restituir las pérdidas.

### 2.3.1 Misión, Visión, Principios Empresariales y Filosofía de Seguros Tepeyac, S.A.

A continuación se indican la Misión, Visión, Principios Empresariales y Filosofía del Grupo Tepeyac, las cuales son afines a todos y cada uno de los empleados que conforma la empresa.

#### Misión

Garantizar la satisfacción de nuestros asegurados, agente, proveedores, empleados, accionistas y autoridades con vocación de servicio, liderazgo y responsabilidad social.

#### Visión

Ser una compañía con una estructura comercial leal, dinámica, floreciente, profesional y rentable que permita distribuir una gran variedad de productos de líneas individuales en una amplia cobertura geográfica.

Ser una compañía que fije nuevos estándares de excelencia en el sector asegurador, rentable financieramente, con un respaldo técnico que comulgue con la estrategia comercial y con áreas de soporte que otorguen un servicio de alto nivel, tanto al cliente externo como interno.

### **Principios Empresariales**

Seguros Tepeyac, S.A. se configura principalmente en función del hombre teniendo como características la independencia solidaridad contributiva y responsable, resumiendo en un proyecto común, a través de los principios que conforman y fortalecen una cultura de empresa.

- **Territoriales.** Máximo acercamiento de servicio al cliente a través de la expansión territorial, que permite desarrollar una red de distribución identificada con la compañía. Descentralización operativa con autonomía de decisión. Servicio rápido, eficiente y personalizado.
- **Operativos.** Máxima informatización de la operación, con la tecnología más avanzada. Permanente flexibilidad y rápida adaptación de las estructuras y la organización. Constante esfuerzo en reducir los costos aprovechando toda sinergia empresarial.
- **Recursos Humanos.** Desarrollo constante de la capacitación interna y externa. Permanente cultura de la promoción interna que facilite el desarrollo y consolidación de todo el equipo humano. Aplicación de sistemas de retribución por objetivos que fomenten la participación del mayor número posible de colaboradores en las decisiones y los resultados de la compañía.
- **Técnicos.** Especialización técnica por áreas de actividad. Búsqueda permanente de resultados técnicos equilibrados. Constante desarrollo y evolución. Máxima transparencia de todos los estados financieros.

### **Filosofía**

Las oficinas responden a una filosofía de puertas abiertas, de participación personal y global. Eliminadas barreras secretariales, sustituyendo el escritorio ejecutivo por la mesa redonda absolutamente participativa, y muchos otros detalles con la misma política

### **2.3.2. Objetivo, Responsabilidad y Funciones del Ejecutivo de Cuenta.**

El ejecutivo de cuenta como parte integral de la Compañía comulga con todos los principios señalados en el párrafo anterior, pero dentro de su desempeño laboral tiene un objetivo, una responsabilidad y varias funciones, las cuales se indican a continuación.

#### **Objetivo:**

Incrementar el volumen de ventas y participación en el mercado desarrollando la cartera de negocios de agentes, con rentabilidad para la compañía

#### **Responsabilidades :**

Lograr la rentabilidad de su cartera y crecimiento en términos reales.

#### **Funciones:**

- Conocer a fondo a cada uno de sus agentes, sus carteras y potencialidad.
- Atender y dar servicio a la cartera de clientes actual.
- Análisis de cartera de negocios y clientes.
- Seguimiento mensual de resultados
- Capacitación de nuevos agentes.
- Formación de nuevos agentes.
- Animación y apoyo a sus agentes, organizando acciones de ventas.
- Servir de apoyo a sus agentes visitando con ellos a sus posibles clientes.
- Lograr que cada área de la Compañía sea su apoyo para las ventas.
- Ser receptores y tramitadores de sugerencias y necesidades del mercado, tanto de los agentes como de los asegurados
- Descubrir a cada proveedor interno y negociar con él sus servicios, así como cumplir con las necesidades del proveedor.
- Exigir y utilizar la información necesaria para toma de decisiones.
- Establecer un catálogo de información.

## 2.4. Características Demográficas del Universo a Estudiar

En este apartado se indicarán algunas de las características socio-demográficas de los empleados de las unidades de Negocios Autos y Daños de Seguros Tepeyac, S.A., de los cuales se desea obtener la opinión respecto a la imagen e identidad del ejecutivo de cuenta de la división Metropolitana.

### 2.4.1 Universo

El universo de la población está conformado por los empleados de las unidades de negocios de Automóviles y Daños. La población total son 203 empleados de los cuales:

- 135 personas son de la Unidad de Negocios Automóviles
- 68 personas son de la Unidad de Negocios Daños.

En un primer análisis se distingue la siguiente clasificación de la población:

- 2 directores, cuyas edades se encuentran entre los 46 y 50 años, de sexo masculino, estado civil casados, son padres de familia, el nivel académico es licenciatura y están titulados, cuentan con un status económico muy elevado por los sueldos que perciben y están contratados como personal de confianza, tienen casa y automóvil propio.
- 10 Responsables cuyas edades van desde los 30 hasta los 45 años aproximadamente, estado civil en su mayoría casados y padres de familia, 9 son hombres y tan solo una mujer, el nivel de académico es licenciatura y están titulados, cuentan con un status económico elevado por los sueldos que percibe, están contratados como personal de confianza, y poseen en su mayoría automóvil y casa propios.

- o Existen 42 coordinadores cuyas edades oscilan entre los 30 y 40 años, el estado civil varía ya que hay casados y solteros. 14 son mujeres y 28 hombres, el grado de estudios mínimo es licenciatura aún cuando existen varios sin el título profesional, están contratados en su mayoría como personal de confianza salvo algunas excepciones que son consideradas sindicalizadas, cuentan con un nivel económico aceptable. En la mayoría de los casos tiene automóvil propio.
- o El resto de la población son operativos de muy corta edad entre 20 y 30 años aproximadamente, el grado de estudios para cubrir estos puestos es mínimo preparatoria, en un 90% son personal sindicalizado, un 70% son solteros y el resto casados. El 90% no tiene coche propio. Su nivel económico es bajo por los sueldos que reciben.
- o El 90% de la población de las unidades de negocios autos y daños laboran en la oficina matriz de Seguros Tepeyac, S.A. la cuál esta ubicada en Boulevard Magnocentro #5, Col Centro urbano Interlomas, Huixquilucan, Estado de México, en un horario de 7:30 a 15:30 hrs. de lunes a viernes y cuenta con un receso de 30 minutos. El restante 10% se encuentra en la divisional metropolitana, cuya dirección es Av. Ejercito Nacional # 436, Col. Chapultepec Morales, México, D.F. El horario es de 8:30 a 17:30 horas con 1 hr de comida.

La información se presenta de forma general y puede tener modificaciones.

## 2.5. Problemática del Universo a estudiar

En los siguientes párrafos se hablará de los posibles problemas que enfrentará el investigador al recabar la opinión pública de los empleados de las unidades de Negocios Autos y Daños, respecto a la imagen e identidad del ejecutivo de cuenta de la división metropolitana.

### 2.5.1. Principales problemáticas del universo a estudiar

Después de haber analizado el universo, se considera que el estudio puede presentar las siguientes problemáticas:

- Seguros Tepeyac, S.A. por su constante adaptación a la dinámica del país y en busca siempre de crecimiento económico, se mantiene continuamente en cambios, con lo cual se podrían presentar modificaciones hacia el interior de la estructura y por tanto, al universo que se pretende estudiar. Seguramente el organigrama se verá modificado por esta situación.
- En los próximos meses se dará el cambio del personal ubicado en las oficinas de Ejercito Nacional a unas nuevas instalaciones hacia el sur de la ciudad de México, con esto las relaciones de trabajo entre la parte comercial y el personal de las unidades de negocios autos y daños tan solo se dará vía telefónica, lo cual podría modificar los resultados de la opinión pública del universo a encuestar.

- o La liquidación de personal se presenta como una problemática más, sobre todo considerando cambios en los mandos principales de la Compañía. Como ejemplo, cuando se inició la presente investigación la Unidad de Negocios daños tenía estructura, la cual se ha visto modificada derivada de varios cambios importantes a nivel dirección los cuales se dieron en los últimos dos meses.
- o La desaparición de la figura del Ejecutivo de Cuenta se encuentra latente como otra problemática. En otras épocas la Unidad de negocios vida y gastos médicos, dentro de su estructura contemplaba dicha figura pero en la actualidad se ha perdido dicho puesto. Por lo que existe el riesgo de que tanto la unidad de negocios daños y autos puedan tomar esa determinación.
- o Seguros Tepeyac, S.A. contempla como prestación 20 días de vacaciones, por lo cual esto podría presentar una problemática cuando se realice la aplicación del cuestionario.



## 2.6. Descripción de la temática a tratar

El ejecutivo de cuenta forma parte de los servicios que ofrece Seguros Tepeyac, S.A. su función principal es brindar una atención personalizada a los agentes, para ayudarlos a resolver todas sus necesidades.

Como se había mencionado anteriormente el ejecutivo de cuenta es el vehículo por el cual, la compañía llega al agente. Por lo tanto, el objetivo de la presente investigación es conocer la opinión pública de los empleados de las unidades de negocios de automóviles y daños de Seguros Tepeyac, S.A. respecto a la identidad e imagen del Ejecutivo de Cuenta de la División Metropolitana.

El ejecutivo de cuenta es un empresario cuya finalidad es formar y consolidar agentes en el mercado asegurador.

Por lo cual se considera importante mencionar nuevamente las actividades y funciones que debe desempeñar el ejecutivo de cuenta, las cuales se enlistan a continuación,

### Funciones:

- Conocer a fondo a cada uno de sus agentes, sus carteras y potencialidad.
- Atender y dar servicio a la cartera de clientes actual.
- Análisis de cartera de negocios y clientes.
- Seguimiento mensual de resultados
- Capacitación de nuevos agentes.
- Formación de nuevos agentes
- Animación y apoyo a sus agentes, por ejemplo organizando sus acciones de ventas.
- Servir de apoyo a sus agentes visitando con ellos a sus posibles clientes.
- Lograr que cada área de la Compañía sea su apoyo para las ventas.

- Ser receptores y tramitadores de sugerencias y necesidades del mercado, tanto de los agentes como de los asegurados.
- Descubrir a cada proveedor interno y negociar con él sus servicios, así como cumplir con las necesidades del proveedor.
- Exigir y utilizar la información necesaria para toma de decisiones.
- Establecer un catálogo de información.

En realidad la idea que tienen los empleados de la empresa sobre este personaje es otra, ya que actualmente muchos empleados los califican como los mensajeros de lujo de los agentes y le restan mérito a sus actividades.

Por lo cual con el presente estudio se pretenden realizar dos aportaciones para Seguros Tepeyac, S.A., en primer lugar, dar a conocer los resultados obtenidos a los directos de la empresa, con la finalidad de que sirva de herramienta para que haya un cambio en el concepto que se tiene sobre el ejecutivo de cuenta

En segundo término, ser un reconocimiento al ejecutivo de cuenta quien no importando su estado de ánimo, los problemas laborales que enfrenta hacia el interior y exterior de la empresa, siempre deberá poner su mejor cara, aún cuando las cosas no anden del todo bien.

**CAPÍTULO III**

**METODOLOGÍA  
PARA LA  
ELABORACIÓN  
DEL  
CUESTIONARIO.**

**TESIS CON  
FALLA DE CALIDAD**

### **Capítulo III**

#### **Metodología para la Elaboración del Cuestionario**

En el presente capítulo se empleó la metodología que dará validez al presente estudio de opinión pública, cuyo objetivo principal es el diseño y construcción del instrumento y/o cuestionario, el cual será utilizado en el levantamiento de datos.

En el primer apartado se establece la relación del marco teórico (capítulo I) y la tabla de especificaciones, donde se retoma aspectos de la Teoría General de Sistemas y la naturaleza comunicativa de la opinión pública.

En este capítulo se indica la importancia que tiene el marco contextual abordado en el capítulo II para la elaboración de la tabla de especificaciones. Del Marco Contextual se obtuvo la información para elaborar la tabla de especificaciones y ayudó a determinar las características sociodemográficas de los empleados de las unidades de negocio de Autos y Daños de Seguros Tepeyac, S.A.

La tabla estará formada por conceptos, categorías, indicadores y reactivos.

Una vez conformada la tabla de especificaciones se utilizan los criterios para elaborar una tabla de arborización empleando la simbología que para ella se ha diseñado.

También se presenta la lista de equivalencias la cual nos ayuda a localizar los reactivos con respecto al número que le fue asignado en el cuestionario.

Con toda la información obtenida se realiza el cuestionario piloto, el cual se aplicó a una muestra de los empleados de las unidades de negocios autos y daños de Seguros Tepeyac, S.A., en ese apartado se explican los criterios utilizados para su aplicación.

Se presentan los resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario piloto, lo que nos servirá para determinar si está bien realizado el cuestionario. Con la ayuda de esta información y las observaciones obtenidas en la aplicación del cuestionario se realizarán las correcciones necesarias a fin de presentar el cuestionario final.

### **3.1. Relación del Marco Teórico con la Tabla de Especificaciones**

En el marco teórico, subcapítulo 1.3., se define a la opinión pública, como hecho, como el conjunto de expresiones de los individuos del grupo social que tienen un referente público, entendiendo como público a todos aquellos asuntos que interesan y/o afectan al grupo social, a diferencia de "el público" que es el grupo social en sí mismo. El análisis de la definición anterior, conduce a diferenciar:

1. Las expresiones de los individuos del grupo social
2. El referente público
3. El grupo social en sí mismo

En el mismo marco teórico se menciona que la Teoría General de Sistemas de Manuel Martín Serrano sostiene que los elementos del sistema comunicativo son:

- a. Los actores
- b. Los instrumentos
- c. Las expresiones
- d. Las representaciones

Así mismo se hizo la analogía entre:

- Actores como grupo social. En la presente investigación los actores son los empleados de las unidades de negocios del ramo de automóviles y daños de Seguros Tepeyac, S.A.
- Instrumentos. Biológicos son la boca, el oído y la mano, así como tecnológicos lápices, plumas, hojas, cuestionarios, entre otros.
- Expresiones del grupo social como conjunto de expresiones del grupo social.
- Representaciones como el conjunto de datos de referencia contenidos en las expresiones del grupo social y que tienen un significado para alguien, o tema por investigar en el presente estudio.

Resulta necesario indicar que las acciones de los humanos son de dos tipos:

1. Las ejecutivas.- las que modifican el entorno físico material en el que se desenvuelven los agentes sociales
2. Las expresivas.- las que modifican el entorno simbólico de los actores de la comunicación <sup>61</sup>

Es de notarse la diferencia que se marca entre agentes sociales y actores de la comunicación en dos sentidos:

- a. Los agentes sociales realizan acciones ejecutivas, actúan en el sistema social y modifican su entorno físico material

---

<sup>61</sup> Martín Serrano, M. Teoría de la Comunicación, Epistemología y Análisis de la Referencia pp 30-31

- b. Los actores de la comunicación realizan acciones expresivas, actúan en el sistema de la comunicación y modifican el entorno simbólico

Los actores de la comunicación pueden tener como referente de sus expresiones a:

1. Lo que hacen (como acciones ejecutivas)
2. Lo que ya han expresado con anterioridad (lo simbólico)

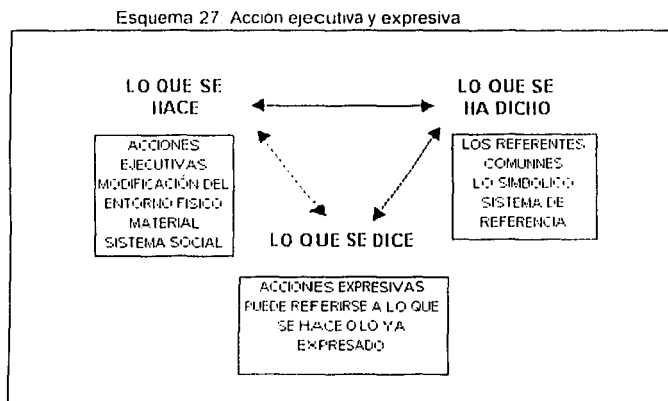
Conviene señalar que lo simbólico se encuentra en el sistema de la referencia. En el apartado 1.1. del presente trabajo, se indicó que hay varios sistemas, asimismo que uno de ellos es el de la referencia. En este sistema se contempla todo aquello que puede ser nombrado, es decir, aquellos referentes simbólicos que ya han sido nombrados y de los cuales los actores de la comunicación pueden (volver a) decir algo.

De tal forma que hay una diferencia entre:

- a. Lo que se hace como acción ejecutiva
- b. Lo que se dice (como acción expresiva)
- c. Lo que se dice que se hace (que es una expresión que tiene como referente a una acción ejecutiva)
- d. Lo que se dice de lo que ya se ha dicho (que es una expresión que tiene como referente a lo simbólico)



Lo inmediato anterior, en el esquema 27, quedaría de la siguiente manera:



Si se considera a la definición de opinión pública, mencionada líneas arriba, se tendría que aclarar que:

1. La indagación de la opinión de un grupo social no puede contrastarse con lo que realmente hacen los agentes sociales, pero sí que es necesario considerar los aspectos más importantes de los papeles que desempeñan los agentes sociales y que serían: El sexo, la edad, la posición económica, la postura política<sup>62</sup>, la posición familiar y la posición social. (confróntese estas características del grupo social en el marco contextual de este trabajo)
2. La indagación de la opinión de un grupo social no puede contrastarse con el "mundo" simbólico (sistema referencial), pero sí resulta pertinente que el investigador de la opinión pública indique un rango de credibilidad acerca de lo que el grupo social conoce acerca del referente, es decir, que se

<sup>62</sup> La condición de la posición política de los individuos del grupo social a encuestar no será tomada en cuenta en la presente investigación debido a que el referente en cuestión son los servicios del ejecutivo de cuenta de Seguros Tepeyac, S.A. y consideramos que dicha condición no tiene gran repercusión en este aspecto.

---

debe tener cierto grado de certeza acerca del conocimiento de la temática con la finalidad de lo que se exprese, como opinión, en el cuestionario, sea de actores que conozcan en cierto grado el referente. (confróntese, lo que se considera necesario conocer por parte del grupo social, en el marco contextual de este trabajo)

3. La indagación de lo que se expresa sobre lo que se hace y del sistema referencial, es lo propio del investigador de la opinión pública, pero hay que indicar que esta expresión (opinión) varía dependiendo de los papeles que desempeña el agente social y del grado de conocimiento sobre la temática.

Conforme a lo antes mencionado, resulta imprescindible:

1. Considerar como variable de un estudio de opinión pública a los diferentes papeles de los agentes sociales y, que en la tabla de especificaciones, se denominará bajo el término de concepto sociodemográfico.
2. Considerar como variable de un estudio de opinión pública al grado de conocimiento de la temática por parte de los actores de la comunicación y, que en la tabla de especificaciones, se denominará bajo el término de concepto conocer.
3. Considerar como variable de un estudio de opinión pública a las valoraciones expresadas en un cuestionario (opiniones) por los actores (grupo social a investigar) sobre la temática y, que en la tabla de especificaciones se denominará bajo el término de concepto opinión.

### **3.2. Consideraciones del Marco Contextual y su relación con la Tabla de Especificaciones.**

Como ya se mencionó para que se pueda determinar si un individuo es o no sujeto de encuesta este debe de tener conocimiento sobre el referente de esta investigación.

### **3.3. Hipótesis del Trabajo**

En este apartado se desarrollará el sistema hipotético correspondiente al referente de esta investigación. Se plantean las siguientes hipótesis:

#### **3.3.1. Hipótesis Nula**

Es una hipótesis de carácter nulo y en la presente investigación se propone la siguiente hipótesis

No se sabe cuál es la Opinión Pública de los empleados de las Unidades de Negocio de Automóviles y Daños de Seguros Tepeyac, S.A., respecto a la identidad e imagen institucional del Ejecutivo de Cuenta de la División Metropolitana.

#### **3.3.2. Hipótesis Alternativas**

Partiendo de la hipótesis nula se establece un sistema hipotético alternativo, el cual se señala a continuación:

El conocimiento de los empleados de las Unidades de Negocio de Automóviles y Daños de Seguros Tepeyac, S.A., respecto a la identidad e imagen institucional del Ejecutivo de Cuenta de la División Metropolitana, es del 50%

La Opinión de los empleados de las Unidades de Negocio de Automóviles y Daños de Seguros Tepeyac, S.A., respecto a la identidad e imagen institucional del Ejecutivo de Cuenta de la División Metropolitana, es de un promedio de 3.00

1. Es el sexo lo que determina en un 90% el conocimiento de los empleados de las unidades de negocios autos y daños de Seguros Tepeyac, S.A., respecto a la imagen e identidad del ejecutivo de cuenta
2. Es el sexo lo que determina en un promedio de 3.00 la opinión de los empleados de las unidades de negocios autos y daños de Seguros Tepeyac, S.A., respecto a la imagen e identidad del ejecutivo de cuenta
3. Es edad lo que determina en un 90% el conocimiento de los empleados de las unidades de negocios autos y daños de Seguros Tepeyac, S.A., respecto a la imagen e identidad del ejecutivo de cuenta
4. Es la edad lo que determina en un promedio de 2.50 la opinión de los empleados de las unidades de negocios autos y daños de Seguros Tepeyac, S.A., respecto a la imagen e identidad del ejecutivo de cuenta
5. Es la posición económica lo que determina en un 70% el conocimiento de los empleados de las unidades de negocios autos y daños de Seguros Tepeyac, S.A., respecto a la imagen e identidad del ejecutivo de cuenta
6. Es la posición económica lo que determina en un promedio de 3.70 la opinión de los empleados de las unidades de negocios autos y daños de Seguros Tepeyac, S.A., respecto a la imagen e identidad del ejecutivo de cuenta
7. Es la posición familiar lo que determina en un 30% el conocimiento de los empleados de las unidades de negocios autos y daños de Seguros Tepeyac, S.A., respecto a la imagen e identidad del ejecutivo de cuenta

8. Es la posición familiar lo que determina en un promedio de 4.00 la opinión de los empleados de las unidades de negocios autos y daños de Seguros Tepeyac, S.A., respecto a la imagen e identidad del ejecutivo de cuenta

### **3.4. Variables**

Con respecto a las hipótesis señaladas anteriormente, las variables independientes estarán determinadas por las características socio-demográficas de los empleados de las unidades de negocios Autos y Daños de Seguros Tepeyac, S.A., y las variables dependientes son la opinión y el conocimiento que estos tengan respecto al referente.

#### **3.4.1. Variables Dependientes e Independientes**

A continuación, se detallan las variables dependientes e independientes que conforman las hipótesis alternativas señaladas en párrafos anteriores.

1. En la hipótesis 1, la variable independiente será el sexo de los empleados de las unidades de negocios de autos y daños de Seguros Tepeyac, S.A., mientras que la variable dependiente será el conocimiento de éstos, respecto a la imagen e identidad del ejecutivo de cuenta.
2. En la hipótesis 2, la variable independiente será el sexo de los empleados de las unidades de negocios de autos y daños de Seguros Tepeyac, S.A., mientras que la variable dependiente será la opinión de éstos, respecto a la imagen e identidad del ejecutivo de cuenta
3. En la hipótesis 3, la variable independiente será la edad de los empleados de las unidades de negocios de autos y daños de Seguros Tepeyac, S.A., mientras que la variable dependiente será el conocimiento de éstos, respecto a la imagen e identidad del ejecutivo de cuenta

- 
4. En la hipótesis 4, la variable independiente será la edad de los empleados de las unidades de negocios de autos y daños de Seguros Tepeyac, S.A., mientras que la variable dependiente será la opinión de éstos, respecto a la imagen e identidad del ejecutivo de cuenta
  
  5. En la hipótesis 5, la variable independiente será la posición económica de los empleados de las unidades de negocios de autos y daños de Seguros Tepeyac, S.A., mientras que la variable dependiente será el conocimiento de éstos, respecto a la imagen e identidad del ejecutivo de cuenta
  
  6. En la hipótesis 6, la variable independiente será la posición económica de los empleados de las unidades de negocios de autos y daños de Seguros Tepeyac, S.A., mientras que la variable dependiente será la opinión de éstos, respecto a la imagen e identidad del ejecutivo de cuenta
  
  7. En la hipótesis 7, la variable independiente será la posición familiar de los empleados de las unidades de negocios de autos y daños Seguros Tepeyac, S.A., mientras que la variable dependiente será el conocimiento de éstos, respecto a la imagen e identidad del ejecutivo de cuenta
  
  8. En la hipótesis 8, la variable independiente será la posición familiar de los empleados de las unidades de negocios de autos y daños Seguros Tepeyac, S.A., mientras que la variable dependiente será la opinión de éstos, respecto a la imagen e identidad del ejecutivo de cuenta

### 3.5. Tabla de Especificaciones

En este apartado se presenta la tabla de especificaciones que se define como un instrumento metodológico que permite la operacionalización de los conceptos, variables dependientes e independientes manejados en la hipótesis.

La tabla de especificaciones contiene cuatro columnas. En la primera se especifican los conceptos y se numeran en orden progresivo con un dígito; los conceptos a operacionalizar serán: conocimiento, opinión y demográficos. En la segunda columna se anotan con dos dígitos las categorías, en donde el primero de ellos corresponde al concepto correspondiente y el segundo a un orden progresivo; una categoría se define como las dimensiones que el concepto presenta en la realidad social en el caso particular del tema de esta investigación.

En la tercera columna, se enuncia los indicadores, con tres dígitos en donde los dos primeros corresponden a la categoría respectiva y el tercero al orden progresivo; un indicador se define como la medida única y unívoca que presenta en la realidad social en el caso particular de éste trabajo.

En la cuarta columna, se enuncian los reactivos, numerados con las mismas especificaciones del indicador al que corresponden, es decir, que a cada indicador le corresponderá un reactivo; se entenderá por reactivo a una pregunta (base del reactivo) con sus respectivas opciones (posibles respuestas a la base del reactivo y de las cuales, para el caso del concepto opinión sólo una será válida, en la mayoría de los casos).

La tabla de especificaciones se lee en forma horizontal y de arriba hacia abajo. A continuación se presenta la tabla de especificaciones:

## TABLA DE ESPECIFICACIONES

CONCEPTOS	CATEGORIAS	INDICADORES	REACTIVOS
1. Conocer la imagen e identidad del ejecutivo de cuenta de las unidades de negocio de autos y daños	1.1 Conocer el servicio que ofrece el ejecutivo de cuenta de las unidades de negocio autos y daños	1.1.1 Ventas ubicación	1.1.1 Actualmente en cual de las siguientes ubicaciones el ejecutivo de cuenta desempeña sus labores a) Oficina Sur b) Oficina Norte c) Oficina Vallejo d) Oficina Interiores e) Oficina Metropolitana
		1.1.2 Analisis de riesgos del ramo de automoviles	1.1.2 Cual de los siguientes usos en el ramo de automoviles implica mayor riesgo de asegurabilidad a) Particular b) Publico Federal c) Transporte escolar d) Transporte público e) Transporte de personal
		1.1.3 Analisis de riesgos del ramo de daños	1.1.3 Cual de los siguientes giros en el ramo de daños implica mayor riesgo de asegurabilidad a) Joyerías b) Empresas c) Gasolineras d) Restaurantes e) Casa habitación
		1.1.4 Seguimiento mensual de resultados	1.1.4 En la actualidad cual de los siguientes sistemas proporciona los elementos para medir los resultados de la Compañía a) Sistema Siec b) Sistema Tron c) Sistema Cognos d) Sistema de Folios e) Sistema Fast 2000
		1.1.5 Capacitacion de agentes	1.1.5 Quien ofrece la capacitacion a los agentes de Seguros Tepeyac a) El ejecutivo de cuenta b) El gerente en desarrollo c) Los tecnicos de cada ramo d) Personal especializado externo e) Agentes con mayor experiencia

TESIS CON  
 FALTA DE ORIGEN



CONCEPTOS	CATEGORIAS	INDICADORES	REACTIVOS
		1.1.6 Formación de nuevos agentes	1.1.6 Un agente que apenas se inicia en el ámbito de los seguros, se le denomina como a) Agente Novel b) Agente de casa c) Agente Corredor d) Agente de entrada e) Agente Consolidados
		1.1.7 Apoyo a los agentes en visitas con clientes	1.1.7 Quien debe de acompañar al agente en la visita con los clientes para mostrarle los beneficios de los productos que tiene Seguros Tepeyac a) Un técnico b) Un administrativo c) Un ejecutivo de cuenta d) Un ajustador de seguros e) Un director de la Compañía
	1.2 Conocer las funciones del ejecutivo de cuenta de las unidades de negocio de autos y daños	1.2.1 Enlace de apoyo entre las áreas de la Compañía y el agente para la solución de problemas en la unidad de negocios autos	1.2.1 De los siguientes nombres indique cuáles son actualmente ejecutivos de cuenta del ramo de automóviles en la división metropolitana a) Diego y Sara b) Francisco y Pilar c) Marco y Mariana d) Antonio y Manbel e) Miguel Angel y Rosa Elena
		1.2.2 Enlace de apoyo entre las áreas de la Compañía y el agente para la solución de problemas en la unidad de negocios daños	1.2.2 De los siguientes nombres indique cuáles son actualmente ejecutivos de cuenta del ramo de daños en la división metropolitana a) Diego y Sara b) Francisco y Pilar c) Marco y Mariana d) Antonio y Manbel e) Miguel Angel y Rosa Elena
		1.2.3 Canalizar las problemáticas del agente de seguros	1.2.3 A quien se debe de canalizar internamente en la Compañía la problemática de los agentes para que les de una solución a) Al jefe de usted b) A telefono verde c) Usted la resuelve d) Al ejecutivo de cuenta e) Al area que corresponda la problemática

TESIS CON  
 FALLA DE ORIGEN

CONCEPTOS	CATEGORIAS	INDICADORES	REACTIVOS
		1.2.4 Receptor (tramitador de sugerencias y necesidades del mercado para lograr la competitividad) en la unidad de negocios autos	1.2.4 Sabe actualmente que lugar ocupa Seguros Tepeyac en el ramo de automóviles en el sector asegurador a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5
		1.2.5 Receptor (tramitador de sugerencias y necesidades del mercado para lograr la competitividad) en la unidad de negocios daños	1.2.5 Sabe actualmente que lugar ocupa Seguros Tepeyac en el ramo de daños en el sector asegurador a) 6 b) 7 c) 8 d) 9 e) 10
		1.2.6 Negociador de costos y condiciones con las áreas internas de la compañía para lograr la captación de clientes.	1.2.6. Quién considera usted que determina los costos y condiciones de una póliza a) El área técnica b) El área de ventas c) El área de siniestros d) El área administrativa e) El área de mercadotecnia
	1.3 Conocer el perfil comercial-técnico del ejecutivo de cuenta de las unidades de negocio autos y daños	1.3.1 Conocimientos técnicos de los productos de automóviles que ofrece la Compañía	1.3.1 De las siguientes coberturas del ramo de autos indique cuales se consideran como coberturas básicas a) Daños Materiales y Robo Total b) Asistencia en Viajes y Asistencia Legal c) Asistencia Completa y Defensa Jurídica d) Auto sustituto y Accidentes al Conductor e) Gastos Médicos y Devolución de prima y deducible
		1.3.2 Conocimientos técnicos de los productos de daños que ofrece la Compañía	1.3.2 De las siguientes coberturas indique cuál pertenece al ramo de daños a) Terremoto b) Defensa Jurídica c) Pérdidas Orgánicas d) Accidentes personales e) Accidentes al conductor

TESIS CON  
 FALLA DE ORIGEN

TESIS CON  
 FALTA DE ORIGEN

CONCEPTOS	CATEGORIAS	INDICADORES	REACTIVOS
		1 3 3 Aptitudes de negociación	1 3 3 Cual es el objetivo principal del ejecutivo de cuenta a) Incremento de las ventas b) Incremento de las ventas con rentabilidad c) Brindar atención telefónica a los agentes de seguros d) Generar y proporcionar cotizaciones de los agentes de seguros e) Solucionar los problemas administrativos del agente de seguros
		1 3 4 Aptitudes en la toma de decisiones	1 3 4 Quien considera usted que determina la aceptación de un riesgo en la Compañía a) El área técnica b) El área de ventas c) El área de siniestros d) El área administrativa e) El área de mercadotecnia
		1 3 5 Aptitudes para el desarrollo de colaboradores en la unidad de negocios autos	1 3 5 Cuantos ejecutivos de cuenta del ramo de automóviles en la división metropolitana existen actualmente a) 5 b) 6 c) 7 d) 8 e) 9
		1 3 6 Aptitudes para el desarrollo de colaboradores en la unidad de negocios daños	1 3 6 Cuantos ejecutivos de cuenta del ramo de daños en la división metropolitana existen actualmente a) 5 b) 6 c) 7 d) 8 e) 9
	1 4 Conocer las características del puesto de ejecutivo de cuenta de las unidades de negocio autos y daños	1 4 1 Edad	1 4 1 ¿Para ocupar el puesto de ejecutivo de cuenta cual es el rango de edad que se debe tener? a) 20-24 b) 25-29 c) 30-34 d) 35-39 e) 40-45

CONCEPTOS	CATEGORIAS	INDICADORES	REACTIVOS
		1.4.2 Escolaridad	1.4.2 En Seguros Tepeyac para ocupar el puesto de ejecutivo de cuenta que instrucción escolar se debe tener a) Secundaria b) Preparatoria c) Carrera técnica d) Licenciatura e) Postgrado
		1.4.3 Apariencia	1.4.3 Has visto a los ejecutivos de cuenta vestidos de ropa formal, peinados y arreglados a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca d) Algunas veces e) Rara vez
		1.4.4 Disposición de servicio	1.4.4 Cual es el curso que en el año 2002 es impartido a todo el personal de Seguros Tepeyac, S.A. a) Atención y servicio b) Técnicas de ventas c) Calidad en el servicio d) Productos de la Compañía e) Taller de eficiencia personal
	1.5 Conocer los sueldos, incentivos y eventos del ejecutivo de cuenta de las unidades de negocio autos y daños	1.5.1 Sueldos	1.5.1 Actualmente Seguros Tepeyac ofrece automóvil a los ejecutivos de cuenta para desempeñar sus funciones a) Si b) No c) Solo algunos
		1.5.2 Bonos	1.5.2 El bono que recibe el ejecutivo de cuenta por las ventas es a) Anual b) Semanal c) Mensual d) Trimestral e) Semestral
		1.5.3 Convenciones	1.5.3 Indique en donde se realizó la última convención para los agentes a) Cuba b) Miami c) Cancún d) Francia e) Costa Rica

TESIS CON  
 FALLA DE ORIGEN

CONCEPTOS	CATEGORIAS	INDICADORES	REACTIVOS
		1 5 4 Eventos especiales	1 5 4 Indique en donde se realizó la cena de fin de año 2001 para los agentes a. Hotel Nikko b. Hotel Sheraton c. El castillo de Chapultepec d. Palacio de las Vizcainas e. Museo Franz Mayer
2 Opinar sobre la imagen e identidad del ejecutivo de cuenta de las unidades de negocios de autos y daños	2 1 Opinión respecto al servicio que ofrece el ejecutivo de cuenta de las unidades de negocio autos y daños	2 1 1 Ventas ubicación	2 1 1 En su opinión considera usted que las oficinas donde los ejecutivos desempeñan sus labores tienen una buena ubicación para brindarle el servicio a los agentes (califique en una escala del 1 al 5, siendo el 1 el valor mínimo y 5 el valor máximo)  1    2    3    4    5
		2 1 2 Ventas servicio	2 1 2 En una escala del 1 al 5 como calificaría el servicio que ofrecen actualmente los ejecutivos de cuenta a los agentes (siendo el 1 el valor mínimo y 5 el valor máximo)  1    2    3    4    5
		2 1 3 Análisis de riesgos en la unidad de negocios autos	2 1 3 En su opinión considera que los ejecutivos de cuenta de automóviles de la división metropolitana hacen un análisis sobre los riesgos cuando el agente le solicita asegurarlos (califique en una escala del 1 al 5, siendo el 1 el valor mínimo y 5 el valor máximo)  1    2    3    4    5
		2 1 4 Analisis de riesgos en la unidad de negocios daños	2 1 4 En su opinión considera que los ejecutivos de cuenta de daños de la división metropolitana hacen un análisis sobre los riesgos cuando el agente le solicita asegurarlos (califique en una escala del 1 a 5 siendo el 1 el valor mínimo y 5 el valor máximo)  1    2    3    4    5
		2 1 5 Seguimiento mensual de resultados	2 1 5 En su opinión considera que el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana lleva un buen registro mensual de las ventas y siniestralidad de sus agentes y clientes (califique en una escala del 1 al 5 siendo el 1 el valor mínimo y 5 el valor máximo)  1    2    3    4    5

FALLA DE ORIGEN

TESIS CON

CONCEPTOS	CATEGORIAS	INDICADORES	REACTIVOS
		2.1.6 Capacitación de agentes	2.1.6 Cual considera usted que es el nivel de conocimientos que tienen los agentes de seguros acerca de los productos y servicios de la compañía (califique en una escala del 1 al 5 siendo el 1 el valor mínimo y 5 el valor máximo)  1    2    3    4    5
		2.1.7 Formación de nuevos agentes	2.1.7 Considera usted que actualmente el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana realiza la recluta y formación de agentes nuevos (califique en una escala del 1 al 5 siendo el 1 el valor mínimo y 5 el valor máximo)  1    2    3    4    5
		2.1.8 Apoyo a los agentes en visitas con clientes	2.1.8 Considera usted que actualmente se realizan visitas con los clientes para mostrarle los beneficios de nuestros productos (califique en una escala del 1 al 5 siendo el 1 el valor mínimo y 5 el valor máximo)  1    2    3    4    5
	2.2 Conocer las funciones del ejecutivo de cuenta de las unidades de negocio de autos y daños	2.2.1 Enlace de apoyo entre las áreas de la Compañía y el agente para la solución de en la unidad de negocios autos	2.2.1 En función al trabajo que desempeña que tan buena es la comunicación entre usted y el ejecutivo de cuenta del ramo de automóviles de la división metropolitana (siendo el 1 el valor mínimo y 5 el valor máximo)  1    2    3    4    5
		2.2.2 Enlace de apoyo entre las áreas de la Compañía y el agente para la solución de problemas en la unidad de negocios daños	2.2.2 En función al trabajo que desempeña que tan buena es la comunicación entre usted y el ejecutivo de cuenta del ramo de daños de la división metropolitana (siendo el 1 el valor mínimo y 5 el valor máximo)  1    2    3    4    5
		2.2.3 Canalizar las problemáticas del agente de seguros	2.2.3 Es responsabilidad del ejecutivo de cuenta de la división metropolitana resolver todos los problemas que el agente tenga (En una escala del 1 al 5 señale indique su apreciación, siendo el 1 el valor mínimo y 5 el máximo)  1    2    3    4    5

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

CONCEPTOS	CATEGORIAS	INDICADORES	REACTIVOS
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin-left: auto; margin-right: auto; transform: rotate(-90deg); transform-origin: left top;"> <b>TESIS CON FALLA DE ORIGEN</b> </div>		2.2.4 Receptor /tramitador de sugerencias y necesidades del mercado para lograr la competitividad en la unidad de negocios autos	2.2.4 En que medida el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana del ramo de autos le hace saber a usted la situación que guarda la Compañía respecto a la competencia (califique en una escala del 1 al 5, siendo el 1 el valor mínimo y 5 el valor máximo)  1    2    3    4    5
		2.2.5 Receptor /tramitador de sugerencias y necesidades del mercado para lograr la competitividad en la unidad de negocios daños	2.2.5 En que medida el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana del ramo de daños le hace saber a usted la situación que guarda la Compañía respecto a la competencia (califique en una escala del 1 al 5, siendo el 1 el valor mínimo y 5 el valor máximo)  1    2    3    4    5
		2.2.6 Negociador de costos y condiciones con las áreas internas de la compañía para lograr la captación de clientes	2.2.6 En su opinión como calificaría la capacidad de negociación que tienen los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana para lograr la captación de un negocio (califique en una escala del 1 al 5, siendo el 1 el valor mínimo y 5 el valor máximo)  1    2    3    4    5
	2.3 Opinión respecto al perfil comercial-técnico del ejecutivo de cuenta de las unidades de negocio autos y daños	2.3.1 Conocimientos técnicos de los productos de automóviles que ofrece la Compañía	2.3.1 En su opinión, considera que los ejecutivos de cuenta del ramo de autos de la división metropolitana tienen amplios conocimientos a cerca de los productos y servicios que ofrece la aseguradora (califique en una escala del 1 al 5, siendo el 1 el valor mínimo y 5 el valor máximo)  1    2    3    4    5
		2.3.2 Conocimientos técnicos de los productos de daños que ofrece la Compañía	2.3.2 En su opinión, considera que los ejecutivos de cuenta del ramo de daños de la división metropolitana tienen amplios conocimientos a cerca de los productos y servicios que ofrece la aseguradora (califique en una escala del 1 al 5, siendo el 1 el valor mínimo y 5 el valor máximo)  1    2    3    4    5

CONCEPTOS	CATEGORIAS	INDICADORES	REACTIVOS
		2.3.3 Aptitudes de negociación	2.3.3 Considera usted que el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana cumple al 100 % con su objetivo principal. (califique en una escala del 1 al 5 siendo el 1 el valor mínimo y 5 el valor máximo)  1    2    3    4    5
		2.3.4 Aptitudes en la toma de decisiones del ejecutivo de cuenta de la división Metropolitana	2.3.4 En que medida considera usted que el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana toma decisiones en la Compañía. (califique en una escala del 1 al 5 siendo el 1 el valor mínimo y 5 el valor máximo)  1    2    3    4    5
		2.3.5 Aptitudes en la toma de decisiones del ejecutivo de cuenta de la división Metropolitana	2.3.5 Calificaría como adecuadas las decisiones que toma el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana dentro de la Compañía. (siendo el 1 el valor mínimo y 5 el valor máximo)  1    2    3    4    5
		2.3.6 Aptitudes para el desarrollo de colaboradores del ejecutivo de cuenta de la unidad de negocios autos	2.3.6 Tomando como referencia el contacto que ha tenido con los ejecutivos de cuenta de autos de la división metropolitana como calificaría la relación que tiene con ellos. (siendo el 1 el valor mínimo y 5 el valor máximo)  1    2    3    4    5
		2.3.7 Aptitudes para el desarrollo de colaboradores del ejecutivo de cuenta de la unidad de negocios daños	2.3.7 Tomando como referencia el contacto que ha tenido con los ejecutivos de cuenta de daños de la división metropolitana como calificaría la relación que tiene con ellos. (siendo el 1 el valor mínimo y 5 el valor máximo)  1    2    3    4    5
	2.4 Opinión respecto a las características del puesto de ejecutivo de cuenta de las unidades de negocio autos y daños	2.4.1 Edad	2.4.1 Indique si los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana de Seguros Tepeyac tienen la edad apropiada para el puesto que desempeñan (siendo el 1 el valor mínimo y 5 el valor máximo)  1    2    3    4    5

TESIS CON  
 FALLA DE ORIGEN



CONCEPTOS	CATEGORIAS	INDICADORES	REACTIVOS
		2.4.2 Escolaridad	<p>2.4.2 Considera usted que los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana desempeña su trabajo con profesionalismo (indíquelo en una escala del 1 al 5, siendo el 1 el valor mínimo y 5 el valor máximo)</p> <p>1      2      3      4      5</p>
		2.4.3 Apariencia	<p>2.4.3 Considera que los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana deben mejorar en su apariencia (indíquelo en una escala del 1 al 5 siendo el 1 el valor mínimo y 5 el valor máximo)</p> <p>1      2      3      4      5</p>
		2.4.4 Disposición de servicio	<p>2.4.4 Como calificaría la actitud de servicio que el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana brinda al agente (señale en una escala del 1 al 5, siendo el 1 el valor mínimo y 5 el valor máximo)</p> <p>1      2      3      4      5</p>
	2.5 Opinión respecto a los sueldos, incentivos y eventos del ejecutivo de cuenta de las unidades de negocio autos y daños	2.5.1 Sueldos	<p>2.5.1 Dentro de su desarrollo en la empresa le gustaría ocupar el puesto de ejecutivo de cuenta (indique en una escala del 1 al 5, siendo el 1 el valor mínimo y 5 el valor máximo)</p> <p>1      2      3      4      5</p>
		2.5.2 Bónos	<p>2.5.2 Considera importante que el ejecutivo de cuenta deba recibir un bono por el resultado de las ventas que realiza (califique en una escala del 1 al 5 siendo el 1 el valor mínimo y 5 el valor máximo)</p> <p>1      2      3      4      5</p>
		2.5.3 Convenciones	<p>2.5.3 Considera importante que el ejecutivo de cuenta por su desempeño deba asistir a las convenciones que organiza la Compañía para los agentes de seguros (indique en una escala del 1 al 5 siendo el 1 el valor mínimo y 5 el valor máximo)</p> <p>1      2      3      4      5</p>

TESIS CON  
 FALLA DE ORIGEN

CONCEPTOS	CATEGORIAS	INDICADORES	REACTIVOS
		2 5 4 Eventos especiales	2 5 4 Considera importante que deban de asistir los ejecutivos a los eventos que se organizan para los agentes (Indique en una escala del 1 al 5 siendo el 1 el valor mínimo y 5 el valor máximo) 1 2 3 4 5
3 Socio-demograficas	3 1 Edad	3 1 1 Rango de Edad	3 1 1 Indique entre que rango se encuentra su edad. a) -20 años b) 20-30 años c) 30-40 años d) 40-50 años e) + 50 años
	3 2 Sexo	3 2 1 Genero	3 2 1 Indique su sexo a) Femenino b) Masculino
	3 3 Posicion Economica	3 3 1 Tiene automovil propio	3 3 1 ¿Tiene automovil propio? a) Si b) No
		3 3 2 El servicio de transporte	3 3 2 ¿El servicio de transporte que brinda la compañía es? a) Malo b) Bueno c) Regular d) No lo utilizó
	3 4 Posición Social	3 4 1 Puesto	3 4 1 Cuál es el puesto que ocupa actualmente en la Compañía a) Director b) Operativo c) Coordinador d) Responsable
		3 4 2 Tipo de contrato	3 4 2 Señale el tipo de contrato que tiene actualmente en la Compañía a) Sindicalizado b) Empleado de confianza
		3 4 3 Unidad de Negocios	3 4 3 Indique a que Unidad de Negocios pertenece a) Autos b) Daños
		3 4 4 Antigüedad del puesto	3 4 4 Señale el rango de antigüedad que tiene trabajando en Seguros Tepeyac a) 1-3 años b) 4-6 años c) 7-9 años d) 10-12 años e) + 13 años

TESTES CON  
FALLA DE ORIGEN

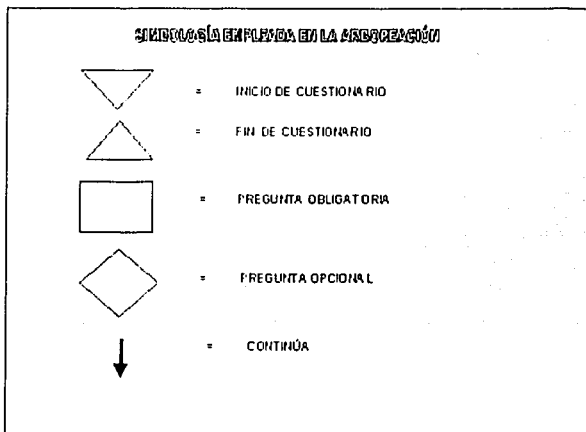
CONCEPTOS	CATEGORIAS	INDICADORES	REACTIVOS
	3.5 Posición Familiar	3.5.1 Posición Familiar	3.5.1 ¿ Que posición familiar guarda actualmente usted con las personas que vive? a) Hijo b) Madre c) Padre d) Esposo (a) e) Vivo solo
	3.5 Escolaridad	3.5.1 Nivel de estudios	3.5.1 ¿ Mencione el nivel de estudios que tiene usted actualmente? a) Secundaria b) Preparatoria c) Carrera Técnica d) Licenciatura e) Postgrado

TESIS COM  
FALLA DE ORIGEN

### 3.6. Arboreación

La arboreación es una técnica que permite la ordenación de los reactivos con forme a la presentación en el cuestionario. Para esta técnica es necesario plantear el conjunto de símbolos que se utilizaran en la tabla, por ello a continuación se presentan los símbolos y su significado:

Cuadro 10 Simbología empleada en la arboreación



Una vez establecida la simbología se presentan los criterios bajo los cuales se ordenaran en el cuestionario los reactivos:

#### 3.6.1. Criterios de Arboreación

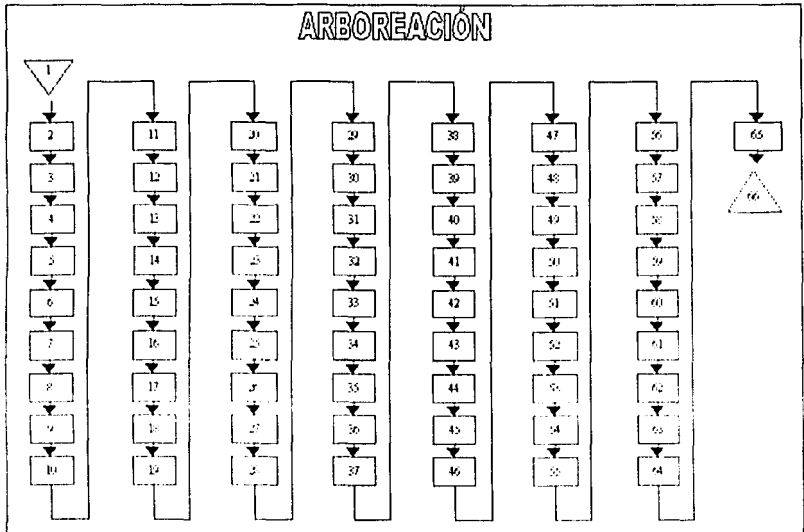
1. Al principio del cuestionario se colocarán los datos demográficos
2. En los reactivos demográficos, se colocan primero los personales y después los laborales.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

3. Los reactivos de colocarán, de manera general, del más sencillo al más complejo.
4. Se intercalarán los reactivos de conocimiento con los de opinión, a partir del número 10.
5. La diapositiva muestra el significado de la simbología empleada en la arboreación.

La tabla de arboreación que se presenta enseguida contiene dentro de cada símbolo el número progresivo de reactivo en el que aparecerá en el cuestionario y se lee comenzando con el número uno y se continúa dependiendo de las flechas.

Tabla 1 Tabla de Arboreación



TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

### 3.7. Tabla de Equivalencias.

La tabla de equivalencias permitirá localizar el reactivo, que tiene el mismo número del indicador con respecto al número con el que aparecerá en el cuestionario, de tal forma que en la primer columna se anota el número del indicador / reactivo y en la segunda columna el número del reactivo / cuestionario.

**TABLA DE EQUIVALENCIAS**

REACTIVOS	NO. DE PREGUNTA DEL CUESTIONARIO
1.1.1.	10
1.1.2.	41
1.1.3.	43
1.1.4.	35
1.1.5.	31
1.1.6.	29
1.1.7.	33
1.2.1.	21
1.2.2.	25
1.2.3.	37
1.2.4.	54
1.2.5.	56
1.2.6.	45
1.3.1.	47
1.3.2.	49
1.3.3.	27
1.3.4.	51
1.3.5.	19
1.3.6.	23
1.4.1.	13
1.4.2.	15
1.4.3.	17
1.4.4.	39
1.5.1.	58
1.5.2.	60
1.5.3.	62
1.5.4.	64
2.1.1.	11
2.1.2.	12
2.1.3.	42
2.1.4.	44
2.1.5.	36

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

REACTIVOS	NO. DE PREGUNTA DEL CUESTIONARIO
2.1.6.	32
2.1.7.	30
2.1.8.	34
2.2.1.	22
2.2.2.	26
2.2.3.	38
2.2.4.	55
2.2.5.	57
2.2.6.	46
2.3.1.	48
2.3.2.	50
2.3.3.	28
2.3.4.	52
2.3.5.	53
2.3.6.	20
2.3.7.	24
2.4.1.	14
2.4.2.	16
2.4.3.	18
2.4.4.	40
2.5.1.	59
2.5.2.	61
2.5.3.	63
2.5.4.	65
3.1.1.	1
3.2.1.	2
3.3.1.	5
3.3.2.	6
3.4.1.	9
3.4.2.	66
3.4.3.	7
3.4.4.	8
3.5.1.	4
3.6.1.	3

### 3.8. Cuestionario Piloto

En este apartado se presenta el cuestionario piloto cuya función es la detección de errores en su elaboración; para ello se aplicará a diez sujetos con las mismas características de la muestra a encuestar.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

### CUESTIONARIO PILOTO

Este cuestionario tiene la finalidad de conocer la opinión que usted tiene sobre la imagen del Ejecutivo de Cuenta de las Unidades de Negocios Automóviles y Daños de la División Metropolitana de Seguros Tepeyac, S.A. Los datos que usted proporcione serán tratados estadísticamente y serán estrictamente confidenciales. Le agradecemos conteste con sinceridad y veracidad.

Si usted, así lo desea, podrá consultar los resultados de esta encuesta en el Área Técnica de la Unidad de Negocios Automóviles de Seguros Tepeyac, S.A.

Le agradecemos su colaboración

#### INSTRUCCIONES GENERALES

De la pregunta 1 a la 9 marque con una "X" la respuesta que corresponda.

#### PREGUNTAS

- 1.- Indique entre que rango se encuentra su edad.
  - a) -20 años ( )
  - b) 20-30 años ( )
  - c) 30-40 años ( )
  - d) 40-50 años ( )
  - e) + 50 años ( )
  
- 2.- Indique su sexo
  - a) Femenino ( )
  - b) Masculino ( )
  
- 3.- Mencione el nivel de estudios que tiene usted actualmente
  - a) Secundaria ( )
  - b) Preparatoria ( )
  - c) Carrera Técnica ( )
  - d) Licenciatura ( )
  - e) Postgrado ( )
  
- 4.- Que posición familiar guarda actualmente usted con las personas que vive
  - a) Hijo ( )
  - b) Madre ( )
  - c) Padre ( )
  - d) Esposo(a) ( )
  - e) Vivo solo ( )
  
- 5.- Tiene automóvil propio
  - a) Sí ( )
  - b) No ( )
  
- 6.- El servicio de transporte que brinda la compañía es:
  - a) Malo ( )
  - b) Bueno ( )
  - c) Regular ( )
  - d) No lo utilizo ( )
  
- 7.- Indique a que Unidad de Negocios Pertenece
  - a) Autos ( )
  - b) Daños ( )
  
- 8.- Señale el rango de antigüedad que tiene trabajando en Seguros Tepeyac
  - a) 1-3 años ( )
  - b) 4-6 años ( )
  - c) 7-9 años ( )
  - d) 10-12 años ( )
  - e) +13 años ( )
  
- 9.- Cual es el puesto que ocupa actualmente en la Compañía
  - a) Director ( )
  - b) Operativo ( )
  - c) Coordinador ( )
  - d) Responsable ( )

TESIS CON  
 FALLA DE ORIGEN



## Capítulo III Metodología para Elaboración del Cuestionario

En seguida encontrará una tabla conformada por dos columnas, en la columna "A" escogerá de las opciones a), b), c), d) o e) la que considerará mas pertinente, mientras que en la columna "B" deberá indicar su respuesta calificando en una escala del 1 al 5, considerando 1 como el valor mínimo y 5 como el valor máximo

TABLA

Columna "A"	Columna "B"	Min. Max.				
		1	2	3	4	5
10.- Actualmente en cuál de las siguientes ubicaciones el ejecutivo de cuenta desempeña sus labores a) Oficina Sur b) Oficina Norte c) Oficina Vallejo d) Oficina Interlomas e) Oficina Metropolitana	11.- En su opinión ¿Considera usted que las oficinas donde los ejecutivos desempeñan sus labores tiene una buena ubicación para brindarle el servicio a los agentes? 12.- ¿Cómo calificaría el servicio que ofrecen actualmente los ejecutivos de cuenta a los agentes?	1	2	3	4	5
13.- ¿Para ocupar el puesto de ejecutivo de cuenta cual es el rango de edad que se debe tener? a) 20-24 b) 25-29 c) 30-34 d) 35-39 e) 40-45	14.- Indique si los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana de Seguros Tepeyac tienen la edad apropiada para el puesto que desempeñan	1	2	3	4	5
15.- En Seguros Tepeyac para ocupar el puesto de ejecutivo de cuenta que instrucción escolar se debe tener a) Secundaria b) Preparatoria c) Carrera técnica d) Licenciatura e) Postgrado	16.- ¿Considera usted que los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana desempeña su trabajo con profesionalismo?	1	2	3	4	5
17.- Has visto a los ejecutivos de cuenta vestidos de ropa formal, peinados y arreglados a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca d) Algunas veces e) Rara vez	18.- ¿Considera que los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana deben mejorar en su apariencia?	1	2	3	4	5
19.- Cuantos ejecutivos de cuenta del ramo de automoviles en la división metropolitana existen actualmente a) 5 b) 6 c) 7 d) 8 e) 9	20.- Tomando como referencia el contacto que ha tenido con los ejecutivos de cuenta de automoviles de la división metropolitana ¿Como calificaría la relación que tiene con ellos?	1	2	3	4	5
21.- De los siguientes nombres indique cuáles son actualmente ejecutivos de cuenta del ramo de automoviles en la división metropolitana a) Diego y Sara b) Francisco y Pilar c) Marco y Mariana d) Antonio y Manbel e) Miguel Angel y Rosa Elena	22.- En función al trabajo que desempeña ¿Que tan buena es la comunicación entre usted y el ejecutivo de cuenta de autos de la división metropolitana?	1	2	3	4	5

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Columna "A"	Columna "B"					
	Min	1	2	3	4	Max
23.- Cuantos ejecutivos de cuenta del ramo de daños en la división metropolitana existen actualmente a) 5 b) 6 c) 7 d) 8 e) 9	24.- Tomando como referencia el contacto que ha tenido con los ejecutivos de cuenta de daños de la división metropolitana ¿Cómo calificaría la relación que tiene con ellos?	1	2	3	4	5
25.- De los siguientes nombres indique cuales son actualmente ejecutivos de cuenta del ramo de daños en la división metropolitana a) Diego y Sara b) Francisco y Pilar c) Marco y Mariana d) Antonio y Maribel e) Miguel Angel y Rosa Elena	26.- En función al trabajo que desempeña ¿Que tan buena es la comunicación entre usted y el ejecutivo de daños de la división metropolitana?	1	2	3	4	5
27.- Cuál es el objetivo principal del ejecutivo de cuenta a) Incremento de las ventas b) Incremento de las ventas con rentabilidad c) Brindar atención telefónica a los agentes de seguros d) Generar y proporcionar cotizaciones de los agentes de seguros e) Solucionar los problemas administrativos del agente de seguros	28.- Considera usted que el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana cumple al 100 % con su objetivo principal	1	2	3	4	5
29.- Un agente que apenas se inicia en el ámbito de los seguros, se le denomina como a) Agente Novel b) Agente de casa c) Agente Corredor d) Agente de entrada e) Agente Consolidados	30.- ¿Considera usted que actualmente el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana realiza la recluta y formación de agentes nuevos?	1	2	3	4	5
31.- Quién ofrece la capacitación a los agentes de Seguros Tepayac a) El ejecutivo de cuenta b) El gerente en desarrollo c) Los técnicos de cada ramo d) Personal especializado externo e) Agentes con mayor experiencia	32.- ¿Cuál considera usted que es el nivel de conocimientos que tienen los agentes de seguros acerca de los productos y servicios de la Compañía?	1	2	3	4	5
33.- Quién debe de acompañar al agente en la visita con los clientes para mostrarle los beneficios de los productos que tiene Seguros Tepayac a) Un técnico b) Un administrativo c) Un ejecutivo de cuenta d) Un ajustador de seguros e) Un director de la Compañía	34.- ¿Considera usted que actualmente se realizan visitas con los clientes para mostrarle los beneficios de nuestros productos?	1	2	3	4	5

TESIS CON  
 FALLA DE ORIGEN

## Capítulo III Metodología para Elaboración del Cuestionario

Columna "A"	Columna "B"					
	Min				Max.	
35 - En la actualidad cuál de los siguientes sistemas proporciona los elementos para medir los resultados de la Compañía. a) Sistema Sicc b) Sistema Tron c) Sistema Cognos d) Sistema de Folios e) Sistema Fast 2000	36 - En su opinión ¿Considera que el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana lleva un buen registro mensual de las ventas y sinistralidad de sus agentes y clientes?	1	2	3	4	5
37 - A quién se debe de canalizar internamente en la Compañía la problemática de los agentes para que les de una solución a) Al jefe de usted b) A teléfono verde c) Usted la resuelve d) Al ejecutivo de cuenta e) Al área que corresponda la problemática	38 - Es responsabilidad del ejecutivo de cuenta resolver todos los problemas que el agente tenga	1	2	3	4	5
39 - ¿Cuál es el curso que en el año 2002 es impartido a todo el personal de Seguros Tepeyac, S.A ? a) Atención y servicio b) Técnicas de ventas c) Calidad en el servicio d) Productos de la Compañía e) Taller de eficiencia personal	40 - ¿Cómo calificaría la actitud de servicio que el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana brinda a los agentes?	1	2	3	4	5
41 - Cuál de los siguientes usos en el ramo de automóviles implica mayor riesgo de asegurabilidad a) Particular b) Público Federal c) Transporte escolar d) Transporte público e) Transporte de personal	42 - En su opinión ¿Considera que los ejecutivos de cuenta de automóviles de la división metropolitana hacen un análisis sobre los riesgos cuando el agente le solicita asegurarlos?	1	2	3	4	5
43 - Cuál de los siguientes usos en el ramo de daños implica mayor riesgo de asegurabilidad a) Joyerías b) Empresas c) Gasolineras d) Restaurantes e) Casa habitación	44 - En su opinión ¿Considera que los ejecutivos de cuenta de daños de la división metropolitana hacen un análisis sobre los riesgos cuando el agente le solicita asegurarlos?	1	2	3	4	5
45 - Quien considera usted que determina los costos y condiciones de una póliza a) El área técnica b) El área de ventas c) El área de siniestros d) El área administrativa e) El área de mercadotecnia	46 - En su opinión ¿Como calificaría la capacidad de negociación que tienen los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana para lograr la captación de un negocio?	1	2	3	4	5
47 - De las siguientes coberturas del ramo de autos indica cuales se consideran como coberturas básicas a) Daños Materiales y Robo Total b) Asistencia Completa y Defensa Jurídica c) Asistencia en Viajes y Asistencia Legal d) Auto sustituto y Accidentes al Conductor e) Gastos Médicos y Devolución de prima y deducible	48 - En su opinión ¿Considera que los ejecutivos de cuenta del ramo de automóviles de la división metropolitana tienen amplios conocimientos a cerca de los productos y servicios que ofrece la Empresa?	1	2	3	4	5

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Columna "A"	Columna "B"	Min					Max				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
49.- De las siguientes coberturas indique cual pertenece al ramo de daños a) Terremoto b) Defensa Jurídica c) Pérdidas Orgánicas d) Accidentes personales e) Accidentes al conductor	50.- En su opinión ¿Considera que los ejecutivos de cuenta del ramo de daños de la división metropolitana tienen amplios conocimientos a cerca de los productos y servicios que ofrece la Empresa?	1	2	3	4	5					
51.- Quién considera usted que determina la aceptación de un riesgo en la Compañía a) El área técnica b) El área de ventas c) El área de siniestros d) El área administrativa e) El área de mercadotecnia	52.- En que medida considera usted que el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana toma decisiones en la Compañía	1	2	3	4	5					
	53.- Calificaría como adecuadas las decisiones que toma el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana en la Compañía	1	2	3	4	5					
54.- Sabe actualmente que lugar ocupa Seguros Tepeyac en el ramo de automóviles en el sector asegurador a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5	55.- En que medida el ejecutivo de cuenta del ramo de autos de la división metropolitana le hace saber a usted la situación que guarda la compañía respecto a la competencia	1	2	3	4	5					
56.- Sabe actualmente que lugar ocupa Seguros Tepeyac en el ramo de daños en el sector asegurador a) 6 b) 7 c) 8 d) 9 e) 10	57.- En que medida el ejecutivo de cuenta del ramo de daños de la división metropolitana le hace saber a usted la situación que guarda la Compañía respecto a la competencia	1	2	3	4	5					
58.- Actualmente Seguros Tepeyac ofrece automóvil a los ejecutivos de cuenta para desempeñar sus funciones a) Si b) No c) Solo algunos	59.- Dentro de su desarrollo en la empresa ¿le gustaría ocupar el puesto de ejecutivo de cuenta?	1	2	3	4	5					
60.- El bono que recibe el ejecutivo de cuenta por las ventas es a) Anual b) Semanal c) Mensual d) Trimestral e) Semestral	61.- ¿Considera importante que el ejecutivo de cuenta deba recibir un bono por el resultado de las ventas que realiza?	1	2	3	4	5					
62.- Indique en donde se realizó la última convención para los agentes a) Cuba b) Miami c) Cancún d) Francia e) Costa Rica	63.- ¿Considera importante que el ejecutivo de cuenta por su desempeño deba asistir a las convenciones que organiza la Compañía para los agentes de seguros?	1	2	3	4	5					

Columna "A"	Columna "B"					
	Min		Max.			
64.- Indique en donde se realizó la cena de fin de año 2001 para los agentes a) Hotel Nikko b) Hotel Sheraton c) Museo Franz Mayer d) Palacio de las Vizcainas e) El castillo de Chapultepec	65.- ¿Considera importante que deban de asistir los ejecutivos a los eventos que se organizan para los agentes?	1	2	3	4	5

66.- Señale el tipo de contrato que tiene usted actualmente en la Compañía

- a) Confianza ( )
- b) Sindicalizado ( )
- c) Eventual ( )

### **3.9. Procedimientos del Levantamiento de Datos de la Prueba Piloto.**

El piloteo se efectuó de la siguiente manera:

1. El cuestionario se aplicó a una muestra compuesta por 10 personas, cinco personas de la unidad de negocios y 5 personas de la unidad de negocios daños, en este muestreo se tomó en cuenta a mujeres y hombres de diferentes edades y nivel económico.
2. La aplicación se realizó de forma personalizada con cada uno de los encuestados a fin de aclarar las dudas que surgieron.
3. Se les solicitó contestar el cuestionario y se les proporcionó una copia del mismo y un lápiz para su respuesta.
4. Se les aclaró que era necesario contestar totalmente el cuestionario.
5. Se llevó a cabo el día 31 de mayo de 2002 en el edificio corporativo de Seguros Tepeyac, S.A. ubicado en Interlomas, en un horario de trabajo de 7:30 a 3:30 hrs.

### **3.10. Corrección a la Prueba Piloto.**

En el levantamiento se detectó las siguientes situaciones en los reactivos:

1. En el reactivo número uno se observó que los rangos de edad son muy amplios al considerar bloques de 10 años, además de que se duplican en los bloques las edades al inicio y al final con respecto del siguiente bloque. Por lo anterior, se disminuyen los rangos y se establecen estos correctamente, por lo que el reactivo queda de la siguiente manera.

**Reactivo inicial**

1.- Indique entre que rango se encuentra su edad:

- a) 19-25 años ( )
- b) 26-30 años ( )
- c) 31-35 años ( )
- d) 36-40 años ( )
- e) 41-50 años ( )

**Nuevo reactivo**

1. Indique entre que rango se encuentra su edad:

- a) -20 años ( )
- b) 21-25 años ( )
- c) 26-30 años ( )
- d) 35-40 años ( )
- e) + 41 años ( )

2. Los reactivos 5 y 6 serán eliminados, toda vez que se plantearon con la finalidad de obtener el nivel socioeconómico y el status de los encuestados, pero se considera que el reactivo número 9 referente al puesto que ocupan los encuestados en Seguros Tepeyac, S.A. define mejor estos aspectos.

5.- Tiene automóvil propio

- a) Sí ( )
- b) No ( )

6.- El servicio de transporte que brinda la compañía es:

- a) Malo ( )
- b) Bueno ( )
- c) Regular ( )
- d) No lo utilizó ( )

3. En los reactivos 13 y 15, se detectó que las respuestas a preguntas son muy abiertas, por lo que se considera importante hacerlas más específicas.

Reactivo inicial

13.- ¿Para ocupar el puesto de ejecutivo de cuenta cuál es el rango de edad que se debe tener?

- a) 20-24
- b) 25-29
- c) 30-34
- d) 35-39
- e) 40-45

Nuevo reactivo

13.- De acuerdo con el perfil establecido por el área de Recursos Humanos cual es el rango de edad que se debe tener para ocupar el puesto de ejecutivo de cuenta.

- a) 20-24
- b) 25-29
- c) 30-34
- d) 35-39
- e) 40-45

Reactivo inicial

15.- En Seguros Tepeyac para ocupar el puesto de ejecutivo de cuenta que instrucción escolar se debe tener

- a) Secundaria
- b) Preparatoria
- c) Carrera técnica
- d) Licenciatura
- e) Postgrado



Nuevo reactivo

15.- De acuerdo con el perfil establecido por el área de Recursos Humanos cual es la instrucción escolar que se debe tener para ocupar el puesto de ejecutivo de cuenta

- a) Secundaria
- b) Preparatoria
- c) Carrera técnica
- d) Licenciatura
- e) Postgrado

4. En el reactivo 23 se detectó un error en las opciones de respuesta, ya que no se contempla la respuesta correcta (son diez), esto obedece a los cambios realizados en los últimos meses en el área comercial, por lo cual se corrige el reactivo.

Reactivo inicial

23.- Cuantos ejecutivos de cuenta del ramo de daños en la división metropolitana existen actualmente

- a) 5
- b) 6
- c) 7
- d) 8
- e) 9

Nuevo reactivo

23.- Cuantos ejecutivos de cuenta del ramo de daños en la división metropolitana existen actualmente

- a) 7
- b) 8
- c) 9
- d) 10
- e) 11

5.- El reactivo 31 crea confusión en los encuestados, ya que en las opciones existen más de dos respuestas que pueden ser consideradas correctas, por lo cual se modifica el reactivo.

#### Reactivo inicial

31.- Quién ofrece la capacitación a los agentes de Seguros Tepeyac:

- a) El ejecutivo de cuenta
- b) El gerente en desarrollo
- c) Los técnicos de cada ramo
- d) Personal especializado externo
- e) Agentes con mayor experiencia

#### Nuevo reactivo

31.- El área de capacitación de Seguros Tepeyac esta ubicada en:

- a) En las instalaciones de Hegel
- b) En las instalaciones de Ejercito
- c) En las instalaciones de Copilco
- d) En las instalaciones de Satélite
- e) En las instalaciones de Interlomas

6.- El reactivo 43 presenta la opción b) Empresa como respuesta, la cual no esta bien definida, ya que aun cuando no esta considera como la respuesta correcta, cabe la posibilidad de confundir al encuestado conocedor de estos ramos, ya que existen empresas con alto riesgo de asegurabilidad. Por lo anterior, se cambia ese concepto.

Reactivo inicial

43.- Cuál de los siguientes usos en el ramo de daños implica mayor riesgo de asegurabilidad

- a) Joyerías
- b) Empresas
- c) Gasolineras
- d) Restaurantes
- e) Casa habitación

Nuevo reactivo

43.- Cuál de los siguientes usos en el ramo de daños implica mayor riesgo de asegurabilidad

- a) Joyerías
- b) Despachos
- c) Gasolineras
- d) Restaurantes
- e) Casa habitación

### 3.11. Cuestionario Final.

Después de haber realizado las correcciones pertinentes al cuestionario de acuerdo con las situaciones detectadas en la prueba piloto, a continuación se presenta el cuestionario que se aplicará a la población en estudio de la presente investigación.

### CUESTIONARIO

Este cuestionario tiene la finalidad de conocer la opinión que usted tiene sobre la imagen del Ejecutivo de Cuenta de las Unidades de Negocios Automóviles y Daños de la División Metropolitana de Seguros Tepeyac, S.A. Los datos que usted proporcione serán tratados estadísticamente y serán estrictamente confidenciales. Le agradecemos conteste con sinceridad y veracidad.

Si usted, así lo desea, podrá consultar los resultados de esta encuesta en el Área Técnica de la Unidad de Negocios Automóviles de Seguros Tepeyac, S.A.  
Le agradecemos su colaboración

### INSTRUCCIONES GENERALES

De la pregunta 1 a la 7 marque con una "X" la respuesta que corresponda.

### PREGUNTAS

- 1 - Indique entre que rango se encuentra su edad
  - a) 19-25 años ( )
  - b) 26-30 años ( )
  - c) 31-35 años ( )
  - d) 36-40 años ( )
  - e) 41-50 años ( )
  
- 2 - Indique su sexo
  - a) Femenino ( )
  - b) Masculino ( )
  
- 3 - Mencione el nivel de estudios que tiene usted actualmente
  - a) Secundaria ( )
  - b) Preparatoria ( )
  - c) Carrera Técnica ( )
  - d) Licenciatura ( )
  - e) Postgrado ( )
  
- 4 - Que posición familiar guarda actualmente usted con las personas que vive
  - a) Hijo ( )
  - b) Madre ( )
  - c) Padre ( )
  - d) Esposo(a) ( )
  - e) Vivo solo ( )
  
- 5 - Indique a que Unidad de Negocios Pertenece
  - a) Autos ( )
  - b) Daños ( )
  
- 6 - Señale el rango de antigüedad que tiene trabajando en Seguros Tepeyac
  - a) 1-3 años ( )
  - b) 4-6 años ( )
  - c) 7-9 años ( )
  - d) 10-12 años ( )
  - e) +13 años ( )
  
- 7 - Cual es el puesto que ocupa actualmente en la Compañía
  - a) Director ( )
  - b) Operativo ( )
  - c) Coordinador ( )
  - d) Responsable ( )

TESIS CON  
 FALLA DE ORIG.

## Capítulo III Metodología para Elaboración del Cuestionario

En seguida encontrará una tabla conformada por dos columnas, en la columna "A" escogerá de las opciones a), b), c), d) o e) la que considere mas pertinente, mientras que en la columna "B" deberá indicar su respuesta calificando en una escala del 1 al 5, considerando 1 como el valor mínimo y 5 como el valor máximo

TABLA

Columna "A"	Columna "B"				
	Min	2	3	4	Max.
8.- Actualmente en cuál de las siguientes ubicaciones el ejecutivo de cuenta desempeña sus labores a) Oficina Sur b) Oficina Norte c) Oficina Vallejo d) Oficina Interlomas e) Oficina Metropolitana	1	2	3	4	5
11.- De acuerdo con el perfil establecido por el área de Recursos Humanos, ¿cuál es el rango de edad que se debe tener para ocupar el puesto del ejecutivo de cuenta? a) 20-24 b) 25-29 c) 30-34 d) 35-39 e) 40-45	1	2	3	4	5
13.- De acuerdo con el perfil establecido por el área de Recursos Humanos, ¿cuál es la instrucción escolar que se debe tener para ocupar el puesto del ejecutivo de cuenta? a) Secundaria b) Preparatoria c) Carrera técnica d) Licenciatura e) Postgrado	1	2	3	4	5
15.- Has visto a los ejecutivos de cuenta vestidos de ropa formal, peinados y arreglados a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca d) Algunas veces e) Rara vez	1	2	3	4	5
17.- Cuantos ejecutivos de cuenta del ramo de automóviles en la división metropolitana existen actualmente a) 5 b) 6 c) 7 d) 8 e) 9	1	2	3	4	5
19.- De los siguientes nombres indique cuáles son actualmente ejecutivos de cuenta del ramo de automóviles en la división metropolitana a) Diego y Sara b) Francisco y Pilar c) Marco y Mariana d) Antonio y Manbel e) Miguel Angel y Rosa Elena	1	2	3	4	5
9.- En su opinión ¿Considera usted que las oficinas donde los ejecutivos desempeñan sus labores tiene una buena ubicación para brindarle el servicio a los agentes? 10.- ¿Cómo calificaría el servicio que ofrecen actualmente los ejecutivos de cuenta a los agentes?	1	2	3	4	5
12.- Indique si los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana de Seguros Tepeyac tienen la edad apropiada para el puesto que desempeñan	1	2	3	4	5
14.- ¿Considera usted que los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana desempeña su trabajo con profesionalismo?	1	2	3	4	5
16.- ¿Considera que los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana deben mejorar en su apariencia?	1	2	3	4	5
18.- Tomando como referencia el contacto que ha tenido con los ejecutivos de cuenta de automóviles de la división metropolitana ¿Cómo calificaría la relación que tiene con ellos?	1	2	3	4	5
20.- En función al trabajo que desempeña ¿Que tan buena es la comunicación entre usted y el ejecutivo de cuenta de autos de la división metropolitana?	1	2	3	4	5

Columna "A"	Columna "B"					
	Min	1	2	3	4	Max
21 - Cuantos ejecutivos de cuenta del ramo de daños en la division metropolitana existen actualmente a) 7 b) 8 c) 9 d) 10 e) 11		1	2	3	4	5
22 - Tomando como referencia el contacto que ha tenido con los ejecutivo de cuenta de daños de la division metropolitana ¿Como calificaria la relacion que tiene con ellos?		1	2	3	4	5
23 - De los siguientes nombres indique cuales son actualmente ejecutivos de cuenta del ramo de daños en la division metropolitana a) Diego y Sara b) Francisco y Pilar c) Marco y Mariana d) Antonio y Maribel e) Miguel Angel y Rosa Elena		1	2	3	4	5
24 - En funcion al trabajo que desempeña ¿Qué tan buena es la comunicacion entre usted y el ejecutivo de daños de la division metropolitana?		1	2	3	4	5
25 - Cual es el objetivo principal del ejecutivo de cuenta a) Incremento de las ventas b) Incremento de las ventas con rentabilidad c) Brindar atencion telefónica a los agentes de seguros d) Generar y proporcionar cotizaciones de los agentes de seguros e) Solucionar los problemas administrativos del agente de seguros		1	2	3	4	5
26 - Considera usted que el ejecutivo de cuenta de la division metropolitana cumple al 100 % con su objetivo principal		1	2	3	4	5
27 - Un agente que apenas se inicia en el ambito de los seguros, se le denomina como a) Agente Novel b) Agente de casa c) Agente Corredor d) Agente de entrada e) Agente Consolidado		1	2	3	4	5
28 - ¿Considera usted que actualmente el ejecutivo de cuenta de la division metropolitana realiza la recluta y formacion de agentes nuevos?		1	2	3	4	5
29 - El área de capacitacion de Seguros Tepeyac, esta ubicada en a) En las instalaciones de Hegel b) En las instalaciones de Ejercito c) En las instalaciones de Copilco d) En las instalaciones de Satelite e) En las instalaciones de Intertomas		1	2	3	4	5
30 - ¿Cuál considera usted que es el nivel de conocimientos que tienen los agentes de seguros acerca de los productos y servicios de la Compañía?		1	2	3	4	5
31 - Quien debe de acompañar al agente en la visita con los clientes para mostrarle los beneficios de los productos que tiene Seguros Tepeyac. a) Un tecnico b) Un administrativo c) Un ejecutivo de cuenta d) Un ajustador de seguros e) Un director de la Compañía		1	2	3	4	5
32 - ¿Considera usted que actualmente se realizan visitas con los clientes para mostrarle los beneficios de nuestros productos?		1	2	3	4	5

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

## Capítulo III Metodología para Elaboración del Cuestionario

Columna "A"	Columna "B"				
	Min				Max
33 - En la actualidad cual de los siguientes sistemas proporciona los elementos para medir los resultados de la Compañía a) Sistema Siec b) Sistema Tron c) Sistema Cognos d) Sistema de Folios e) Sistema Fast 2000	1	2	3	4	5
34 - En su opinión ¿Considera que el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana lleva un buen registro mensual de las ventas y siniestralidad de sus agentes y clientes?	1	2	3	4	5
35 - A quién se debe de canalizar internamente en la Compañía la problemática de los agentes para que les de una solución a) Al jefe de usted b) A teléfono verde c) Usted la resuelve d) Al ejecutivo de cuenta e) Al área que corresponda la problemática	1	2	3	4	5
36 - Es responsabilidad del ejecutivo de cuenta resolver todos los problemas que el agente tenga	1	2	3	4	5
37 - ¿Cuál es el curso que en el año 2002 es impartido a todo el personal de Seguros Tepeyac, S A ? a) Atención y servicio b) Técnicas de ventas c) Calidad en el servicio d) Productos de la Compañía e) Taller de eficiencia personal	1	2	3	4	5
38 - ¿Cómo calificaría la actitud de servicio que el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana brinda a los agentes?	1	2	3	4	5
39 - Cual de los siguientes usos en el ramo de automóviles implica mayor riesgo de asegurabilidad a) Particular b) Público Federal c) Transporte escolar d) Transporte público e) Transporte de personal	1	2	3	4	5
40 - En su opinión ¿Considera que los ejecutivos de cuenta de automóviles de la división metropolitana hacen un análisis sobre los riesgos cuando el agente le solicita asegurarlos?	1	2	3	4	5
41 - Cual de los siguientes usos en el ramo de daños implica mayor riesgo de asegurabilidad a) Joyerías b) Despachos c) Gasolneras d) Restaurantes e) Casa habitación	1	2	3	4	5
42 - En su opinión ¿Considera que los ejecutivos de cuenta de daños de la división metropolitana hacen un análisis sobre los riesgos cuando el agente le solicita asegurarlos?	1	2	3	4	5
43 - Quien considera usted que determina los costos y condiciones de una póliza a) El área técnica b) El área de ventas c) El área de siniestros d) El área administrativa e) El área de mercadotecnia	1	2	3	4	5
44 - En su opinión ¿Como calificaría la capacidad de negociación que tienen los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana para lograr la captación de un negocio?	1	2	3	4	5
45 - De las siguientes coberturas del ramo de autos indica cuales se consideran como coberturas básicas a) Daños Materiales y Robo Total b) Asistencia Completa y Defensa Jurídica c) Asistencia en Viajes y Asistencia Legal d) Auto sustituto y Accidentes al Conductor e) Gastos Médicos y Devolución de prima y deducible	1	2	3	4	5
46 - En su opinión ¿Considera que los ejecutivos de cuenta del ramo de automóviles de la división metropolitana tienen amplios conocimientos a cerca de los productos y servicios que ofrece la Empresa?	1	2	3	4	5

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Columna "A"	Columna "B"					
	Min				Max	
47 - De las siguientes coberturas indique cuál pertenece al ramo de daños a) Terremoto b) Defensa Jurídica c) Pérdidas Orgánicas d) Accidentes personales e) Accidentes al conductor	48 - En su opinión ¿Considera que los ejecutivos de cuenta del ramo de daños de la división metropolitana tienen amplios conocimientos a cerca de los productos y servicios que ofrece la Empresa?	1	2	3	4	5
49 - Quién considera usted que determina la aceptación de un riesgo en la Compañía a) El área técnica b) El área de ventas c) El área de siniestros d) El área administrativa e) El área de mercadotecnia	50 - En que medida considera usted que el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana toma decisiones en la Compañía 51 - Calificaría como adecuadas las decisiones que toma el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana en la Compañía	1	2	3	4	5
52 - Sabe actualmente que lugar ocupa Seguros Tepeyac en el ramo de automóviles en el sector asegurador a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5	53 - En que medida el ejecutivo de cuenta del ramo de autos de la división metropolitana le hace saber a usted la situación que guarda la compañía respecto a la competencia	1	2	3	4	5
54 - Sabe actualmente que lugar ocupa Seguros Tepeyac en el ramo de daños en el sector asegurador a) 6 b) 7 c) 8 d) 9 e) 10	55 - En que medida el ejecutivo de cuenta del ramo de daños de la división metropolitana le hace saber a usted la situación que guarda la Compañía respecto a la competencia	1	2	3	4	5
56 - Actualmente Seguros Tepeyac ofrece automóvil a los ejecutivos de cuenta para desempeñar sus funciones. a) Sí b) No c) Solo algunos	57 - Dentro de su desarrollo en la empresa ¿le gustaria ocupar el puesto de ejecutivo de cuenta?	1	2	3	4	5
58 - El bono que recibe el ejecutivo de cuenta por las ventas es a) Anual b) Semanal c) Mensual d) Trimestral e) Semestral	59 - ¿Considera importante que el ejecutivo de cuenta deba recibir un bono por el resultado de las ventas que realiza?	1	2	3	4	5
60 - Indique en donde se realizó la última convención para los agentes a) Cuba b) Miami c) Cancun d) Francia e) Costa Rica	61 - ¿Considera importante que el ejecutivo de cuenta por su desempeño deba asistir a las convenciones que organiza la Compañía para los agentes de seguros?	1	2	3	4	5



**Capítulo III Metodología para Elaboración del Cuestionario**

Columna "A"	Columna "B"				
	Min				Max
62 - Indique en donde se realizó la cena de fin de año 2001 para los agentes a) Hotel Nikko b) Hotel Sheraton c) Museo Franz Mayer d) Palacio de las Vizcainas e) El castillo de Chapultepec	1	2	3	4	5
63- ¿Considera importante que deban de asistir los ejecutivos a los eventos que se organizan para los agentes?					

64 - Señale el tipo de contrato que tiene usted actualmente en la Compañía

- a) Confianza ( )  
 b) Sindicalizado ( )  
 c) Eventual ( )

206

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

# **CAPÍTULO IV**

## **LEVANTAMIENTO DE DATOS**

208

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

---

## Capítulo IV

### Levantamiento de Datos

En el presente capítulo se describirá el proceso de levantamiento de datos mediante la aplicación del cuestionario desarrollado en el capítulo 3 de la presente investigación. Se abordará el concepto de universo bajo el cuál se definen las características del grupo social a los que se les aplicará el cuestionario. Asimismo, se especifica el marco muestral utilizado para detectar las unidades que conforman la población

En esta investigación se señala a la muestra probabilística como el método ideal para el levantamiento de datos y se indican los criterios utilizados para la recolección de las expresiones de los empleados de las unidades de negocio de automóviles y daños de Seguros Tepeyac, S.A. respecto a la imagen e identidad del ejecutivo de cuenta de la división metropolitana.

#### 4.1. Características de la Población

En la presente se definirán las características de la población que conforman las unidades de negocios de automóviles y daños de Seguros Tepeyac, S.A. a fin de poder obtener la muestra, para lo cual se partirá de la definición de Universo

"El universo es el conjunto de elementos a los cuales se desea extrapolar los resultados de la muestra."<sup>63</sup>

Es importante mencionar que todos los elementos que componen el universo son homogéneos en cuanto a su definición.

Bajo este concepto de universo se identifica como tal en la presente investigación a los empleados de Seguros Tepeyac de las unidades de Negocios de Autos y Daños

---

<sup>63</sup> Información proporcionada en el Cuarto Módulo del Seminario de Opinión Pública Junio 2002 UNAM

---

Para tener perfectamente identificado a nuestro universo se tomó como referencia el siguiente marco muestral:

- Listado proporcionado por el área de recursos humanos de la unidad de negocios automóviles, donde contempla el total de los empleados de esta unidad.
- En el caso de los empleados de la unidad de negocios de daños se empleo organigramas y listado elaborado personalmente por el investigador.

El marco muestral de esta investigación está conformado por 203 empleados, de los cuales 135 son empleados de la unidad de negocios autos y 68 empleados de la unidad de negocios daños.

El marco muestral ayudará a identificar a la población, para posteriormente conformar la muestra, la cual es considerada como una parte o fracción representativa de la población o universo. Esta tiene la finalidad de establecer los procedimientos a través de los cuales es posible hacer generalizaciones sobre la población.

#### **4.2. Tipo de Levantamiento de Datos**

Las muestras en las encuestas pueden ser representativas o no de su propio universo.

Para la presente investigación se empleará la muestra representativa, la cual reproduce con cierto grado de error, todas las características de la población o universo estudiado. Se considera importante utilizar este tipo de levantamiento por el número de personas que conforman la población de 203 empleados de las dos unidades de negocios.

A continuación se desarrollan las bases que sustentan esta afirmación.

Para que una muestra sea representativa del universo es necesario cumplir con dos principios fundamentales:

- Todos los elementos del universo deben tener la misma probabilidad de ser incluidos en la muestra, y
- La probabilidad de cada elemento de ser incluido en la muestra debe ser conocida.

Una vez definido e identificado perfectamente el universo se procede a determinar la muestra a través de la siguiente fórmula:

Sustituyendo los valores obtenemos el siguiente resultado:

Universo			
135	Autos	N=	203
68	Daños	Nc=	196
203	Universo	p=	0.5
		q=	0.5
		Me=	0.05

$$\frac{50.75}{\left[ \frac{0.0025}{38416} (203) \right] + 0.25}$$

$$\frac{50.75}{\left[ 0.006508 (203) \right] + 0.25}$$

$$\frac{50.75}{0.131456 + 0.25}$$

$$\frac{50.75}{0.38146}$$

$$\boxed{133.04}$$

La muestra en la presente investigación es de 133 encuestados.<sup>64</sup>

Existen tres tipos de muestra probabilística: la simple, la estratificada y de racimos. Por las características de la población conformada por los empleados de las unidades de negocios de automóviles y daños de Seguros Tepeyac, S.A., en esta investigación se utilizará la muestra probabilística estratificada, la cual garantiza la presencia de determinados subgrupos de población.

<sup>64</sup> Después de haber aplicado el cuestionario una persona no pudo contestarlo por estar de viaje y no pudo ser sustituida por el puesto que tiene en la empresa. Director. Por lo cual la muestra quedó compuesta de 133 encuestados.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Con la muestra probabilística estratificada aumenta la precisión e implica el uso deliberado de diferentes tamaños de muestra de cada estrato. En esta investigación se consideran los siguientes estratos.

- El primer estrato está conformado por dos subgrupos: por una lado la unidad de negocios autos y por otro la unidad de negocios daños de Seguros Tepeyac, S.A. A continuación se presentan el cuadro 7 del estrato 1 correspondiente a la Unidad de Negocios, en el cual se determinan 88 encuestados de la unidad de negocios autos y 45 encuestados de la unidad de negocios daños.

Cuadro 7

Estrato 1 por Unidades de Negocio				
135	Autos		133 04	0.655
68	Daños		203	
203	Universo			

Estrato	nh	h	nh	Subtotal
Autos	135	0.655	88 470064	88
Daños	68	0.655	44 5661253	45
Total	203			133

- El segundo estrato será el sexo de los empleados tanto de la unidad de negocios autos como de la unidad de negocios daños de Seguros Tepeyac, S.A. En el cuadro 8 observamos que el número de mujeres de la unidad de autos a encuestar serán 32 y 56 hombres.

Cuadro 8

Estrato 2 Autos (Sexo)				
44	Mujeres		60 46	0.655
88	Hombres		135	
135	Total autos			

Estrato	nh	h	nh	Subtotal
Mujeres	44	0.655	32 11582568	32
Hombres	88	0.655	56 36 914041	56
Total	135			88

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN



- Por su parte, en la unidad de negocios daños serán 24 mujeres y 21 hombres tal como se ve en el cuadro 9.

Cuadro 9

Estrato 2 Daños (Sexo)				
37	Mujeres	44.57	0.655	
31	Hombres	68		
68	Total Daños			

Estrato	Nh	fh	nh	Subtotal
Mujeres	37	0.655	24.24921523	24
Hombres	31	0.655	20.31691006	21
Total	68			45

- El tercer y último estrato contempla el puesto de los empleados de las dos unidades de negocio de Seguros Tepeyac, S.A. como se indica enseguida en los cuadros 10, 11, 12 y 13:

En la unidad de negocios autos se obtienen los siguientes datos, serán 27 mujeres operativas encuestadas y 5 coordinadoras, lo que da un total de 32.

Cuadro 10

Estrato 3 Autos (Puesto-Mujeres)				
41	Operativas	32.11	0.655	
8	Coordinadoras	49		
0	Responsables			
0	Directores			
49	Total auto:			

Estrato	Nh	fh	nh	Subtotal
Operativas	41	0.655	26.87075201	27
Coordinadoras	8	0.655	5.243073504	5
Responsables	0	0.655	0	0
Directores	0	0.655	0	0
Total	49			32

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Los hombres de la unidad de negocios autos que serán encuestados serán: 41 operativos, 10 Coordinadores, 4 Responsables y 1 Director, siendo un total de 56.

Cuadro 11

**Estato 3 Autos (Puesto-Hombres)**

64	Operativos	56 35	---	0 655
15	Coordinadores	86	---	
6	Responsables			
1	Directores			
86	Total autos			

Estato	Nh	th	nh	Subtotal
Operativos	64	0 655	41 94450651	41
Coordinadores	15	0 655	9 830762932	10
Responsables	6	0 655	3 932305173	4
Directores	1	0 655	0 655384195	1
Total	86			56

La unidad de negocios daños por su parte, quedo de la siguiente forma. A 24 Mujeres se aplicarán encuestas de las cuales son 19 operativos, 4 Coordinadores y 1 Responsable.

Cuadro 12

**Estato 3 Daños (Puesto-Mujeres)**

30	Operativos	24 25	---	0 655
6	Coordinadores	37	---	
1	Responsables			
0	Directores			
37	Total Daños			

Estato	Nh	th	nh	Subtotal
Operativos	30	0 655	19 66152586	19
Coordinadores	6	0 655	3 932305173	4
Responsables	1	0 655	0 655384195	1
Directores	0	0 655	0	0
Total	37			24

TESIS CON  
 FALLA DE ORIGEN

Por último, de los 21 hombres de la unidad de daños a encuestar son: 9 Operativos, 9 Coordinadores, 2 responsables y 1 Director.

Cuadro 13

Estrato 3 Daños (Puesto-Hombres)				
14	Operativos		20 32	11 655
13	Coordinadores		31	
3	Responsables			
1	Directores			
31	Total Daños			

Estrato	Hh	hh	nh	Subtotal
Operativos	14	0 655	9 17537074	9
Coordinadores	13	0 655	8 5199454	11
Responsables	3	0 655	1 966152586	2
Directores	1	0 655	0 655384195	1
Total	31			21

Con este muestreo se dividen los empleados de Seguros Tepeyac, S.A. en tres subgrupos o categorías y se seleccionan muestras independientes dentro de cada estrato, se considera en este muestreo que cada individuo figure en uno y sólo en uno de ellos

Para llevar a cabo la selección de la muestra, se estudiaron tres procedimientos: la tómbola, el número random o número aleatorio, y la sistematización de los elementos muestrales.

En la muestra probabilística, los elementos muestrales se eligen siempre aleatoriamente. Para asegurarse que cada elemento tenga la misma probabilidad de ser elegido, es recomendable la tómbola como procedimiento de selección. "La Tómbola consiste en numerar todos los elementos muestrales de 1 al N. Hacer unas fichas por cada elemento, revolverlas en una caja e ir sacando n fichas"

Al contar los empleados de las unidades de negocios de daños y automóviles de Seguros Tepeyac, S.A. con una naturaleza similar bajo el principio de extrapolación, y con base en la estratificación comprendida por el marco muestral, se determina que se utilizará el procedimiento de tómbola, por lo que se cumple con los dos criterios que deben contener las muestras probabilísticas

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

### 4.3. Convalidación de la Muestra

Como ya se había señalado anteriormente para que una muestra sea representativa del universo es necesario cumplir con dos principios fundamentales:

- Todos los elementos del universo deben tener la misma probabilidad de ser incluidos en la muestra, y
- La probabilidad de cada elemento de ser incluido en la muestra debe ser conocida.

Por lo que en la presente investigación es importante determinar los siguientes dos aspectos: la probabilidad de elección de los sujetos y el factor de representación que tiene la opinión de cada sujeto que con forma la muestra en relación a la población.

Por lo cual, si el total de los empleados que conforman las unidades de negocios autos y daños de seguros Tepeyac, S.A. es de 203 y para la muestra simple se eligieron 133, entonces las probabilidad de que cada empleado sea elegido en la muestra es de  $133/203$ , por lo tanto, su probabilidad de ser elegido es de 0.655. Con respecto al factor de representación de la opinión de cada empleado es  $203/133$  ó 1.53, lo cual quiere decir que la opinión de cada encuestado esta representado la opinión de 1.53 empleados, como se observa en el siguiente cuadro.

Cuadro 14

Población	Muestra	Probabilidad de elección del sujeto	Factor de representación
203	133	0.655	1.53

En el estrato de unidad de negocios, la probabilidad de que sea elegido el sujeto de la unidad de autos es de  $88/133$  ó 0.662. El factor de representación de la

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

opinión es 133/88 ó 1.51 Para la unidad de daños , la probabilidad de elección es de 133/45 ó 0.338 y su factor de representación de la opinión es de 45/133 ó 2.96, como se observa a continuación.

Cuadro 15

	Estrato Unidad de Negocios		Probabilidad de elección del sujeto	Factor de representación
Autos	133	88	0.662	1.51
Daños	133	45	0.338	2.96

En el estrato Autos-Mujer la probabilidad de que sea elegido el sujeto de 32/88 ó 0.364 Mientras que el factor de representación de la opinión del sujeto es de 88/32 ó 2.75 En el caso de Autos-Hombres, la probabilidad de elección es de 56/88 ó 0.636 y su factor de representación es de 88/56 ó 1.57, ver siguiente cuadro.

Cuadro 16

	Estrato Unidad de Negocios Autos-Sexo		Probabilidad de elección del sujeto	Factor de representación
Mujeres	88	32	0.364	2.75
Hombres	88	56	0.636	1.57

Para el estrato Daños-Mujer la probabilidad de que sea elegido el sujeto de 24/45 ó 0.533 Mientras que el factor de representación de la opinión del sujeto es de 45/24 ó 1.88 En Daños-Hombres, la probabilidad de elección es de 21/45 ó 0.467 y su factor de representación es de 45/21 ó 2.14, como se señala a continuación.

Cuadro 17

	Estrato Unidad de Negocios Daños-Sexo		Probabilidad de elección del sujeto	Factor de representación
Mujeres	45	24	0.533	1.88
Hombres	45	21	0.467	2.14

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

#### 4.4. Criterios para la Recolección de la Información

Después de justificar el tipo de levantamiento que seguirá esta investigación, se describirán los parámetros bajo los cuales se registrará esta recolección de datos.

Los criterios se determinan con base en el lugar, el tiempo, la forma de aproximación y de registro.

El cuestionario se aplicará en las siguientes ubicaciones de Seguros Tepeyac, S.A

- Oficina Matriz Interlomas, ubicada en Boulevard Magnocentro #5, Col Centro urbano Interlomas, Huixquillucan, Estado de México, en un horario de 7:30 a 15:30 hrs.
- En la Divisional Metropolitana, cuya dirección es Av. Ejercito Nacional # 436, Col. Chapultepec Morales, México, D.F. El horario es de 8:30 a 17:30 horas

El tiempo establecido para la aplicación del cuestionario será dentro del horario de trabajo del 26 de junio al 12 julio del presente año.

La forma de aproximación será de manera personal, a fin de establecer una comunicación con el encuestado, se le explicará y darán las indicaciones para el llenado del cuestionario. El instrumento está diseñado para responderse de diez a veinte minutos, al recogerlo se verificará que el cuestionario este llenado en su totalidad.

La forma de registro será tradicional, es decir, a través de lápiz o pluma y consiste en anotar o registrar las respuestas en un formato estructurado y será autoaplicado por parte del encuestado.

Se llevará una bitácora por parte del encuestado a fin de anotar las incidencias del levantamiento.

#### 4.5. Reporte del Levantamiento de Datos

##### Reporte

El levantamiento de los datos se realizó de la siguiente manera:

La primera semana se aplicó la encuesta a toda la unidad de autos en la ubicación de Interlomas.

La segunda semana fue aplicada a la unidad de daños también en la ubicación de Interlomas.

La tercera semana se aplicó a personal de las unidades de negocios autos y daños pero en la ubicación de Ejercito Nacional, así como a las personas que fueron sustituidas y a las que no se les pudo aplicar la encuesta en las semanas anteriores.

##### Errores

En el levantamiento de datos se detectaron los siguientes tipos de errores:

Errores de No respuesta:

1.- El sujeto con el cuestionario 128 nunca fue localizado y por el puesto que ocupa dentro de la institución, director, no puedo ser sustituido

2.- Los sujetos cuyos cuestionarios se enlistan a continuación fueron sustituidos por las causas abajo señaladas. En la elección de los nuevos sujetos se retomo el procedimiento de la Tómbola.

---

<b>No. Cuestionario</b>	<b>Causa de la sustitución</b>
16	La persona fue suspendida 1 mes por cuestiones laborales
21	Se encontraba de vacaciones 15 días
33	Se encontraba de vacaciones 15 días
40	Tenía incapacidad médica por 3 semanas
42	Se encontraba de vacaciones 15 días
55	Se encontraba de vacaciones 15 días
59	Se encontraba de vacaciones 15 días
73	La persona fue suspendida 1 mes por cuestiones laborales
74	La persona fue suspendida 1 mes por cuestiones laborales
88	Estaba incapacitada por embarazo
95	Se encontraba de vacaciones 15 días
99	Tenía incapacidad médica
100	Se encontraba de vacaciones 15 días
101	Se encontraba de vacaciones 15 días
107	Se encontraba de vacaciones 15 días
115	Se encontraba de vacaciones 15 días
116	No quiso contestar en las vistas que se hicieron
121	Vacaciones



---

**Errores de Medición.**

Al realizar el levantamiento de datos se detectaron los siguientes errores de medición.

1.- En la pregunta 4 del cuestionario

Qué posición familiar guarda actualmente usted con las personas que vive

- a) Hijo
- b) Madre
- c) Padre
- d) Esposo (a)
- e) Vivo solo

Varios de los encuestados cumplen hasta con tres tipos de posición familiar, por lo que en esta pregunta se dió más de una respuesta.

2.- En la pregunta 11

De acuerdo con el perfil establecido por el área de Recurso Humanos ¿Cuál es el rango de edad que se debe tener para ocupar el puesto del ejecutivo de cuenta?

- a) 20-24
- b) 25-29
- c) 30-34
- d) 35-39
- e) 40-45

---

Al verificar los resultados nos percatamos que muchos sujetos consideran las opciones b) y c) como correctas, por lo que se acudió nuevamente al área de Recurso Humanos para corroborar el dato y estos nos mencionaron que cualquiera de los dos rangos puede ser correcto.

3.- En la pregunta 17 Cuantos ejecutivos de cuenta del ramo de automóviles en la división metropolitana existen actualmente.

- a) 5
- b) 6
- c) 7
- d) 8
- e) 9

Actualmente en la división metropolitana físicamente existen 7 ejecutivos de cuenta del ramo de autos, pero adicionalmente existen dos ejecutivos más que se encuentran en instalaciones tanto de un negocio especial así como de un agente muy importante para la Compañía. Aún cuando no están nunca en las oficinas de Tepeyac, pertenecen a la unidad de autos. Algunos de los encuestados los ubican y otros no, por lo que puede considerarse como correctas las dos opciones.

Por último, se presenta la bitácora realizada durante la aplicación del cuestionario.

## Capítulo IV Levantamiento de Datos

No. Cuesti.	Descripción del Puesto	Categoría	Nombre del empleado	Sexo
1	Analista de Reclutamiento y Selecc	Operativo	Dominguez Vazquez Maria Elena	F
2	Tramitador B	Operativo	Sanchez Gutierrez Rachel Andai	F
3	Analista Programador B	Operativo	Serrano Rodriguez Maria Dolores	F
4	Suscriptor Técnico	Operativo	Reyes Infante Karina	F
5	Analista de Estadística	Operativo	Lopez Tabares Elvia	F
6	Operativo Asistente	Operativo	Marrin Carrisoza Lucia	F
7	Ejecutivo de Cuenta Bancario	Operativo	Plaza Castro Patricia	F
8	Supervisor de Tramite	Operativo	Salazar Martinez Victoria Concepcion	F
9	Tramitador B	Operativo	Martinez Jimenez Norma Guadalupe	F
10	Operativo de Cobranzas	Operativo	Aguilar Servin Fabiola	F
11	Capturista	Operativo	Yañez Zarate Yesenia	F
12	Tramitador B	Operativo	Martinez Saucedo Fabiola Alejandra	F
13	Analista Programador A	Operativo	Romo Sanchez Angelica	F
14	Ejecutivo de Cuenta Conseguro	Operativo	Ortiz Hernandez Alma Delia	F
15	Tramitador B	Operativo	Salvatierra Alarcon Citlalxochitl	F
16	Suscriptor B	Operativo	Velazquez Laros Lilia Alicia	F
17	Analista Programador B	Operativo	Rivera Lira Silva Patricia	F
18	Operativo Asistente	Operativo	Uribe Torres Dolores	F
19	Supervisor Medico	Operativo	Zapata Silva Claudia Patricia	F
20	Capturista	Operativo	Ruiz Vargas Lucia	F
21	Suscriptor Tecnico	Operativo	Ortiz Garcia Maria Dolores	F
22	Integrador Codificador	Operativo	Alvarez Baltazar Elizabeth	F
23	Capturista	Operativo	Alvarado Estudiante Carolina	F
24	Operativo Asistente de Direccion	Operativo	Monroy Ramirez Irma Patricia	F
25	Analista Programador B	Operativo	Serrano Flores Beatriz	F
26	Tramitador B	Operativo	Amador Vega Guillemina	F
27	Coordinador de Estadística	Coordinador	Galvan Martinez Lorena	F
28	Coordinador Comercial Ccias de Des	Coordinador	Cedillo Salazar Alejandra	F
29	Coordinador de Recursos Humanos	Coordinador	Torres Rueda Veronica Laura	F
30	Coordinador Comercial Agtes Indep	Coordinador	Rios del Valle Claudia	F
31	Coordinador Contable y Estadística	Coordinador	Calderon Perez Maria del Carmen	F
32	Director Ejecutivo Autos	Director	Vieyra Navarro Carlos Alfredo	M
33	Operativo Mesa de Control	Operativo	Marquez Santiago Oscar Armando	M
34	Analista Programador C	Operativo	Muñoz Ledezma Antonio	M
35	Jefe Analisis Tecnico	Operativo	Gonzalez Mayen Rodolfo	M
36	Capturista	Operativo	Atilano Alvarez Javier	M
37	Telefonista Cabina Radio Operador	Operativo	Ruiz Martinez Cesar Alberto	M
38	Tramitador B	Operativo	Hernandez Martinez Rodolfo	M
39	Superviso Admivo Nal De Salvam	Operativo	Gutierrez Gutierrez Jose Adrian	M
40	Operativo Contable Gastos	Operativo	Fuentes Zapien Jose Luis	M
41	Jefe Rentos	Operativo	Rodriguez Muñoz Pablo Antonio	M
42	Auxiliar Mesa de Control	Operativo	Sanchez Velazquez Juan Carlos	M
43	Supervisor Nal. Salvamentos	Operativo	Carrada Melesio Arturo	M
44	Ejecutivo de Cuenta Bancario	Operativo	Ramirez Velazquez Rogelio	M
45	Telefonista Cabina	Operativo	Del Castillo Marcelo Israel	M

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

No. Cuesti.	Descripción del Puesto	Categoría	Nombre del empleado	Sexo
46	Analista Programador C	Operativo	Mejía Valdez Ricardo	M
47	Supervisor de Cabina	Operativo	Lopez Carmona Victor Hugo	M
48	Supervisor Recobros	Operativo	Torres Mejía Raul	M
49	Tramitador B	Operativo	Amaro Garcia David	M
50	Tramitador B	Operativo	Vazquez Narvaez Oscar	M
51	Tramitador B	Operativo	Gaspariano Rodriguez Carlos Alberto	M
52	Tramitador B	Operativo	Garcia Solis Leonel	M
53	Tramitador B	Operativo	Villaseñor Alvarado Mauricio	M
54	Tramitador B	Operativo	Solorio Smith Alejandro	M
55	Capturista	Operativo	Gallardo Maya Antonio	M
56	Tramitador B	Operativo	Enriquez Cos Bogart	M
57	Jefe Nal De Ajustadores	Operativo	Diaz Alcantara Ruben	M
58	Tramitador B	Operativo	Barrera Luna Jorge Alberto	M
59	Tramitador B	Operativo	Colunga Sanchez Juan Enrique	M
60	Supervisor de Cabina	Operativo	Barron Mejía Juan Luis	M
61	Ejecutivo de Cuenta Bancario	Operativo	Pacheco Coronel Miguel Angel	M
62	Capturista	Operativo	Bernal Alvarez Martin	M
63	Analista Programador B	Operativo	Herrero Lozano Eric	M
64	Operativo Contable Gastos y Cos	Operativo	Quintero Tellez Gustavo	M
65	Supervisor Ajustadores	Operativo	Hernandez Ortega Onesimo Ricardo	M
66	Ejecutivo de Cuenta Bancario	Operativo	Gonzalez Olivera Luis Damian	M
67	Revisor Tecnico	Operativo	Roberto Proa	M
68	Telefonista Cabina	Operativo	Ramirez Baena Pedro	M
69	Tramitador B	Operativo	Quintana Resendiz Edgar Jonathan	M
70	Operativo de Cobranzas	Operativo	Alfredo Quezada	M
71	Tramitador B	Operativo	Ramirez Galindo Israel	M
72	Tramitador B	Operativo	Garcidueñas Gonzalez Arturo	M
73	Coordinador Técnico	Coordinador	Centeno Sanchez Eduardo	M
74	Coordinador de GMAC	Coordinador	Francisco Suarez Navarro	M
75	Coordinador de Cobranzas	Coordinador	Barragan Valadez Luis	M
76	Coordinador Semestros Foraneo	Coordinador	Garcia Rojas Juan Carlos	M
77	Coordinador de Proveedores	Coordinador	Ruiz Roque Gabriel	M
78	Coordinador Juridico	Coordinador	Lopez Garcia Gerardo	M
79	Coordinador Desarrollo de Siste	Coordinador	Medina Jimenez Antonio	M
80	Coordinador Org Y Metodos	Coordinador	Garcia Gutierrez Javier	M
81	Coordinador de Coaseguro	Coordinador	Lozaga Perra Victor Federico	M
82	Responsable Operaciones	Responsable	Badillo Sosa Victor Hugo	M
83	Responsable Comercial	Responsable	Aviles Del Rio Alan	M
84	Responsable de Unidad de Negocios	Responsable	Gamez Sanchez Pedro	M
85	Responsable Tecnico	Responsable	Lopez Villafañá Felipe de Jesus	M
86	Capturista	Operativo	Pimentel Canseco Clemencia	F
87	Suscriptor capturista	Operativo	Angelica Soria	F
88	Suscriptor capturista	Operativo	Rosario Ruano	F
89	Tramitador diversos	Operativo	Carolina Belman	F
90	Jefe Tecnico	Operativo	Blanca Hernandez	F
91	Capturista	Operativo	Ana Lilia Almaquer	F

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

## Capítulo IV Levantamiento de Datos

No. Cuesti.	Descripción del Puesto	Categoría	Nombre del empleado	Sexo
92	Suscriptor capturista	Operativo	Gabriela Ramirez	F
93	Auxiliar Control Técnico	Operativo	Blanca Tanya Gonzalez	F
94	Capturista	Operativo	Erika Clara	F
95	Capturista	Operativo	Maribel Moreno	F
96	Suscriptor capturista	Operativo	Hortencia Mateos	F
97	Capturista (integración)	Operativo	Juana Hernández	F
98	Jefe de emisión	Operativo	Erika Chavez	F
99	Suscriptor capturista	Operativo	Maria de la Luz Amaro	F
100	Jefe de emisión	Operativo	Sonia Infante	F
101	Capturista	Operativo	Nury Agueros	F
102	Suscriptor capturista	Operativo	Alejandra Garcia	F
103	Asistente	Operativo	Eva Ambriz	F
104	Emision	Operativo	Alfredo Hernandez Villafranca	M
105	Mesa de Integración	Operativo	Gerardo Serrano	M
106	Tramitador Incendio y R C	Operativo	Manuel Lopez P	M
107	Emision Sistemas	Operativo	Luis Cedillo	M
108	Tramitador Cristales y anuncios	Operativo	Oswaldo Galeana	M
109	Tramitador Ramos Tecnicos	Operativo	Alan Meza	M
110	Capturista	Operativo	Miguel Angel Reyna	M
111	Suscriptor cascos	Operativo	Moises Manjarrez	M
112	Emision Sistemas	Operativo	José Alberto Mosqueda	M
113	Coordinadora Departamento Suscripcion	Coordinador	Andrea Perez Schmidt	F
114	Coordinadora Departamento Semestros	Coordinador	Teresa Lueza Arellano	F
115	Coordinador Transportes	Coordinador	Rosalba Feltrini	F
116	Coordinador Departamento Gerencias de Desarrollo	Coordinador	Vilma Guendulain Cruz	F
117	Coordinador Departamento Cobranzas	Coordinador	Carlos A. Nava Vega	M
118	Coordinador Departamento Agentes Individuales Coordinados Departamento Técnico (nuevos productos, administración y semestros)	Coordinador	Armando R. Zarrabal Robert	M
119	Coordinador Departamento Servicios Paquete 1	Coordinador	Mauro Garcia Teccontero	M
120	Coordinador Departamento Servicios Paquete 2	Coordinador	Carlos de Gives Cazares	M
121	Coordinador Departamento Servicios Agropecuarios	Coordinador	Ernesto A. Vega Atreola	M
122	Coordinador Departamento Administración Comercial	Coordinador	Hector M. Alvarez Peral	M
123	Coordinador Servicios Semestros	Coordinador	Hector Carmona Soto	M
124	Responsable Area Riesgo Señallo	Responsable	Arnulfo Carbajal Bautista	M
125	Responsable Area Administración	Responsable	Marisol Jimenez Rubio	F
126	Responsable Comercial Area Daños	Responsable	Hugo Flores Camacho	M
127	Director Ejecutivo Daños	Director	Juan Ramon Petre Ortega	M
128	Auxiliar Control Técnico	Operativo	José Ramon Cancio	M
129	Analista Técnico	Operativo	Beatriz Ventura	F
130	Coordinador Grandes Negocios	Coordinador	Solano Castro Luis David	M
131	Analista Reaseguro	Operativo	Villafranca Martinez Pedro	M
132	Coordinador Servicios Diversos / Cascos	Operativo	Gracela Figueroa Lopez	F
133		Coordinador	Ricardo Baltazar Flores	M

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

**Presupuesto de la Investigación**

El presupuesto que se contempla para la realización de la presente investigación, es el siguiente:

Impresión cuestionarios	\$	200.00
Papelería (hojas, plumas, fotocopias)	\$	50.00
Honorarios del investigador	\$	250.00

---

#### 4.6. Análisis de resultados

Para el análisis de resultados se procedió a realizar:

- 1) Creación de una base de datos en hojas Excel 2000 para capturar los cuestionarios.
- 2) Se procedió a la supervisión de cada uno de los cuestionarios según el folio y la respuesta de los distintos reactivos de éstos.
- 3) Una vez capturados los resultados de la muestra estudiada se realizó el cruce de datos a través de tablas dinámicas, obteniéndose:
  - a. Porcentajes generales por reactivo. Es decir, reactivo por condición (conoce o no conoce) y el promedio de opinión por indicador.
  - b. Porcentajes específicos por variable sociodemográfica; es decir, porcentajes por cada variable sociodemográfica, según su condición (conoce y no conoce) y el promedio de opinión.
  - c. Por último, promedio de opinión por categoría, según cada una de las variables sociodemográficas.

Obteniéndose los siguientes resultados:

##### 4.6.1. Resultados Generales por Indicador

A continuación se presentan los resultados generales obtenidos de la población conformada por los individuos de la unidad de negocios automóbiles y la unidad de negocios daños respecto a la imagen e identidad del ejecutivo de cuenta de la división metropolitana, en donde se indican los porcentajes y los promedios de opinión de los sujetos que conocen y de los que no conocen por indicador. (Ver anexo 1)

**Porcentaje y promedio del total de la Población por indicador.**

La opinión de la población esta valorada en una escala del 1 al 5, donde el 1 es el valor mínimo y 5 el máximo.

- 
- El 69% de la población que conoce la ubicación donde los ejecutivos de cuenta desempeñan sus labores considera que estas tienen una buena ubicación para brindar un buen servicio a los agentes calificandola con un promedio de 3.89, mientras el 31% de la población que no la conoce la califica con un promedio de 3.39
  - El 69% de la población que conoce la ubicación donde los ejecutivos de cuenta desempeñan sus labores califica el servicio que ofrecen estos con un 3.16, mientras el 31% de la población que no la conoce evalúan el servicio con un 3.22
  - El 88% de la población que conoce cual es el rango de edad que se debe tener para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta califica la edad de los ejecutivos de cuenta actuales con un 3.62, mientras el 12% de la población que no conocen el rango la califica en 3.50
  - El 83% de la población que conoce cual es la instrucción escolar que se debe tener para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta considera que los ejecutivos desempeñan su trabajo con profesionalismo en un promedio de 3.29, mientras el 17% de la población que no conoce lo considera con un promedio de 3.41
  - El 90% de la población que han visto a los ejecutivos de cuenta vestidos en ropa formal, peinados y arreglados, considera que estos deben mejorar su apariencia en un promedio de 3.02, mientras el 10% de la población que no los han visto considera que debe mejorar en un promedio de 3.77
  - El 37% de la población que conoce cuantos ejecutivos de cuenta del ramo de automóviles hay en la división metropolitana califica la relación que tiene con ellos en 3.39, mientras el 63% de la población que no conoce la califica con 3.18



- El 60% de la población que conoce los nombres de los ejecutivos de cuenta del ramo de automóviles de la división metropolitana califica la comunicación que tiene con ellos en un promedio de 3.09, mientras el 40% de la población que no los conoce la califica en un promedio de 2.40
- El 11% de la población que conoce cuantos ejecutivos de cuenta del ramo de daños hay en la división metropolitana califica la relación que tiene con ellos en 2.57, mientras el 89% de la población que no conoce la califica con 2.80
- El 65% de la población que conoce los nombres de los ejecutivos de cuenta del ramo de daños de la división metropolitana califica la comunicación que tiene con ellos en 2.81, mientras el 35% de la población que no los conoce lo califica con 2.09
- El 61% de la población que conoce el objetivo principal del ejecutivo de cuenta evalúa que este cumple al 100% su objetivo principal con un promedio de 2.81, mientras el 39% de la población que no conoce lo evalúa con un promedio de 3.23
- El 52% de la población que conoce el nombre designado para los agentes que inician en los seguros califica la recluta y formación de agentes nuevos que realiza el ejecutivo de cuenta con un promedio de 2.34, mientras el 48% de la población que no conoce lo califica con 2.41
- El 95% de la población que conoce donde se ubica el área de capacitación de Seguros Tepeyac, S A califica el nivel de conocimientos de los agentes de seguros acerca de los productos y servicios de la Compañía en un 3.10, mientras el 5% de la población que no conoce lo califica con 3.17

- 
- El 86% de la población que conoce a las personas indicadas para acompañar al agente en sus vistas con los clientes para mostrarle los beneficios de los productos de Seguros Tepeyac, considera en actualmente se realizan vistas con los clientes en un promedio de 2.21, mientras el 14% de la población que no conoce lo considera con un promedio de 2.39
  - El 58% de la población que conoce el sistema que proporciona los resultados de la Compañía califica como bueno el registro mensual que lleva el ejecutivo de cuenta de la división meropolitana sobre las ventas y siniestralidad de sus agentes en un 2.50, mientras el 42% de la población que no conoce lo califica con 2.95
  - El 37% de la población que conoce a quién canalizar la problemática de los agentes para dar solución, considera en un promedio de 2.61 que es responsabilidad del ejecutivo de cuenta resolver esta problemática, mientras el 63% de la población que no conoce lo considera con promedio de 3.76
  - El 97% de la población que conoce cuál es el curso que en el año 2002 es impartido a todo el personal de Seguros Tepeyac, S A califica la actitud de servicio del ejecutivo de cuenta de la división metropolitana en un promedio de 3.34, mientras el 3% de la población que no conoce lo califica con un promedio de 2.75
  - El 60% de la población que conoce cual de los usos de los vehículos implica mayor riesgo de asegurabilidad en el ramo de automóviles evalúa el análisis que realiza el ejecutivo cuenta de autos de la división metropolitana para asegurar cualquier riesgo en un promedio de 2.71, mientras el 40% de la población que no conoce lo evalúa con un promedio de 2.74

- 
- El 42% de la población que conoce los negocios de mayor riesgo de asegurabilidad en el ramo de daños evalúa el análisis que realiza el ejecutivo de cuenta de daños de la división metropolitana sobre los riesgos cuando son asegurados en un promedio de 2.63, mientras el 58% de la población que no conoce lo evalúa con un promedio de 2.83
  - El 86% de la población que conoce quién determina los costos y condiciones de una póliza califica la capacidad de negociación del ejecutivo de cuenta de la división metropolitana para lograr la captación de los negocios en un promedio de 3.10, mientras el 14% de la población que no conoce lo califica con 3.63
  - El 89% de la población que conoce cuáles son las coberturas básicas en el ramo de autos califica los conocimientos que tienen los ejecutivos de cuenta de automóviles de la división metropolitana respecto a los productos y servicios de la Compañía en un promedio de 3.25, mientras el 11% de la población que no conoce lo califica con promedio de 3.57
  - El 95% de la población que conoce cuáles son las coberturas en el ramo de daños califica los conocimientos que tienen los ejecutivos de cuenta de daños de la división metropolitana respecto a los productos y servicios de la Compañía en un promedio de 3.06, mientras el 5% de la población que no conoce lo califica con promedio de 3.33
  - El 86% de la población que conoce a las personas que determinan la aceptación de un riesgo en la Compañía considera que el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana toma de decisiones en un promedio de 2.68, mientras el 14% de la población que no conoce lo considera con un promedio de 3.22

- 
- El 86% de la población que conoce a las personas que determinan la aceptación de un riesgo en la Compañía considera que el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana toma de decisiones adecuadas en un promedio de 2.75, mientras el 14% de la población que no conoce lo considera con un promedio de 3.28
  - El 34% de la población que conoce el lugar que ocupa Seguros Tepeyac, S A en el ramo de automóviles en el sector asegurador considera que el ejecutivo de cuenta del ramo de autos de la división metropolitana le hace saber la situación que guarda la compañía respecto a la competencia en un promedio de 2.13, mientras el 66% de la población que no conoce lo considera con un promedio de 2.10
  - El 25% de la población que conoce el lugar que ocupa Seguros Tepeyac, S A en el ramo de daños en el sector asegurador considera que el ejecutivo de cuenta del ramo de daños de la división metropolitana le hace saber la situación que guarda la compañía respecto a la competencia en un promedio de 1.91, mientras el 75% de la población que no conoce lo considera con un promedio de 1.69
  - El 82% de la población que conoce si Seguros Tepeyac, S A ofrece automóvil a los ejecutivos de cuenta considera que le gustaría ocupar el puesto de ejecutivo de cuenta en un promedio de 2.65, mientras el 18% de la población que no conoce lo considera con un promedio de 2.00
  - El 73% de la población que conoce la periodicidad del bono que recibe el ejecutivo de cuenta por las ventas considera importante que este reciba un bono por el resultado de las ventas, calificando esta importancia en un promedio de 4.02, mientras el 27% de la población que no conoce la califica con un promedio de 3.83

- El 61% de la población que conoce donde se realizó la última convención para los agentes considera importante que este por su desempeño asista a las convenciones, calificando esta importancia en un promedio de 3.78, mientras el 39% de la población que no conoce la califica con promedio de 3.67
- El 55% de la población que conoce donde se realizó la cena de fin de año 2001 para los agentes considera importante que los ejecutivos de cuenta asistan a los eventos que se organizan para los agentes, calificando esta importancia en un promedio de 4.25, mientras el 45% de la población que no conoce la califica con promedio de 3.73

#### **4.6.2. Resultados Específicos de la Encuesta por indicador**

En este apartado se representan los resultados de la población conformada por los individuos de la unidad de negocios automóviles y de la unidad de negocios daños respecto a la imagen e identidad del ejecutivo de cuenta de la división metropolitana, en donde se mencionan los porcentajes y los promedios de opinión de los sujetos que conocen y de los que no conocen por indicador y por variable sociodemográfica. (Ver anexo 1)

Las Variables utilizadas en la presenta investigación y que se presentan a continuación son:

- Edad
- Sexo
- Puesto
- Contrato Patronal
- Unidad de Negocios
- Antigüedad
- Posición Familiar
- Escolaridad

---

#### 4.6.2.1. Opinión de los Encuestados según la Variable Sociodemográfica 1 Edad

##### Promedio por indicador Variable Edad de 19-25 años

La opinión de los individuos de 19-25 años de edad esta valorada en una escala del 1 al 5, donde el 1 es el valor mínimo y 5 el máximo.

- El 60% de los individuos de 19-25 años de edad que conoce la ubicación donde los ejecutivos de cuenta desempeñan sus labores considera que estas tienen una buena ubicación para brindar un buen servicio a los agentes calificandola con un promedio de 4.06, mientras el 40% de los individuos de 19-25 años de edad que no la conoce la califica con un promedio de 4.08
- El 60% de los individuos de 19-25 años de edad que conoce la ubicación donde los ejecutivos de cuenta desempeñan sus labores califica el servicio que ofrecen estos con un 3.44, mientras el 40% de los individuos de 19-25 años de edad que no la conoce evalúan el servicio con un 3.67
- El 93% de los individuos de 19-25 años de edad que conoce cual es el rango de edad que se debe tener para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta califica la edad de los ejecutivos de cuenta actuales con un 3.82, mientras el 7% de los individuos de 19-25 años de edad que no conocen el rango la califica en 4.50
- El 90% de los individuos de 19-25 años de edad que conoce cual es la instrucción escolar que se debe tener para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta considera que los ejecutivos desempeñan su trabajo con profesionalismo en un promedio de 3.59, mientras el 10% de los individuos de 19-25 años de edad que no conoce lo considera con un promedio de 4.33

- El 90% de los individuos de 19-25 años de edad que han visto a los ejecutivos de cuenta vestidos en ropa formal, peinados y arreglados, considera que estos deben mejorar su apariencia en un promedio de 2.59, mientras el 10% de los individuos de 19-25 años de edad que no los han visto considera que debe mejorar en un promedio de 4.67
- El 33% de los individuos de 19-25 años de edad que conoce cuantos ejecutivos de cuenta del ramo de automóviles hay en la división metropolitana califica la relación que tiene con ellos en 3.30, mientras el 67% de los individuos de 19-25 años de edad que no conoce la califica con 3.55
- El 60% de los individuos de 19-25 años de edad que conoce los nombres de los ejecutivos de cuenta del ramo de automóviles de la división metropolitana califica la comunicación que tiene con ellos en un promedio de 3.39, mientras el 40% de los individuos de 19-25 años de edad que no los conoce la califica en un promedio de 3.08
- El 17% de los individuos de 19-25 años de edad que conoce cuantos ejecutivos de cuenta del ramo de daños hay en la división metropolitana califica la relación que tiene con ellos en 2.20, mientras el 83% de los individuos de 19-25 años de edad que no conoce la califica con 2.96
- El 70% de los individuos de 19-25 años de edad que conoce los nombres de los ejecutivos de cuenta del ramo de daños de la división metropolitana califica la comunicación que tiene con ellos en 2.90, mientras el 30% de los individuos de 19-25 años de edad que no los conoce lo califica con 2.22
- El 63% de los individuos de 19-25 años de edad que conoce el objetivo principal del ejecutivo de cuenta evalúa que este cumple al 100% su

---

objetivo principal con un promedio de 3.58, mientras el 37% de los individuos de 19-25 años de edad que no conoce lo evalúa con un promedio de 3.36

- El 27% de los individuos de 19-25 años de edad que conoce el nombre designado para los agentes que inician en los seguros califica la recluta y formación de agentes nuevos que realiza el ejecutivo de cuenta con un promedio de 2.50, mientras el 73% de los individuos de 19-25 años de edad que no conoce lo califica con 2.73
- El 97% de los individuos de 19-25 años de edad que conoce donde se ubica el área de capacitación de Seguros Tepeyac, S A califica el nivel de conocimientos de los agentes de seguros acerca de los productos y servicios de la Compañía en un 3.38, mientras el 3% de los individuos de 19-25 años de edad que no conoce lo califica con 4.00
- El 93% de los individuos de 19-25 años de edad que conoce a las personas indicadas para acompañar al agente en sus vistas con los clientes para mostrarle los beneficios de los productos de Seguros Tepeyac, considera en actualmente se realizan vistas con los clientes en un promedio de 2.29, mientras el 7% de los individuos de 19-25 años de edad que no conoce lo considera con un promedio de 1.50
- El 33% de los individuos de 19-25 años de edad que conoce el sistema que proporciona los resultados de la Compañía califica como bueno el registro mensual que lleva el ejecutivo de cuenta de la división meropolitana sobre las ventas y siniestralidad de sus agentes en un 3.20 , mientras el 67% de los individuos de 19-25 años de edad que no conoce lo califica con 3.30



- El 30% de los individuos de 19-25 años de edad que conoce a quién canalizar la problemática de los agentes para dar solución, considera en un promedio de 2.00 que es responsabilidad del ejecutivo de cuenta resolver esta problemática, mientras el 70% de los individuos de 19-25 años de edad que no conoce lo considera con promedio de 3.71
- El 97% de los individuos de 19-25 años de edad que conoce cuál es el curso que en el año 2002 es impartido a todo el personal de Seguros Tepeyac, S A califica la actitud de servicio del ejecutivo de cuenta de la división metropolitana en un promedio de 3.41, mientras el 3% de los individuos de 19-25 años de edad que no conoce lo califica con un promedio de 4.00
- El 47% de los individuos de 19-25 años de edad que conoce cual de los usos de los vehiculos implica mayor riesgo de asegurabilidad en el ramo de automóviles evalúa el análisis que realiza el ejecutivo cuenta de autos de la división metropolitana para asegurar cualquier riesgo en un promedio de 3.50, mientras el 53% de los individuos de 19-25 años de edad que no conoce lo evalúa con un promedio de 2.81
- El 37% de los individuos de 19-25 años de edad que conoce los negocios de mayor riesgo de asegurabilidad en el ramo de daños evalúa el análisis que realiza el ejecutivo de cuenta de daños de la división metropolitana sobre los riegos cuando son asegurados en un promedio de 3.27, mientras el 63% de los individuos de 19-25 años de edad que no conoce lo evalúa con un promedio de 3.21
- El 77% de los individuos de 19-25 años de edad que conoce quién determina los costos y condiciones de una póliza califica la capacidad de negociación del ejecutivo de cuenta de la división metropolitana para lograr la

---

captación de los negocios en un promedio de 3.65, mientras el 23% de los individuos de 19-25 años de edad que no conoce lo califica con 4.14

- El 87% de los individuos de 19-25 años de edad que conoce cuáles son las coberturas básicas en el ramo de autos califica los conocimientos que tienen los ejecutivos de cuenta de automóviles de la división metropolitana respecto a los productos y servicios de la Compañía en un promedio de 3.38, mientras el 13% de los individuos de 19-25 años de edad que no conoce lo califica con promedio de 3.75
- El 90% de los individuos de 19-25 años de edad que conoce cuáles son las coberturas en el ramo de daños califica los conocimientos que tienen los ejecutivos de cuenta de daños de la división metropolitana respecto a los productos y servicios de la Compañía en un promedio de 3.63, mientras el 10% de los individuos de 19-25 años de edad que no conoce lo califica con promedio de 3.67
- El 80% de los individuos de 19-25 años de edad que conoce a las personas que determinan la aceptación de un riesgo en la Compañía considera que el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana toma de decisiones en un promedio de 3.08, mientras el 20% de los individuos de 19-25 años de edad que no conoce lo considera con un promedio de 3.00
- El 80% de los individuos de 19-25 años de edad que conoce a las personas que determinan la aceptación de un riesgo en la Compañía considera que el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana toma de decisiones adecuadas en un promedio de 3.08, mientras el 20% de los individuos de 19-25 años de edad que no conoce lo considera con un promedio de 3.00

- El 20% de los individuos de 19-25 años de edad que conoce el lugar que ocupa Seguros Tepeyac, S A en el ramo de automóviles en el sector asegurador considera que el ejecutivo de cuenta del ramo de autos de la división metropolitana le hace saber la situación que guarda la compañía respecto a la competencia en un promedio de 2.83, mientras el 80% de los individuos de 19-25 años de edad que no conoce lo considera con un promedio de 2.25
- El 23% de los individuos de 19-25 años de edad que conoce el lugar que ocupa Seguros Tepeyac, S A en el ramo de daños en el sector asegurador considera que el ejecutivo de cuenta del ramo de daños de la división metropolitana le hace saber la situación que guarda la compañía respecto a la competencia en un promedio de 2.86 , mientras el 77% de los individuos de 19-25 años de edad que no conoce lo considera con un promedio de 1.04
- El 80% de los individuos de 19-25 años de edad que conoce si Seguros Tepeyac, S A ofrece automóvil a los ejecutivos de cuenta considera que le gustaría ocupar el puesto de ejecutivo de cuenta en un promedio de 3.17, mientras el 20% de los individuos de 19-25 años de edad que no conoce lo considera con un promedio de 2.50
- El 67% de los individuos de 19-25 años de edad que conoce la periodicidad del bono que recibe el ejecutivo de cuenta por las ventas considera importante que este reciba un bono por el resultado de las ventas, calificando esta importancia en un promedio de 4.00, mientras el 33% de los individuos de 19-25 años de edad que no conoce la califica con un promedio de 4.40
- El 53% de los individuos de 19-25 años de edad que conoce donde se realizó la última convención para los agentes considera importante que este

---

por su desempeño asista a las convenciones, calificando esta importancia en un promedio de 4.25, mientras el 47% de los individuos de 19-25 años de edad que no conoce la califica con promedio de 3.64

- El 50% de los individuos de 19-25 años de edad que conoce donde se realizó la cena de fin de año 2001 para los agentes considera importante que los ejecutivos de cuenta asistan a los eventos que se organizan para los agentes, calificando esta importancia en un promedio de 4.27, mientras el 50% de los individuos de 19-25 años de edad que no conoce la califica con promedio de 3.87

#### **Promedio por indicador Variable Edad de 26-30 años**

La opinión de los individuos de 26-30 años de edad esta valorada en una escala del 1 al 5, donde el 1 es el valor mínimo y 5 el máximo.

- El 67% de los individuos de 26-30 años de edad que conoce la ubicación donde los ejecutivos de cuenta desempeñan sus labores considera que estas tienen una buena ubicación para brindar un buen servicio a los agentes calificandola con un promedio de 3.86, mientras el 33% de los individuos de 26-30 años de edad que no la conoce la califica con un promedio de 2.93
- El 67% de los individuos de 26-30 años de edad que conoce la ubicación donde los ejecutivos de cuenta desempeñan sus labores califica el servicio que ofrecen estos con un 3.29, mientras el 33% de los individuos de 26-30 años de edad que no la conoce evalúan el servicio con un 3.21
- El 93% de los individuos de 26-30 años de edad que conoce cual es el rango de edad que se debe tener para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta califica la edad de los ejecutivos de cuenta actuales con un 3.54,

---

mientras el 7% de los individuos de 26-30 años de edad que no conocen el rango la califica en 3.33

- El 79% de los individuos de 26-30 años de edad que conoce cual es la instrucción escolar que se debe tener para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta considera que los ejecutivos desempeñan su trabajo con profesionalismo en un promedio de 3.30, mientras el 21% de los individuos de 26-30 años de edad que no conoce lo considera con un promedio de 3.00
- El 90% de los individuos de 26-30 años de edad que han visto a los ejecutivos de cuenta vestidos en ropa formal, peinados y arreglados, considera que estos deben mejorar su apariencia en un promedio de 2.79, mientras el 10% de los individuos de 26-30 años de edad que no los han visto considera que debe mejorar en un promedio de 4.50
- El 31% de los individuos de 26-30 años de edad que conoce cuantos ejecutivos de cuenta del ramo de automóviles hay en la división metropolitana califica la relación que tiene con ellos en 3.46, mientras el 69% de los individuos de 26-30 años de edad que no conoce la califica con 3.31
- El 57% de los individuos de 26-30 años de edad que conoce los nombres de los ejecutivos de cuenta del ramo de automóviles de la división metropolitana califica la comunicación que tiene con ellos en un promedio de 3.25, mientras el 43% de los individuos de 26-30 años de edad que no los conoce la califica en un promedio de 2.50
- El 14% de los individuos de 26-30 años de edad que conoce cuantos ejecutivos de cuenta del ramo de daños hay en la división metropolitana

---

califica la relación que tiene con ellos en 2.50, mientras el 86% de los individuos de 26-30 años de edad que no conoce la califica con 2.75

- El 60% de los individuos de 26-30 años de edad que conoce los nombres de los ejecutivos de cuenta del ramo de daños de la división metropolitana califica la comunicación que tiene con ellos en 2.68, mientras el 40% de los individuos de 26-30 años de edad que no los conoce lo califica con 2.29
- El 48% de los individuos de 26-30 años de edad que conoce el objetivo principal del ejecutivo de cuenta evalúa que este cumple al 100% su objetivo principal con un promedio de 3.05, mientras el 52% de los individuos de 26-30 años de edad que no conoce lo evalúa con un promedio de 3.27
- El 48% de los individuos de 26-30 años de edad que conoce el nombre designado para los agentes que inician en los seguros califica la recluta y formación de agentes nuevos que realiza el ejecutivo de cuenta con un promedio de 2.75, mientras el 52% de los individuos de 26-30 años de edad que no conoce lo califica con 2.18
- El 95% de los individuos de 26-30 años de edad que conoce donde se ubica el área de capacitación de Seguros Tepeyac, S A califica el nivel de conocimientos de los agentes de seguros acerca de los productos y servicios de la Compañía en un 3.15, mientras el 5% de los individuos de 26-30 años de edad que no conoce lo califica con 3.50
- El 83% de los individuos de 26-30 años de edad que conoce a las personas indicadas para acompañar al agente en sus vistas con los clientes para mostrarle los beneficios de los productos de Seguros Tepeyac, considera en actualmente se realizan vistas con los clientes en

---

un promedio de 2.43, mientras el 17% de los individuos de 26-30 años de edad que no conoce lo considera con un promedio de 2.14

- El 45% de los individuos de 26-30 años de edad que conoce el sistema que proporciona los resultados de la Compañía califica como bueno el registro mensual que lleva el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana sobre las ventas y siniestralidad de sus agentes en un 2.68, mientras el 55% de los individuos de 26-30 años de edad que no conoce lo califica con 2.70
- El 43% de los individuos de 26-30 años de edad que conoce a quién canalizar la problemática de los agentes para dar solución, considera en un promedio de 3.11 que es responsabilidad del ejecutivo de cuenta resolver esta problemática, mientras el 57% de los individuos de 26-30 años de edad que no conoce lo considera con promedio de 3.88
- El 98% de los individuos de 26-30 años de edad que conoce cuál es el curso que en el año 2002 es impartido a todo el personal de Seguros Tepeyac, S A califica la actitud de servicio del ejecutivo de cuenta de la división metropolitana en un promedio de 3.46, mientras el 2% de los individuos de 26-30 años de edad que no conoce lo califica con un promedio de 3.00
- El 48% de los individuos de 26-30 años de edad que conoce cual de los usos de los vehiculos implica mayor riesgo de asegurabilidad en el ramo de automóviles evalúa el análisis que realiza el ejecutivo cuenta de autos de la división metropolitana para asegurar cualquier riesgo en un promedio de 2.70, mientras el 52% de los individuos de 26-30 años de edad que no conoce lo evalúa con un promedio de 2.82

- 
- El 31% de los individuos de 26-30 años de edad que conoce los negocios de mayor riesgo de asegurabilidad en el ramo de daños evalúa el análisis que realiza el ejecutivo de cuenta de daños de la división metropolitana sobre los riesgos cuando son asegurados en un promedio de 2.69, mientras el 69% de los individuos de 26-30 años de edad que no conoce lo evalúa con un promedio de 2.90
  - El 83% de los individuos de 26-30 años de edad que conoce quién determina los costos y condiciones de una póliza califica la capacidad de negociación del ejecutivo de cuenta de la división metropolitana para lograr la captación de los negocios en un promedio de 3.23, mientras el 17% de los individuos de 26-30 años de edad que no conoce lo califica con 3.57
  - El 93% de los individuos de 26-30 años de edad que conoce cuáles son las coberturas básicas en el ramo de autos califica los conocimientos que tienen los ejecutivos de cuenta de automóviles de la división metropolitana respecto a los productos y servicios de la Compañía en un promedio de 3.33, mientras el 7% de los individuos de 26-30 años de edad que no conoce lo califica con promedio de 4.00
  - El 98% de los individuos de 26-30 años de edad que conoce cuáles son las coberturas en el ramo de daños califica los conocimientos que tienen los ejecutivos de cuenta de daños de la división metropolitana respecto a los productos y servicios de la Compañía en un promedio de 3.17, mientras el 2% de los individuos de 26-30 años de edad que no conoce lo califica con promedio de 3.00
  - El 81% de los individuos de 26-30 años de edad que conoce a las personas que determinan la aceptación de un riesgo en la Compañía considera que el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana toma de



---

decisiones en un promedio de 2.71, mientras el 19% de los individuos de 26-30 años de edad que no conoce lo considera con un promedio de 3.38

- El 81% de los individuos de 26-30 años de edad que conoce a las personas que determinan la aceptación de un riesgo en la Compañía considera que el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana toma de decisiones adecuadas en un promedio de 2.94, mientras el 19% de los individuos de 26-30 años de edad que no conoce lo considera con un promedio 3.38
- El 40% de los individuos de 26-30 años de edad que conoce el lugar que ocupa Seguros Tepeyac, S A en el ramo de automóviles en el sector asegurador considera que el ejecutivo de cuenta del ramo de autos de la división metropolitana le hace saber la situación que guarda la compañía respecto a la competencia en un promedio de 2.06, mientras el 60% de los individuos de 26-30 años de edad que no conoce lo considera con un promedio de 1.92
- El 17% de los individuos de 26-30 años de edad que conoce el lugar que ocupa Seguros Tepeyac, S A en el ramo de daños en el sector asegurador considera que el ejecutivo de cuenta del ramo de daños de la división metropolitana le hace saber la situación que guarda la compañía respecto a la competencia en un promedio de 1.29, mientras el 83% de los individuos de 26-30 años de edad que no conoce lo considera con un promedio de 1.80
- El 79% de los individuos de 26-30 años de edad que conoce si Seguros Tepeyac, S A ofrece automóvil a los ejecutivos de cuenta considera que le gustaría ocupar el puesto de ejecutivo de cuenta en un promedio de 3.09, mientras el 21% de los individuos de 26-30 años de edad que no conoce lo considera con un promedio de 1.89

- El 62% de los individuos de 26-30 años de edad que conoce la periodicidad del bono que recibe el ejecutivo de cuenta por las ventas considera importante que este reciba un bono por el resultado de las ventas, calificando esta importancia en un promedio de 3.65, mientras el 38% de los individuos de 26-30 años de edad que no conoce la califica con un promedio de 3.63
- El 48% de los individuos de 26-30 años de edad que conoce donde se realizó la última convención para los agentes considera importante que este por su desempeño asista a las convenciones, calificando esta importancia en un promedio de 4.15, mientras el 52% de los individuos de 26-30 años de edad que no conoce la califica con promedio de 3.50
- El 52% de los individuos de 26-30 años de edad que conoce donde se realizó la cena de fin de año 2001 para los agentes considera importante que los ejecutivos de cuenta asistan a los eventos que se organizan para los agentes, calificando esta importancia en un promedio de 3.86, mientras el 48% de los individuos de 26-30 años de edad que no conoce la califica con promedio de 3.85

#### **Promedio por indicador Variable Edad de 31-35 años**

La opinión de los individuos de 31-35 años de edad esta valorada en una escala del 1 al 5, donde el 1 es el valor mínimo y 5 el máximo.

- El 71% de los individuos de 31-35 años de edad que conoce la ubicación donde los ejecutivos de cuenta desempeñan sus labores considera que estas tienen una buena ubicación para brindar un buen servicio a los agentes calificandola con un promedio de 3.90, mientras el 29% de los individuos de 31-35 años de edad que no la conoce la califica con un promedio de 3.38

- El 71% de los individuos de 31-35 años de edad que conoce la ubicación donde los ejecutivos de cuenta desempeñan sus labores califica el servicio que ofrecen estos con un 3.05, mientras el 29% de los individuos de 31-35 años de edad que no la conoce evalúan el servicio con un 3.00
- El 86% de los individuos de 31-35 años de edad que conoce cual es el rango de edad que se debe tener para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta califica la edad de los ejecutivos de cuenta actuales con un 3.42, mientras el 14% de los individuos de 31-35 años de edad que no conocen el rango la califica en 4.50
- El 82% de los individuos de 31-35 años de edad que conoce cual es la instrucción escolar que se debe tener para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta considera que los ejecutivos desempeñan su trabajo con profesionalismo en un promedio de 3.30, mientras el 18% de los individuos de 31-35 años de edad que no conoce lo considera con un promedio de 3.60
- El 89% de los individuos de 31-35 años de edad que han visto a los ejecutivos de cuenta vestidos en ropa formal, peinados y arreglados, considera que estos deben mejorar su apariencia en un promedio de 3.44, mientras el 11% de los individuos de 31-35 años de edad que no los han visto considera que debe mejorar en un promedio de 3.00
- El 46% de los individuos de 31-35 años de edad que conoce cuantos ejecutivos de cuenta del ramo de automóviles hay en la división metropolitana califica la relación que tiene con ellos en 3.23, mientras el 54% de los individuos de 31-35 años de edad que no conoce la califica con 2.73

- 
- El 54% de los individuos de 31-35 años de edad que conoce los nombres de los ejecutivos de cuenta del ramo de automóviles de la división metropolitana califica la comunicación que tiene con ellos en un promedio de 2.67, mientras el 46% de los individuos de 31-35 años de edad que no los conoce la califica en un promedio de 1.85
  - El 7% de los individuos de 31-35 años de edad que conoce cuantos ejecutivos de cuenta del ramo de daños hay en la división metropolitana califica la relación que tiene con ellos en 4.50, mientras el 93% de los individuos de 31-35 años de edad que no conoce la califica con 2.54
  - El 54% de los individuos de 31-35 años de edad que conoce los nombres de los ejecutivos de cuenta del ramo de daños de la división metropolitana califica la comunicación que tiene con ellos en 2.73, mientras el 46% de los individuos de 31-35 años de edad que no los conoce lo califica con 1.77
  - El 68% de los individuos de 31-35 años de edad que conoce el objetivo principal del ejecutivo de cuenta evalúa que este cumple al 100% su objetivo principal con un promedio de 2.53, mientras el 32% de los individuos de 31-35 años de edad que no conoce lo evalúa con un promedio de 3.22
  - El 64% de los individuos de 31-35 años de edad que conoce el nombre designado para los agentes que inician en los seguros califica la recluta y formación de agentes nuevos que realiza el ejecutivo de cuenta con un promedio de 2.28, mientras el 36% de los individuos de 31-35 años de edad que no conoce lo califica con 2.70
  - El 96% de los individuos de 31-35 años de edad que conoce donde se ubica el área de capacitación de Seguros Tepeyac, S A califica el nivel de conocimientos de los agentes de seguros acerca de los productos y

servicios de la Compañía en un 2.96, mientras el 4% de los individuos de 31-35 años de edad que no conoce lo califica con 2.00

- El 86% de los individuos de 31-35 años de edad que conoce a las personas indicadas para acompañar al agente en sus vistas con los clientes para mostrarle los beneficios de los productos de Seguros Tepeyac, considera en actualmente se realizan vistas con los clientes en un promedio de 2.25, mientras el 14% de los individuos de 31-35 años de edad que no conoce lo considera con un promedio de 2.50
- El 68% de los individuos de 31-35 años de edad que conoce el sistema que proporciona los resultados de la Compañía califica como bueno el registro mensual que lleva el ejecutivo de cuenta de la división meropolitana sobre las ventas y siniestralidad de sus agentes en un 2.16, mientras el 32% de los individuos de 31-35 años de edad que no conoce lo califica con 3.11
- El 25 % de los individuos de 31-35 años de edad que conoce a quién canalizar la problemática de los agentes para dar solución, considera en un promedio de 2.29 que es responsabilidad del ejecutivo de cuenta resolver esta problemática, mientras el 75% de los individuos de 31-35 años de edad que no conoce lo considera con promedio de 3.71
- El 100% de los individuos de 31-35 años de edad que conoce cuál es el curso que en el año 2002 es impartido a todo el personal de Seguros Tepeyac, S A califica la actitud de servicio del ejecutivo de cuenta de la división metropolitana en un promedio de 3.07, mientras el 0% de los individuos de 31-35 años de edad que no conoce lo califica con un promedio de 0.00

- 
- El 75% de los individuos de 31-35 años de edad que conoce cual de los usos de los vehículos implica mayor riesgo de asegurabilidad en el ramo de automóviles evalúa el análisis que realiza el ejecutivo cuenta de autos de la división metropolitana para asegurar cualquier riesgo en un promedio de 2.19, mientras el 25% de los individuos de 31-35 años de edad que no conoce lo evalúa con un promedio de 2.57
  - El 46% de los individuos de 31-35 años de edad que conoce los negocios de mayor riesgo de asegurabilidad en el ramo de daños evalúa el análisis que realiza el ejecutivo de cuenta de daños de la división metropolitana sobre los riesgos cuando son asegurados en un promedio de 2.23, mientras el 54% de los individuos de 31-35 años de edad que no conoce lo evalúa con un promedio de 2.53
  - El 93% de los individuos de 31-35 años de edad que conoce quién determina los costos y condiciones de una póliza califica la capacidad de negociación del ejecutivo de cuenta de la división metropolitana para lograr la captación de los negocios en un promedio de 2.88, mientras el 7% de los individuos de 31-35 años de edad que no conoce lo califica con 3.00
  - El 86% de los individuos de 31-35 años de edad que conoce cuáles son las coberturas básicas en el ramo de autos califica los conocimientos que tienen los ejecutivos de cuenta de automóviles de la división metropolitana respecto a los productos y servicios de la Compañía en un promedio de 2.83, mientras el 14% de los individuos de 31-35 años de edad que no conoce lo califica con promedio de 3.50
  - El 96% de los individuos de 31-35 años de edad que conoce cuáles son las coberturas en el ramo de daños califica los conocimientos que tienen los ejecutivos de cuenta de daños de la división metropolitana respecto a los productos y servicios de la Compañía en un promedio de 2.63, mientras el

4% de los individuos de 31-35 años de edad que no conoce lo califica con promedio de 3.00

- El 93% de los individuos de 31-35 años de edad que conoce a las personas que determinan la aceptación de un riesgo en la Compañía considera que el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana toma de decisiones en un promedio de 2.54, mientras el 7% de los individuos de 31-35 años de edad que no conoce lo considera con un promedio de 3.00
- El 93% de los individuos de 31-35 años de edad que conoce a las personas que determinan la aceptación de un riesgo en la Compañía considera que el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana toma de decisiones adecuadas en un promedio de 2.42, mientras el 7% de los individuos de 31-35 años de edad que no conoce lo considera con un promedio de 3.50
- El 43% de los individuos de 31-35 años de edad que conoce el lugar que ocupa Seguros Tepeyac, S A en el ramo de automóviles en el sector asegurador considera que el ejecutivo de cuenta del ramo de autos de la división metropolitana le hace saber la situación que guarda la compañía respecto a la competencia en un promedio de 2.08, mientras el 57% de los individuos de 31-35 años de edad que no conoce lo considera con un promedio de 2.19
- El 25% de los individuos de 31-35 años de edad que conoce el lugar que ocupa Seguros Tepeyac, S A en el ramo de daños en el sector asegurador considera que el ejecutivo de cuenta del ramo de daños de la división metropolitana le hace saber la situación que guarda la compañía respecto a la competencia en un promedio de 2.14, mientras el 75% de los individuos de 31-35 años de edad que no conoce lo considera con un promedio de 1.86

- El 86% de los individuos de 31-35 años de edad que conoce si Seguros Tepeyac, S A ofrece automóvil a los ejecutivos de cuenta considera que le gustaría ocupar el puesto de ejecutivo de cuenta en un promedio de 2.13, mientras el 14% de los individuos de 31-35 años de edad que no conoce lo considera con un promedio de 2.00
- El 89% de los individuos de 31-35 años de edad que conoce la periodicidad del bono que recibe el ejecutivo de cuenta por las ventas considera importante que este reciba un bono por el resultado de las ventas, calificando esta importancia en un promedio de 4.20, mientras el 11% de los individuos de 31-35 años de edad que no conoce la califica con un promedio de 4.33
- El 71% de los individuos de 31-35 años de edad que conoce donde se realizó la última convención para los agentes considera importante que este por su desempeño asista a las convenciones, calificando esta importancia en un promedio de 3.35, mientras el 29% de los individuos de 31-35 años de edad que no conoce la califica con promedio de 4.00
- El 46% de los individuos de 31-35 años de edad que conoce donde se realizó la cena de fin de año 2001 para los agentes considera importante que los ejecutivos de cuenta asistan a los eventos que se organizan para los agentes, calificando esta importancia en un promedio de 4.62, mientras el 54% de los individuos de 31-35 años de edad que no conoce la califica con promedio de 3.73

#### **Promedio por indicador Variable Edad de 36-40 años**

La opinión de los individuos de 36-40 años de edad esta valorada en una escala del 1 al 5, donde el 1 es el valor mínimo y 5 el máximo.



- 
- El 78% de los individuos de 36-40 años de edad que conoce la ubicación donde los ejecutivos de cuenta desempeñan sus labores considera que estas tienen una buena ubicación para brindar un buen servicio a los agentes calificandola con un promedio de 3.79, mientras el 22% de los individuos de 36-40 años de edad que no la conoce la califica con un promedio de 3.25
  - El 78% de los individuos de 36-40 años de edad que conoce la ubicación donde los ejecutivos de cuenta desempeñan sus labores califica el servicio que ofrecen estos con un 2.93, mientras el 22% de los individuos de 36-40 años de edad que no la conoce evalúan el servicio con un 3.00
  - El 78% de los individuos de 36-40 años de edad que conoce cual es el rango de edad que se debe tener para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta califica la edad de los ejecutivos de cuenta actuales con un 3.79, mientras el 22% de los individuos de 36-40 años de edad que no conocen el rango la califica en 2.75
  - El 83% de los individuos de 36-40 años de edad que conoce cual es la instrucción escolar que se debe tener para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta considera que los ejecutivos desempeñan su trabajo con profesionalismo en un promedio de 3.00, mientras el 17% de los individuos de de 36-40 años de edad que no conoce lo considera con un promedio de 3.33
  - El 83% de los individuos de 36-40 años de edad que han visto a los ejecutivos de cuenta vestidos en ropa formal, peinados y arreglados, considera que estos deben mejorar su apariencia en un promedio de 3.40, mientras el 17% de los individuos de 36-40 años de edad que no los han visto considera que debe mejorar en un promedio de 2.67

- 
- El 44% de los individuos de 36-40 años de edad que conoce cuantos ejecutivos de cuenta del ramo de automóviles hay en la división metropolitana califica la relación que tiene con ellos en 3.75, mientras el 56% de los individuos de 36-40 años de edad que no conoce la califica con 3.10
  - El 72% de los individuos de 36-40 años de edad que conoce los nombres de los ejecutivos de cuenta del ramo de automóviles de la división metropolitana califica la comunicación que tiene con ellos en un promedio de 3.15, mientras el 28% de los individuos de 36-40 años de edad que no los conoce la califica en un promedio de 2.00
  - El 0% de los individuos de 36-40 años de edad que conoce cuantos ejecutivos de cuenta del ramo de daños hay en la división metropolitana califica la relación que tiene con ellos en 0.00, mientras el 100% de los individuos de 36-40 años de edad que no conoce la califica con 2.61
  - El 78% de los individuos de 36-40 años de edad que conoce los nombres de los ejecutivos de cuenta del ramo de daños de la división metropolitana califica la comunicación que tiene con ellos en 2.64, mientras el 22% de los individuos de 36-40 años de edad que no los conoce lo califica con 1.50
  - El 67% de los individuos de 36-40 años de edad que conoce el objetivo principal del ejecutivo de cuenta evalúa que este cumple al 100% su objetivo principal con un promedio de 2.33, mientras el 33% de los individuos de 36-40 años de edad que no conoce lo evalúa con un promedio de 3.17
  - El 50% de los individuos de 36-40 años de edad que conoce el nombre designado para los agentes que inician en los seguros califica la recluta y

formación de agentes nuevos que realiza el ejecutivo de cuenta con un promedio de 1.67, mientras el 50% de los individuos de 36-40 años de edad que no conoce lo califica con 1.89

- El 89% de los individuos de 36-40 años de edad que conoce donde se ubica el área de capacitación de Seguros Tepeyac, S A califica el nivel de conocimientos de los agentes de seguros acerca de los productos y servicios de la Compañía en un 3.00, mientras el 11% de los individuos de 36-40 años de edad que no conoce lo califica con 3.00
- El 78% de los individuos de 36-40 años de edad que conoce a las personas indicadas para acompañar al agente en sus vistas con los clientes para mostrarle los beneficios de los productos de Seguros Tepeyac, considera en actualmente se realizan vistas con los clientes en un promedio de 1.79, mientras el 22% de los individuos de 36-40 años de edad que no conoce lo considera con un promedio de 2.75
- El 94% de los individuos de 36-40 años de edad que conoce el sistema que proporciona los resultados de la Compañía califica como bueno el registro mensual que lleva el ejecutivo de cuenta de la división meropolitana sobre las ventas y siniestralidad de sus agentes en un 2.29, mientras el 6% de los individuos de 36-40 años de edad que no conoce lo califica con 2.00
- El 39% de los individuos de 36-40 años de edad que conoce a quién canalizar la problemática de los agentes para dar solución, considera en un promedio de 2.43 que es responsabilidad del ejecutivo de cuenta resolver esta problemática, mientras el 61% de los individuos de 36-40 años de edad que no conoce lo considera con promedio de 3.91

- 
- El 94% de los individuos de 36-40 años de edad que conoce cuál es el curso que en el año 2002 es impartido a todo el personal de Seguros Tepeyac, S A califica la actitud de servicio del ejecutivo de cuenta de la división metropolitana en un promedio de 3.29, mientras el 6% de los individuos de 36-40 años de edad que no conoce lo califica con un promedio de 3.00
  - El 78% de los individuos de 36-40 años de edad que conoce cual de los usos de los vehículos implica mayor riesgo de asegurabilidad en el ramo de automóviles evalúa el análisis que realiza el ejecutivo cuenta de autos de la división metropolitana para asegurar cualquier riesgo en un promedio de 2.86, mientras el 22% de los individuos de 36-40 años de edad que no conoce lo evalúa con un promedio de 2.50
  - El 44% de los individuos de 36-40 años de edad que conoce los negocios de mayor riesgo de asegurabilidad en el ramo de daños evalúa el análisis que realiza el ejecutivo de cuenta de daños de la división metropolitana sobre los riegos cuando son asegurados en un promedio de 2.88, mientras el 56% de los individuos de 36-40 años de edad que no conoce lo evalúa con un promedio de 2.60
  - El 83% de los individuos de 36-40 años de edad que conoce quién determina los costos y condiciones de una póliza califica la capacidad de negociación del ejecutivo de cuenta de la división metropolita para lograr la captación de los negocios en un promedio de 2.67, mientras el 17% de los individuos de 36-40 años de edad que no conoce lo califica con 3.00
  - El 89% de los individuos de 36-40 años de edad que conoce cuáles son las coberturas básicas en el ramo de autos califica los conocimientos que tienen los ejecutivos de cuenta de automóviles de la división metropolitana respecto a los productos y servicios de la Compañía en un promedio de

---

3.50, mientras el 11% de los individuos de 36-40 años de edad que no conoce lo califica con promedio de 3.00

- El 94% de los individuos de 36-40 años de edad que conoce cuáles son las coberturas en el ramo de daños califica los conocimientos que tienen los ejecutivos de cuenta de daños de la división metropolitana respecto a los productos y servicios de la Compañía en un promedio de 2.94, mientras el 6% de los individuos de 36-40 años de edad que no conoce lo califica con promedio de 3.00
- El 89% de los individuos de 36-40 años de edad que conoce a las personas que determinan la aceptación de un riesgo en la Compañía considera que el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana toma de decisiones en un promedio de 2.38, mientras el 11% de los individuos de 36-40 años de edad que no conoce lo considera con un promedio de 3.50
- El 89% de los individuos de 36-40 años de edad que conoce a las personas que determinan la aceptación de un riesgo en la Compañía considera que el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana toma de decisiones adecuadas en un promedio de 2.50, mientras el 11% de los individuos de 36-40 años de edad que no conoce lo considera con un promedio de 2.00
- El 22% de los individuos de 36-40 años de edad que conoce el lugar que ocupa Seguros Tepeyac, S A en el ramo de automóviles en el sector asegurador considera que el ejecutivo de cuenta del ramo de autos de la división metropolitana le hace saber la situación que guarda la compañía respecto a la competencia en un promedio de 2.25, mientras el 78% de los individuos de 36-40 años de edad que no conoce lo considera con un promedio de 2.14

- 
- El 39 % de los individuos de 36-40 años de edad que conoce el lugar que ocupa Seguros Tepeyac, S A en el ramo de daños en el sector asegurador considera que el ejecutivo de cuenta del ramo de daños de la división metropolitana le hace saber la situación que guarda la compañía respecto a la competencia en un promedio de 1.57, mientras el 61% de los individuos de 36-40 años de edad que no conoce lo considera con un promedio de 2.09
  - El 83% de los individuos de 36-40 años de edad que conoce si Seguros Tepeyac, S A ofrece automóvil a los ejecutivos de cuenta considera que le gustaría ocupar el puesto de ejecutivo de cuenta en un promedio de 2.20, mientras el 17% de los individuos de 36-40 años de edad que no conoce lo considera con un promedio de 1.33
  - El 78% de los individuos de 36-40 años de edad que conoce la periodicidad del bono que recibe el ejecutivo de cuenta por las ventas considera importante que este reciba un bono por el resultado de las ventas, calificando esta importancia en un promedio de 4.14, mientras el 22% de los individuos de 36-40 años de edad que no conoce la califica con un promedio de 3.50
  - El 78% de los individuos de 36-40 años de edad que conoce donde se realizó la última convención para los agentes considera importante que este por su desempeño asista a las convenciones, calificando esta importancia en un promedio de 3.43, mientras el 22% de los individuos de 36-40 años de edad que no conoce la califica con promedio de 3.75
  - El 78% de los individuos de 36-40 años de edad que conoce donde se realizó la cena de fin de año 2001 para los agentes considera importante que los ejecutivos de cuenta asistan a los eventos que se organizan para los agentes, calificando esta importancia en un promedio de 4.29, mientras

---

el 22% de los individuos de 36-40 años de edad que no conoce la califica con promedio de 3.50

### **Promedio por indicador Variable Edad de 41-50 años**

La opinión de los individuos de 41-50 años de edad esta valorada en una escala del 1 al 5, donde el 1 es el valor mínimo y 5 el máximo

- El 79% de los individuos de 41-50 años de edad que conoce la ubicación donde los ejecutivos de cuenta desempeñan sus labores considera que estas tienen una buena ubicación para brindar un buen servicio a los agentes calificandola con un promedio de 3.82, mientras el 21% de los individuos de 41-50 años de edad que no la conoce la califica con un promedio de 3.00
- El 79% de los individuos de 41-50 años de edad que conoce la ubicación donde los ejecutivos de cuenta desempeñan sus labores califica el servicio que ofrecen estos con un 2.91, mientras el 21% de los individuos de 41-50 años de edad que no la conoce evalúan el servicio con un 2.33
- El 79% de los individuos de 41-50 años de edad que conoce cual es el rango de edad que se debe tener para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta califica la edad de los ejecutivos de cuenta actuales con un 3.64, mientras el 21% de los individuos de 41-50 años de edad que no conocen el rango la califica en 2.67
- El 86 % de los individuos de 41-50 años de edad que conoce cual es la instrucción escolar que se debe tener para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta considera que los ejecutivos desempeñan su trabajo con profesionalismo en un promedio de 2.92, mientras el 14% de los individuos

---

de 41-50 años de edad que no conoce lo considera con un promedio de 3.50

- El 100% de los individuos de 41-50 años de edad que han visto a los ejecutivos de cuenta vestidos en ropa formal, peinados y arreglados, considera que estos deben mejorar su apariencia en un promedio de 3.29, mientras el 0% de los individuos de 41-50 años de edad que no los han visto considera que debe mejorar en un promedio de 0.00
- El 36% de los individuos de 41-50 años de edad que conoce cuantos ejecutivos de cuenta del ramo de automóviles hay en la división metropolitana califica la relación que tiene con ellos en 3.20, mientras el 64% de los individuos de 41-50 años de edad que no conoce la califica con 2.78
- El 64% de los individuos de 41-50 años de edad que conoce los nombres de los ejecutivos de cuenta del ramo de automóviles de la división metropolitana califica la comunicación que tiene con ellos en un promedio de 2.67, mientras el 36% de los individuos de 41-50 años de edad que no los conoce la califica en un promedio de 2.20
- El 7% de los individuos de 41-50 años de edad que conoce cuantos ejecutivos de cuenta del ramo de daños hay en la división metropolitana califica la relación que tiene con ellos en 1.00, mientras el 93% de los individuos de 41-50 años de edad que no conoce la califica con 3.38
- El 79% de los individuos de 41-50 años de edad que conoce los nombres de los ejecutivos de cuenta del ramo de daños de la división metropolitana califica la comunicación que tiene con ellos en 3.27, mientras el 21% de los individuos de 41-50 años de edad que no los conoce lo califica con 2.67



- 
- El 71% de los individuos de 41-50 años de edad que conoce el objetivo principal del ejecutivo de cuenta evalúa que este cumple al 100% su objetivo principal con un promedio de 2.00, mientras el 29% de los individuos de 41-50 años de edad que no conoce lo evalúa con un promedio de 2.75
  - El 93% de los individuos de 41-50 años de edad que conoce el nombre designado para los agentes que inician en los seguros califica la recluta y formación de agentes nuevos que realiza el ejecutivo de cuenta con un promedio de 2.15, mientras el 7% de los individuos de 41-50 años de edad que no conoce lo califica con 2.00
  - El 100% de los individuos de 41-50 años de edad que conoce donde se ubica el área de capacitación de Seguros Tepeyac, S A califica el nivel de conocimientos de los agentes de seguros acerca de los productos y servicios de la Compañía en un 2.79, mientras el 0% de los individuos de 41-50 años de edad que no conoce lo califica con 0.00
  - El 93% de los individuos de 41-50 años de edad que conoce a las personas indicadas para acompañar al agente en sus vistas con los clientes para mostrarle los beneficios de los productos de Seguros Tepeyac, considera en actualmente se realizan vistas con los clientes en un promedio de 1.85, mientras el 7% de los individuos de 41-50 años de edad que no conoce lo considera con un promedio de 4.00
  - El 79% de los individuos de 41-50 años de edad que conoce el sistema que proporciona los resultados de la Compañía califica como bueno el registro mensual que lleva el ejecutivo de cuenta de la división meropolitana sobre las ventas y siniestralidad de sus agentes en un 2.45, mientras el 21% de los individuos de 41-50 años de edad que no conoce lo califica con 2.33

- 
- El 57% de los individuos de 41-50 años de edad que conoce a quién canalizar la problemática de los agentes para dar solución, considera en un promedio de 2.63 que es responsabilidad del ejecutivo de cuenta resolver esta problemática, mientras el 43% de los individuos de 41-50 años de edad que no conoce lo considera con promedio de 3.33
  - El 93% de los individuos de 41-50 años de edad que conoce cuál es el curso que en el año 2002 es impartido a todo el personal de Seguros Tepeyac, S A califica la actitud de servicio del ejecutivo de cuenta de la división metropolitana en un promedio de 3.38, mientras el 7% de los individuos de 41-50 años de edad que no conoce lo califica con un promedio de 1.00
  - El 71% de los individuos de 41-50 años de edad que conoce cual de los usos de los vehículos implica mayor riesgo de asegurabilidad en el ramo de automóviles evalúa el análisis que realiza el ejecutivo cuenta de autos de la división metropolitana para asegurar cualquier riesgo en un promedio de 2.50, mientras el 29% de los individuos de 41-50 años de edad que no conoce lo evalúa con un promedio de 2.50
  - El 79% de los individuos de 41-50 años de edad que conoce los negocios de mayor riesgo de asegurabilidad en el ramo de daños evalúa el análisis que realiza el ejecutivo de cuenta de daños de la división metropolitana sobre los riegos cuando son asegurados en un promedio de 2.18, mientras el 21% de los individuos de 41-50 años de edad que no conoce lo evalúa con un promedio de 2.00
  - El 100% de los individuos de 41-50 años de edad que conoce quién determina los costos y condiciones de una póliza califica la capacidad de negociación del ejecutivo de cuenta de la división metropolita para lograr la

---

captación de los negocios en un promedio de 2.71, mientras el 0% de los individuos de 41-50 años de edad que no conoce lo califica con 0.00

- El 93% de los individuos de 41-50 años de edad que conoce cuáles son las coberturas básicas en el ramo de autos califica los conocimientos que tienen los ejecutivos de cuenta de automóviles de la división metropolitana respecto a los productos y servicios de la Compañía en un promedio de 3.23, mientras el 7% de los individuos de 41-50 años de edad que no conoce lo califica con promedio de 3.00
- El 100% de los individuos de 41-50 años de edad que conoce cuáles son las coberturas en el ramo de daños califica los conocimientos que tienen los ejecutivos de cuenta de daños de la división metropolitana respecto a los productos y servicios de la Compañía en un promedio de 2.57, mientras el 0% de los individuos de 41-50 años de edad que no conoce lo califica con promedio de 0.00
- El 100% de los individuos de 41-50 años de edad que conoce a las personas que determinan la aceptación de un riesgo en la Compañía considera que el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana toma de decisiones en un promedio de 2.50, mientras el 0% de los individuos de 41-50 años de edad que no conoce lo considera con un promedio de 0.00
- El 100% de los individuos de 41-50 años de edad que conoce a las personas que determinan la aceptación de un riesgo en la Compañía considera que el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana toma de decisiones adecuadas en un promedio de 2.57, mientras el 0% de los individuos de 41-50 años de edad que no conoce lo considera con un promedio de 0.00

- 
- El 43% de los individuos de 41-50 años de edad que conoce el lugar que ocupa Seguros Tepeyac, S A en el ramo de automóviles en el sector asegurador considera que el ejecutivo de cuenta del ramo de autos de la división metropolitana le hace saber la situación que guarda la compañía respecto a la competencia en un promedio de 1.67, mientras el 57% de los individuos de 41-50 años de edad que no conoce lo considera con un promedio de 2.00
  - El 36% de los individuos de 41-50 años de edad que conoce el lugar que ocupa Seguros Tepeyac, S A en el ramo de daños en el sector asegurador considera que el ejecutivo de cuenta del ramo de daños de la división metropolitana le hace saber la situación que guarda la compañía respecto a la competencia en un promedio de 1.60, mientras el 64% de los individuos de 41-50 años de edad que no conoce lo considera con un promedio de 2.00
  - El 86% de los individuos de 41-50 años de edad que conoce si Seguros Tepeyac, S A ofrece automóvil a los ejecutivos de cuenta considera que le gustaría ocupar el puesto de ejecutivo de cuenta en un promedio de 2.00, mientras el 14% de los individuos de 41-50 años de edad que no conoce lo considera con un promedio de 2.00
  - El 86% de los individuos de 41-50 años de edad que conoce la periodicidad del bono que recibe el ejecutivo de cuenta por las ventas considera importante que este reciba un bono por el resultado de las ventas, calificando esta importancia en un promedio de 4.33, mientras el 14% de los individuos de 41-50 años de edad que no conoce la califica con un promedio de 2.50
  - El 79% de los individuos de 41-50 años de edad que conoce donde se realizó la última convención para los agentes considera importante que este

---

por su desempeño asista a las convenciones, calificando esta importancia en un promedio de 3.64, mientras el 21% de los individuos de 41-50 años de edad que no conoce la califica con promedio de 4.00

- El 64% de los individuos de 41-50 años de edad que conoce donde se realizó la cena de fin de año 2001 para los agentes considera importante que los ejecutivos de cuenta asistan a los eventos que se organizan para los agentes, calificando esta importancia en un promedio de 4.56, mientras el 36% de los individuos de 41-50 años de edad que no conoce la califica con promedio de 3.00

#### 4.6.2.2. Opinión de los Encuestados según la Variable Sociodemográfica 2 Sexo.

##### Promedio por Indicador Variable Sexo Femenino

La opinión del sexo femenino esta valorada en una escala del 1 al 5, donde el 1 es el valor mínimo y 5 el máximo.

- El 79% de los individuos del sexo femenino que conoce la ubicación donde los ejecutivos de cuenta desempeñan sus labores considera que estas tienen una buena ubicación para brindar un buen servicio a los agentes calificandola con un promedio de 3.95, mientras el 21% de los individuos del sexo femenino que no la conoce la califica con un promedio de 2.92
- El 79% de los individuos del sexo femenino que conoce la ubicación donde los ejecutivos de cuenta desempeñan sus labores califica el servicio que ofrecen estos con un 3.23, mientras el 21% de los individuos del sexo femenino que no la conoce evalúan el servicio con un 3.25

- 
- El 89% de los individuos del sexo femenino que conoce cual es el rango de edad que se debe tener para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta califica la edad de los ejecutivos de cuenta actuales con un 3.80, mientras el 11% de los individuos del sexo femenino que no conocen el rango la califica en 4.17
  - El 84% de los individuos del sexo femenino que conoce cual es la instrucción escolar que se debe tener para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta considera que los ejecutivos desempeñan su trabajo con profesionalismo en un promedio de 3.26, mientras el 16% de los individuos del sexo femenino que no conoce lo considera con un promedio de 3.22
  - El 93% de los individuos del sexo femenino que han visto a los ejecutivos de cuenta vestidos en ropa formal, peinados y arreglados, considera que estos deben mejorar su apariencia en un promedio de 2.90, mientras el 7% de los individuos del sexo femenino que no los han visto considera que debe mejorar en un promedio de 3.50
  - El 39% de los individuos del sexo femenino que conoce cuantos ejecutivos de cuenta del ramo de automóviles hay en la división metropolitana califica la relación que tiene con ellos en 3.68, mientras el 61% de los individuos del sexo femenino que no conoce la califica con 3.32
  - El 70% de los individuos del sexo femenino que conoce los nombres de los ejecutivos de cuenta del ramo de automóviles de la división metropolitana califica la comunicación que tiene con ellos en un promedio de 2.97, mientras el 30% de los individuos del sexo femenino que no los conoce la califica en un promedio de 2.76
  - El 7% de los individuos del sexo femenino que conoce cuantos ejecutivos de cuenta del ramo de daños hay en la división metropolitana califica la

---

relación que tiene con ellos en 3.00, mientras el 93% de los individuos del sexo femenino que no conoce la califica con 3.00

- El 70% de los individuos del sexo femenino que conoce los nombres de los ejecutivos de cuenta del ramo de daños de la división metropolitana califica la comunicación que tiene con ellos en 2.82, mientras el 30% de los individuos del sexo femenino que no los conoce lo califica con 1.94
- El 57% de los individuos del sexo femenino que conoce el objetivo principal del ejecutivo de cuenta evalúa que este cumple al 100% su objetivo principal con un promedio de 2.81, mientras el 43% de los individuos del sexo femenino que no conoce lo evalúa con un promedio de 3.13
- El 46% de los individuos del sexo femenino que conoce el nombre designado para los agentes que inician en los seguros califica la recluta y formación de agentes nuevos que realiza el ejecutivo de cuenta con un promedio de 2.35, mientras el 54% de los individuos del sexo femenino que no conoce lo califica con 2.53
- El 95% de los individuos del sexo femenino que conoce donde se ubica el área de capacitación de Seguros Tepeyac, S A califica el nivel de conocimientos de los agentes de seguros acerca de los productos y servicios de la Compañía en un 3.08, mientras el 5% de los individuos del sexo femenino que no conoce lo califica con 3.67
- El 82% de los individuos del sexo femenino que conoce a las personas indicadas para acompañar al agente en sus vistas con los clientes para mostrarle los beneficios de los productos de Seguros Tepeyac, considera en actualmente se realizan vistas con los clientes en un promedio de 2.22, mientras el 18% de los individuos del sexo femenino que no conoce lo considera con un promedio de 2.20

- 
- El 54% de los individuos del sexo femenino que conoce el sistema que proporciona los resultados de la Compañía califica como bueno el registro mensual que lleva el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana sobre las ventas y siniestralidad de sus agentes en un 2.40 , mientras el 46% de los individuos del sexo femenino que no conoce lo califica con 2.92
  - El 45% de los individuos del sexo femenino que conoce a quién canalizar la problemática de los agentes para dar solución, considera en un promedio de 2.72 que es responsabilidad del ejecutivo de cuenta resolver esta problemática, mientras el 55% de los individuos del sexo femenino que no conoce lo considera con promedio de 3.74
  - El 100% de los individuos del sexo femenino que conoce cuál es el curso que en el año 2002 es impartido a todo el personal de Seguros Tepeyac, S A califica la actitud de servicio del ejecutivo de cuenta de la división metropolitana en un promedio de 3.20 , mientras el 0% de los individuos del sexo femenino que no conoce lo califica con un promedio de 0.00
  - El 50% de los individuos del sexo femenino que conoce cual de los usos de los vehiculos implica mayor riesgo de asegurabilidad en el ramo de automóviles evalúa el análisis que realiza el ejecutivo cuenta de autos de la división metropolitana para asegurar cualquier riesgo en un promedio de 2.79, mientras el 50% de los individuos del sexo femenino que no conoce lo evalúa con un promedio de 2.71
  - El 43% de los individuos del sexo femenino que conoce los negocios de mayor riesgo de asegurabilidad en el ramo de daños evalúa el análisis que realiza el ejecutivo de cuenta de daños de la división metropolitana sobre los riegos cuando son asegurados en un promedio de 2.79, mientras el



57% de los individuos del sexo femenino que no conoce lo evalúa con un promedio de 2.88

- El 84% de los individuos del sexo femenino que conoce quién determina los costos y condiciones de una póliza califica la capacidad de negociación del ejecutivo de cuenta de la división metropolitana para lograr la captación de los negocios en un promedio de 3.02, mientras el 16% de los individuos del sexo femenino que no conoce lo califica con 3.78
- El 84% de los individuos del sexo femenino que conoce cuáles son las coberturas básicas en el ramo de autos califica los conocimientos que tienen los ejecutivos de cuenta de automóviles de la división metropolitana respecto a los productos y servicios de la Compañía en un promedio de 3.04, mientras el 16% de los individuos del sexo femenino que no conoce lo califica con promedio de 3.89
- El 95% de los individuos del sexo femenino que conoce cuáles son las coberturas en el ramo de daños califica los conocimientos que tienen los ejecutivos de cuenta de daños de la división metropolitana respecto a los productos y servicios de la Compañía en un promedio de 2.94, mientras el 5% de los individuos del sexo femenino que no conoce lo califica con promedio de 3.67
- El 84% de los individuos del sexo femenino que conoce a las personas que determinan la aceptación de un riesgo en la Compañía considera que el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana toma de decisiones en un promedio de 2.70, mientras el 16% de los individuos del sexo femenino que no conoce lo considera con un promedio de 3.22
- El 84% de los individuos del sexo femenino que conoce a las personas que determinan la aceptación de un riesgo en la Compañía considera que el

---

ejecutivo de cuenta de la división metropolitana toma de decisiones adecuadas en un promedio de 2.70, mientras el 16% de los individuos del sexo femenino que no conoce lo considera con un promedio de 3.33

- El 29% de los individuos del sexo femenino que conoce el lugar que ocupa Seguros Tepeyac, S A en el ramo de automóviles en el sector asegurador considera que el ejecutivo de cuenta del ramo de autos de la división metropolitana le hace saber la situación que guarda la compañía respecto a la competencia en un promedio de 2.25, mientras el 71% de los individuos del sexo femenino que no conoce lo considera con un promedio de 2.13
- El 20% de los individuos del sexo femenino que conoce el lugar que ocupa Seguros Tepeyac, S A en el ramo de daños en el sector asegurador considera que el ejecutivo de cuenta del ramo de daños de la división metropolitana le hace saber la situación que guarda la compañía respecto a la competencia en un promedio de 2.00, mientras el 80% de los individuos del sexo femenino que no conoce lo considera con un promedio de 1.78
- El 82% de los individuos del sexo femenino que conoce si Seguros Tepeyac, S A ofrece automóvil a los ejecutivos de cuenta considera que le gustaría ocupar el puesto de ejecutivo de cuenta en un promedio de 2.72, mientras el 18% de los individuos del sexo femenino que no conoce lo considera con un promedio de 2.10
- El 79% de los individuos del sexo femenino que conoce la periodicidad del bono que recibe el ejecutivo de cuenta por las ventas considera importante que este reciba un bono por el resultado de las ventas, calificando esta importancia en un promedio de 3.98, mientras el 21% de los individuos del sexo femenino que no conoce la califica con un promedio de 3.92

- El 55% de los individuos del sexo femenino que conoce donde se realizó la última convención para los agentes considera importante que este por su desempeño asista a las convenciones, calificando esta importancia en un promedio de 3.77, mientras el 45% de los individuos del sexo femenino que no conoce la califica con promedio de 3.60
- El 46% de los individuos del sexo femenino que conoce donde se realizó la cena de fin de año 2001 para los agentes considera importante que los ejecutivos de cuenta asistan a los eventos que se organizan para los agentes, calificando esta importancia en un promedio de 4.08, mientras el 54% de los individuos del sexo femenino que no conoce la califica con promedio de 3.93

#### **Promedio por Indicador Variable Sexo Masculino**

La opinión del sexo masculino esta valorada en una escala del 1 al 5, donde el 1 es el valor mínimo y 5 el máximo.

- El 62% de los individuos del sexo masculino que conoce la ubicación donde los ejecutivos de cuenta desempeñan sus labores considera que estas tienen una buena ubicación para brindar un buen servicio a los agentes calificandola con un promedio de 3.83, mientras el 38% de los individuos del sexo masculino que no la conoce la califica con un promedio de 3.59
- El 62% de los individuos del sexo masculino que conoce la ubicación donde los ejecutivos de cuenta desempeñan sus labores califica el servicio que ofrecen estos con un 3.11, mientras el 38% de los individuos del sexo masculino que no la conoce evalúan el servicio con un 3.21

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

- 
- El 87% de los individuos del sexo masculino que conoce cual es el rango de edad que se debe tener para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta califica la edad de los ejecutivos de cuenta actuales con un 3.48, mientras el 13% de los individuos del sexo masculino que no conocen el rango la califica en 3.10
  - El 83% de los individuos del sexo masculino que conoce cual es la instrucción escolar que se debe tener para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta considera que los ejecutivos desempeñan su trabajo con profesionalismo en un promedio de 3.32, mientras el 17% de los individuos del sexo masculino que no conoce lo considera con un promedio de 3.54
  - El 88% de los individuos del sexo masculino que han visto a los ejecutivos de cuenta vestidos en ropa formal, peinados y arreglados, considera que estos deben mejorar su apariencia en un promedio de 3.10, mientras el 12% de los individuos del sexo masculino que no los han visto considera que debe mejorar en un promedio de 3.89
  - El 36% de los individuos del sexo masculino que conoce cuantos ejecutivos de cuenta del ramo de automóviles hay en la división metropolitana califica la relación que tiene con ellos en 3.15, mientras el 64% de los individuos del sexo masculino que no conoce la califica con 3.08
  - El 53% de los individuos del sexo masculino que conoce los nombres de los ejecutivos de cuenta del ramo de automóviles de la división metropolitana califica la comunicación que tiene con ellos en un promedio de 3.20, mientras el 47% de los individuos del sexo masculino que no los conoce la califica en un promedio de 2.22
  - El 13% de los individuos del sexo masculino que conoce cuantos ejecutivos de cuenta del ramo de daños hay en la división metropolitana califica la

---

relación que tiene con ellos en 2.40, mientras el 87% de los individuos del sexo masculino que no conoce la califica con 2.64

- El 62% de los individuos del sexo masculino que conoce los nombres de los ejecutivos de cuenta del ramo de daños de la división metropolitana califica la comunicación que tiene con ellos en 2.81, mientras el 38% de los individuos del sexo masculino que no los conoce lo califica con 2.17
- El 63% de los individuos del sexo masculino que conoce el objetivo principal del ejecutivo de cuenta evalúa que este cumple al 100% su objetivo principal con un promedio de 2.81, mientras el 37% de los individuos del sexo masculino que no conoce lo evalúa con un promedio de 3.25
- El 55% de los individuos del sexo masculino que conoce el nombre designado para los agentes que inician en los seguros califica la recluta y formación de agentes nuevos que realiza el ejecutivo de cuenta con un promedio de 2.33, mientras el 45% de los individuos del sexo masculino que no conoce lo califica con 2.29
- El 96% de los individuos del sexo masculino que conoce donde se ubica el área de capacitación de Seguros Tepeyac, S A califica el nivel de conocimientos de los agentes de seguros acerca de los productos y servicios de la Compañía en un 3.12, mientras el 4% de los individuos del sexo masculino que no conoce lo califica con 2.67
- El 89% de los individuos del sexo masculino que conoce a las personas indicadas para acompañar al agente en sus vistas con los clientes para mostrarle los beneficios de los productos de Seguros Tepeyac, considera en actualmente se realizan vistas con los clientes en un promedio de

---

2.21, mientras el 11% de los individuos del sexo masculino que no conoce lo considera con un promedio de 2.63

- El 61% de los individuos del sexo masculino que conoce el sistema que proporciona los resultados de la Compañía califica como bueno el registro mensual que lleva el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana sobre las ventas y siniestralidad de sus agentes en un 2.57, mientras el 39% de los individuos del sexo masculino que no conoce lo califica con 2.97
- El 32% de los individuos del sexo masculino que conoce a quién canalizar la problemática de los agentes para dar solución, considera en un promedio de 2.50 que es responsabilidad del ejecutivo de cuenta resolver esta problemática, mientras el 68% de los individuos del sexo masculino que no conoce lo considera con promedio de 3.77
- El 95% de los individuos del sexo masculino que conoce cuál es el curso que en el año 2002 es impartido a todo el personal de Seguros Tepeyac, S A califica la actitud de servicio del ejecutivo de cuenta de la división metropolitana en un promedio de 3.44, mientras el 5% de los individuos del sexo masculino que no conoce lo califica con un promedio de 2.75
- El 67% de los individuos del sexo masculino que conoce cual de los usos de los vehículos implica mayor riesgo de asegurabilidad en el ramo de automóviles evalúa el análisis que realiza el ejecutivo cuenta de autos de la división metropolitana para asegurar cualquier riesgo en un promedio de 2.67, mientras el 33% de los individuos del sexo masculino que no conoce lo evalúa con un promedio de 2.76
- El 42% de los individuos del sexo masculino que conoce los negocios de mayor riesgo de asegurabilidad en el ramo de daños evalúa el análisis que realiza el ejecutivo de cuenta de daños de la división metropolitana sobre

---

los riegos cuando son asegurados en un promedio de 2.50, mientras el 58% de los individuos del sexo masculino que no conoce lo evalúa con un promedio de 2.80

- El 87% de los individuos del sexo masculino que conoce quién determina los costos y condiciones de una póliza califica la capacidad de negociación del ejecutivo de cuenta de la división metropolitana para lograr la captación de los negocios en un promedio de 3.15, mientras el 13% de los individuos del sexo masculino que no conoce lo califica con 3.50
- El 93% de los individuos del sexo masculino que conoce cuáles son las coberturas básicas en el ramo de autos califica los conocimientos que tienen los ejecutivos de cuenta de automóviles de la división metropolitana respecto a los productos y servicios de la Compañía en un promedio de 3.39, mientras el 7% de los individuos del sexo masculino que no conoce lo califica con promedio de 3.00
- El 96% de los individuos del sexo masculino que conoce cuáles son las coberturas en el ramo de daños califica los conocimientos que tienen los ejecutivos de cuenta de daños de la división metropolitana respecto a los productos y servicios de la Compañía en un promedio de 3.14, mientras el 4% de los individuos del sexo masculino que no conoce lo califica con promedio de 3.00
- El 88% de los individuos del sexo masculino que conoce a las personas que determinan la aceptación de un riesgo en la Compañía considera que el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana toma de decisiones en un promedio de 2.66, mientras el 12% de los individuos del sexo masculino que no conoce lo considera con un promedio de 3.22

- 
- El 88% de los individuos del sexo masculino que conoce a las personas que determinan la aceptación de un riesgo en la Compañía considera que el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana toma de decisiones adecuadas en un promedio de 2.78, mientras el 12% de los individuos del sexo masculino que no conoce lo considera con un promedio de 2.89
  - El 38% de los individuos del sexo masculino que conoce el lugar que ocupa Seguros Tepeyac, S A en el ramo de automóviles en el sector asegurador considera que el ejecutivo de cuenta del ramo de autos de la división metropolitana le hace saber la situación que guarda la compañía respecto a la competencia en un promedio de 2.07, mientras el 62% de los individuos del sexo masculino que no conoce lo considera con un promedio de 2.09
  - El 29% de los individuos del sexo masculino que conoce el lugar que ocupa Seguros Tepeyac, S A en el ramo de daños en el sector asegurador considera que el ejecutivo de cuenta del ramo de daños de la división metropolitana le hace saber la situación que guarda la compañía respecto a la competencia en un promedio de 1.86, mientras el 71% de los individuos del sexo masculino que no conoce lo considera con un promedio de 1.98
  - El 82% de los individuos del sexo masculino que conoce si Seguros Tepeyac, S A ofrece automóvil a los ejecutivos de cuenta considera que le gustaría ocupar el puesto de ejecutivo de cuenta en un promedio de 2.60, mientras el 18% de los individuos del sexo masculino que no conoce lo considera con un promedio de 1.93
  - El 70% de los individuos del sexo masculino que conoce la periodicidad del bono que recibe el ejecutivo de cuenta por las ventas considera importante que este reciba un bono por el resultado de las ventas,



---

calificando esta importancia en un promedio de 4.06, mientras el 30% de los individuos del sexo masculino que no conoce la califica con un promedio de 3.78

- El 66% de los individuos del sexo masculino que conoce donde se realizó la última convención para los agentes considera importante que este por su desempeño asista a las convenciones, calificando esta importancia en un promedio de 3.78, mientras el 34% de los individuos del sexo masculino que no conoce la califica con promedio de 3.73
- El 62% de los individuos del sexo masculino que conoce donde se realizó la cena de fin de año 2001 para los agentes considera importante que los ejecutivos de cuenta asistan a los eventos que se organizan para los agentes, calificando esta importancia en un promedio de 4.34, mientras el 38% de los individuos del sexo masculino que no conoce la califica con promedio de 3.52

#### 4.6.2.3. Opinión de los Encuestados según la Variable Sociodemográfica 3 Puesto.

##### Promedio por indicador Variable Puesto Operativos

La opinión de los individuos operativos esta valorada en una escala del 1 al 5, donde el 1 es el valor mínimo y 5 el máximo.

- El 65% de los individuos operativos que conoce la ubicación donde los ejecutivos de cuenta desempeñan sus labores considera que estas tienen una buena ubicación para brindar un buen servicio a los agentes calificandola con un promedio de 3.84 mientras el 35% de los individuos operativos que no la conoce la califica con un promedio de 3.38

- 
- El 65% de los individuos operativos que conoce la ubicación donde los ejecutivos de cuenta desempeñan sus labores califica el servicio que ofrecen estos con un 3.26, mientras el 35% de los individuos operativos que no la conoce evalúan el servicio con un 3.35
  - El 90% de los individuos operativos que conoce cual es el rango de edad que se debe tener para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta califica la edad de los ejecutivos de cuenta actuales con un 3.62, mientras el 10% de los individuos operativos que no conocen el rango la califica en 4.00
  - El 84% de los individuos operativos que conoce cual es la instrucción escolar que se debe tener para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta considera que los ejecutivos desempeñan su trabajo con profesionalismo en un promedio de 3.40, mientras el 16% de los individuos operativos que no conoce lo considera con un promedio de 3.27
  - El 89% de los individuos operativos que han visto a los ejecutivos de cuenta vestidos en ropa formal, peinados y arreglados, considera que estos deben mejorar su apariencia en un promedio de 2.91, mientras el 11% de los individuos operativos que no los han visto considera que debe mejorar en un promedio de 3.73
  - El 36% de los individuos operativos que conoce cuantos ejecutivos de cuenta del ramo de automóviles hay en la división metropolitana califica la relación que tiene con ellos en 3.29, mientras el 64% de los individuos operativos que no conoce la califica con 3.25
  - El 55% de los individuos operativos que conoce los nombres de los ejecutivos de cuenta del ramo de automóviles de la división metropolitana califica la comunicación que tiene con ellos en un promedio de 3.21.

---

mientras el 45% de los individuos operativos que no los conoce la califica en un promedio de 2.51

- El 11% de los individuos operativos que conoce cuantos ejecutivos de cuenta del ramo de daños hay en la división metropolitana califica la relación que tiene con ellos en 2.36, mientras el 89% de los individuos operativos que no conoce la califica con 2.71
- El 59% de los individuos operativos que conoce los nombres de los ejecutivos de cuenta del ramo de daños de la división metropolitana califica la comunicación que tiene con ellos en 2.63, mientras el 41% de los individuos operativos que no los conoce lo califica con 2.18
- El 57% de los individuos operativos que conoce el objetivo principal del ejecutivo de cuenta evalúa que este cumple al 100% su objetivo principal con un promedio de 3.00, mientras el 43% de los individuos operativos que no conoce lo evalúa con un promedio de 3.29
- El 42% de los individuos operativos que conoce el nombre designado para los agentes que inician en los seguros califica la recluta y formación de agentes nuevos que realiza el ejecutivo de cuenta con un promedio de 2.60, mientras el 58% de los individuos operativos que no conoce lo califica con 2.43
- El 97% de los individuos operativos que conoce donde se ubica el área de capacitación de Seguros Tepeyac, S A califica el nivel de conocimientos de los agentes de seguros acerca de los productos y servicios de la Compañía en un 3.19, mientras el 3% de los individuos operativos que no conoce lo califica con 3.67

- 
- El 82% de los individuos operativos que conoce a las personas indicadas para acompañar al agente en sus vistas con los clientes para mostrarle los beneficios de los productos de Seguros Tepeyac, considera en actualmente se realizan vistas con los clientes en un promedio de 2.34, mientras el 18% de los individuos operativos que no conoce lo considera con un promedio de 2.47
  - El 44% de los individuos operativos que conoce el sistema que proporciona los resultados de la Compañía califica como bueno el registro mensual que lleva el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana sobre las ventas y siniestralidad de sus agentes en un 2.83, mientras el 56% de los individuos operativos que no conoce lo califica con 2.94
  - El 34% de los individuos operativos que conoce a quién canalizar la problemática de los agentes para dar solución, considera en un promedio de 2.73 que es responsabilidad del ejecutivo de cuenta resolver esta problemática, mientras el 66% de los individuos operativos que no conoce lo considera con promedio de 3.75
  - El 97 % de los individuos operativos que conoce cuál es el curso que en el año 2002 es impartido a todo el personal de Seguros Tepeyac, S A califica la actitud de servicio del ejecutivo de cuenta de la división metropolitana en un promedio de 3.34, mientras el 3% de los individuos operativos que no conoce lo califica con un promedio de 3.33
  - El 50% de los individuos operativos que conoce cual de los usos de los vehiculos implica mayor riesgo de asegurabilidad en el ramo de automóviles evalúa el análisis que realiza el ejecutivo cuenta de autos de la división metropolitana para asegurar cualquier riesgo en un promedio de 2.90, mientras el 50% de los individuos operativos que no conoce lo evalúa con un promedio de 2.79

- El 34% de los individuos operativos que conoce los negocios de mayor riesgo de asegurabilidad en el ramo de daños evalúa el análisis que realiza el ejecutivo de cuenta de daños de la división metropolitana sobre los riesgos cuando son asegurados en un promedio de 2.88, mientras el 66% de los individuos operativos que no conoce lo evalúa con un promedio de 2.94
- El 81% de los individuos operativos que conoce quién determina los costos y condiciones de una póliza califica la capacidad de negociación del ejecutivo de cuenta de la división metropolita para lograr la captación de los negocios en un promedio de 3.26, mientras el 19% de los individuos operativos que no conoce lo califica con 3.72
- El 88% de los individuos operativos que conoce cuáles son las coberturas básicas en el ramo de autos califica los conocimientos que tienen los ejecutivos de cuenta de automóviles de la división metropolitana respecto a los productos y servicios de la Compañía en un promedio de 3.29, mientras el 12% de los individuos operativos que no conoce lo califica con promedio de 3.75
- El 97% de los individuos operativos que conoce cuáles son las coberturas en el ramo de daños califica los conocimientos que tienen los ejecutivos de cuenta de daños de la división metropolitana respecto a los productos y servicios de la Compañía en un promedio de 3.24, mientras el 3% de los individuos operativos que no conoce lo califica con promedio de 3.67
- El 82% de los individuos operativos que conoce a las personas que determinan la aceptación de un riesgo en la Compañía considera que el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana toma de decisiones en un promedio de 2.78, mientras el 18% de los individuos operativos que no conoce lo considera con un promedio de 3.24

- 
- El 82% de los individuos operativos que conoce a las personas que determinan la aceptación de un riesgo en la Compañía considera que el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana toma de decisiones adecuadas en un promedio de 2.85, mientras el 18% de los individuos operativos que no conoce lo considera con un promedio de 3.12
  - El 28% de los individuos operativos que conoce el lugar que ocupa Seguros Tepeyac, S A en el ramo de automóviles en el sector asegurador considera que el ejecutivo de cuenta del ramo de autos de la división metropolitana le hace saber la situación que guarda la compañía respecto a la competencia en un promedio de 2.30, mientras el 72% de los individuos operativos que no conoce lo considera con un promedio de 2.12
  - El 17 % de los individuos operativos que conoce el lugar que ocupa Seguros Tepeyac, S A en el ramo de daños en el sector asegurador considera que el ejecutivo de cuenta del ramo de daños de la división metropolitana le hace saber la situación que guarda la compañía respecto a la competencia en un promedio de 2.25, mientras el 83% de los individuos operativos que no conoce lo considera con un promedio de 1.85
  - El 81 % de los individuos operativos que conoce si Seguros Tepeyac, S A ofrece automóvil a los ejecutivos de cuenta considera que le gustaría ocupar el puesto de ejecutivo de cuenta en un promedio de 3.03 , mientras el 19% de los individuos operativos que no conoce lo considera con un promedio de 2.11
  - El 71% de los individuos operativos que conoce la periodicidad del bono que recibe el ejecutivo de cuenta por las ventas considera importante que este reciba un bono por el resultado de las ventas, calificando esta

---

importancia en un promedio de 3.87, mientras el 29 % de los individuos operativos que no conoce la califica con un promedio de 3.93

- El 52% de los individuos operativos que conoce donde se realizó la última convención para los agentes considera importante que este por su desempeño asista a las convenciones, calificando esta importancia en un promedio de 3.98, mientras el 48% de los individuos operativos que no conoce la califica con promedio de 3.63
- El 52% de los individuos operativos que conoce donde se realizó la cena de fin de año 2001 para los agentes considera importante que los ejecutivos de cuenta asistan a los eventos que se organizan para los agentes, calificando esta importancia en un promedio de 4.04 , mientras el 48% de los individuos operativos que no conoce la califica con promedio de 3.78

#### **Promedio por indicador Variable Puesto Coordinadores**

La opinión de los individuos coordinadores esta valorada en una escala del 1 al 5, donde el 1 es el valor mínimo y 5 el máximo.

- El 79% de los individuos coordinadores que conoce la ubicación donde los ejecutivos de cuenta desempeñan sus labores considera que estas tienen una buena ubicación para brindar un buen servicio a los agentes calificandola con un promedio de 4.05, mientras el 21% de los individuos coordinadores que no la conoce la califica con un promedio de 3.33
- El 79% de los individuos coordinadores que conoce la ubicación donde los ejecutivos de cuenta desempeñan sus labores califica el servicio que ofrecen estos con un 3.05, mientras el 21% de los individuos coordinadores que no la conoce evalúan el servicio con un 2.67

- 
- El 82% de los individuos coordinadores que conoce cual es el rango de edad que se debe tener para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta califica la edad de los ejecutivos de cuenta actuales con un 3.70, mientras el 18% de los individuos coordinadores que no conocen el rango la califica en 2.40
  - El 79% de los individuos coordinadores que conoce cual es la instrucción escolar que se debe tener para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta considera que los ejecutivos desempeñan su trabajo con profesionalismo en un promedio de 2.91, mientras el 21% de los individuos coordinadores que no conoce lo considera con un promedio de 3.67
  - El 93% de los individuos coordinadores que han visto a los ejecutivos de cuenta vestidos en ropa formal, peinados y arreglados, considera que estos deben mejorar su apariencia en un promedio de 3.35, mientras el 7% de los individuos coordinadores que no los han visto considera que debe mejorar en un promedio de 4.00
  - El 43% de los individuos coordinadores que conoce cuantos ejecutivos de cuenta del ramo de automóviles hay en la división metropolitana califica la relación que tiene con ellos en 3.58, mientras el 57% de los individuos coordinadores que no conoce la califica con 3.06
  - El 71% de los individuos coordinadores que conoce los nombres de los ejecutivos de cuenta del ramo de automóviles de la división metropolitana califica la comunicación que tiene con ellos en un promedio de 2.85, mientras el 29% de los individuos coordinadores que no los conoce la califica en un promedio 1.75
  - El 11% de los individuos coordinadores que conoce cuantos ejecutivos de cuenta del ramo de daños hay en la división metropolitana califica la



---

relación que tiene con ellos en 3.33, mientras el 89% de los individuos coordinadores que no conoce la califica con 3.12

- El 82% de los individuos coordinadores que conoce los nombres de los ejecutivos de cuenta del ramo de daños de la división metropolitana califica la comunicación que tiene con ellos en 3.30, mientras el 18% de los individuos coordinadores que no los conoce lo califica con 1.40
- El 61% de los individuos coordinadores que conoce el objetivo principal del ejecutivo de cuenta evalúa que este cumple al 100% su objetivo principal con un promedio de 2.65, mientras el 39% de los individuos coordinadores que no conoce lo evalúa con un promedio de 2.82
- El 71% de los individuos coordinadores que conoce el nombre designado para los agentes que inician en los seguros califica la recluta y formación de agentes nuevos que realiza el ejecutivo de cuenta con un promedio de 1.95, mientras el 29% de los individuos coordinadores que no conoce lo califica con 2.25
- El 89% de los individuos coordinadores que conoce donde se ubica el área de capacitación de Seguros Tepeyac, S A califica el nivel de conocimientos de los agentes de seguros acerca de los productos y servicios de la Compañía en un 2.92, mientras el 11% de los individuos coordinadores que no conoce lo califica con 2.67
- El 96% de los individuos coordinadores que conoce a las personas indicadas para acompañar al agente en sus vistas con los clientes para mostrarle los beneficios de los productos de Seguros Tepeyac, considera en actualmente se realizan vistas con los clientes en un promedio de 1.85, mientras el 4% de los individuos coordinadores que no conoce lo considera con un promedio de 1.00

- El 93% de los individuos coordinadores que conoce el sistema que proporciona los resultados de la Compañía califica como bueno el registro mensual que lleva el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana sobre las ventas y siniestralidad de sus agentes en un 2.15, mientras el 7% de los individuos coordinadores que no conoce lo califica con 3.00
- El 46% de los individuos coordinadores que conoce a quién canalizar la problemática de los agentes para dar solución, considera en un promedio de 2.54 que es responsabilidad del ejecutivo de cuenta resolver esta problemática, mientras el 54% de los individuos coordinadores que no conoce lo considera con promedio de 3.93
- El 96% de los individuos coordinadores que conoce cuál es el curso que en el año 2002 es impartido a todo el personal de Seguros Tepeyac, S A califica la actitud de servicio del ejecutivo de cuenta de la división metropolitana en un promedio de 3.30, mientras el 4% de los individuos coordinadores que no conoce lo califica con un promedio de 1.00
- El 82% de los individuos coordinadores que conoce cual de los usos de los vehículos implica mayor riesgo de asegurabilidad en el ramo de automóviles evalúa el análisis que realiza el ejecutivo cuenta de autos de la división metropolitana para asegurar cualquier riesgo en un promedio de 2.39, mientras el 18% de los individuos coordinadores que no conoce lo evalúa con un promedio de 2.20
- El 57% de los individuos coordinadores que conoce los negocios de mayor riesgo de asegurabilidad en el ramo de daños evalúa el análisis que realiza el ejecutivo de cuenta de daños de la división metropolitana sobre los riegos cuando son asegurados en un promedio de 2.25, mientras el 43% de los individuos coordinadores que no conoce lo evalúa con un promedio de 2.33

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

- El 96% de los individuos coordinadores que conoce quién determina los costos y condiciones de una póliza califica la capacidad de negociación del ejecutivo de cuenta de la división metropolitana para lograr la captación de los negocios en un promedio de 2.78, mientras el 4% de los individuos coordinadores que no conoce lo califica con 2.00
- El 93% de los individuos coordinadores que conoce cuáles son las coberturas básicas en el ramo de autos califica los conocimientos que tienen los ejecutivos de cuenta de automóviles de la división metropolitana respecto a los productos y servicios de la Compañía en un promedio de 3.23, mientras el 7% de los individuos coordinadores que no conoce lo califica con promedio de 2.50
- El 89% de los individuos coordinadores que conoce cuáles son las coberturas en el ramo de daños califica los conocimientos que tienen los ejecutivos de cuenta de daños de la división metropolitana respecto a los productos y servicios de la Compañía en un promedio de 2.64, mientras el 11% de los individuos coordinadores que no conoce lo califica con promedio de 3.00
- El 96% de los individuos coordinadores que conoce a las personas que determinan la aceptación de un riesgo en la Compañía considera que el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana toma de decisiones en un promedio de 2.52, mientras el 4% de los individuos coordinadores que no conoce lo considera con un promedio de 3.00
- El 96% de los individuos coordinadores que conoce a las personas que determinan la aceptación de un riesgo en la Compañía considera que el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana toma de decisiones adecuadas en un promedio de 2.56, mientras el 4% de los individuos coordinadores que no conoce lo considera con un promedio de 3.00

- 
- El 46% de los individuos coordinadores que conoce el lugar que ocupa Seguros Tepeyac, S A en el ramo de automóviles en el sector asegurador considera que el ejecutivo de cuenta del ramo de autos de la división metropolitana le hace saber la situación que guarda la compañía respecto a la competencia en un promedio de 1.77, mientras el 54% de los individuos coordinadores que no conoce lo considera con un promedio de 2.07
  - El 46% de los individuos coordinadores que conoce el lugar que ocupa Seguros Tepeyac, S A en el ramo de daños en el sector asegurador considera que el ejecutivo de cuenta del ramo de daños de la división metropolitana le hace saber la situación que guarda la compañía respecto a la competencia en un promedio de 1.54, mientras el 54% de los individuos coordinadores que no conoce lo considera con un promedio de 1.93
  - El 79% de los individuos coordinadores que conoce si Seguros Tepeyac, S A ofrece automóvil a los ejecutivos de cuenta considera que le gustaría ocupar el puesto de ejecutivo de cuenta en un promedio de 1.82, mientras el 21% de los individuos coordinadores que no conoce lo considera con un promedio de 1.67
  - El 82% de los individuos coordinadores que conoce la periodicidad del bono que recibe el ejecutivo de cuenta por las ventas considera importante que este reciba un bono por el resultado de las ventas, calificando esta importancia en un promedio de 4.43, mientras el 18% de los individuos coordinadores que no conoce la califica con un promedio de 3.60
  - El 82% de los individuos coordinadores que conoce donde se realizó la última convención para los agentes considera importante que este por su desempeño asista a las convenciones, calificando esta importancia en un

---

promedio de 3.35, mientras el 18% de los individuos coordinadores que no conoce la califica con promedio de 4.00

- El 57% de los individuos coordinadores que conoce donde se realizó la cena de fin de año 2001 para los agentes considera importante que los ejecutivos de cuenta asistan a los eventos que se organizan para los agentes, calificando esta importancia en un promedio de 4.69, mientras el 43% de los individuos coordinadores que no conoce la califica con promedio de 3.75

### **Promedio por indicador Variable Puesto Responsables**

La opinión de los individuos responsables esta valorada en una escala del 1 al 5, donde el 1 es el valor mínimo y 5 el máximo.

- El 86% de los individuos responsables que conoce la ubicación donde los ejecutivos de cuenta desempeñan sus labores considera que estas tienen una buena ubicación para brindar un buen servicio a los agentes calificandola con un promedio de 4.00, mientras el 14% de los individuos responsables que no la conoce la califica con un promedio de 4.00
- El 86% de los individuos responsables que conoce la ubicación donde los ejecutivos de cuenta desempeñan sus labores califica el servicio que ofrecen estos con un 2.50, mientras el 14% de los individuos responsables que no la conoce evalúan el servicio con un 2.00
- El 86% de los individuos responsables que conoce cual es el rango de edad que se debe tener para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta califica la edad de los ejecutivos de cuenta actuales con un 3.33, mientras el 14% de los individuos responsables que no conocen el rango la califica en 4.00

- 
- El 100% de los individuos responsables que conoce cual es la instrucción escolar que se debe tener para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta considera que los ejecutivos desempeñan su trabajo con profesionalismo en un promedio de 3.29, mientras el 0% de los individuos responsables que no conoce lo considera con un promedio de 0.00
  - El 100 % de los individuos responsables que han visto a los ejecutivos de cuenta vestidos en ropa formal, peinados y arreglados, considera que estos deben mejorar su apariencia en un promedio de 3.00, mientras el 0% de los individuos responsables que no los han visto considera que debe mejorar en un promedio de 0.00
  - El 14% de los individuos responsables que conoce cuantos ejecutivos de cuenta del ramo de automóviles hay en la división metropolitana califica la relación que tiene con ellos en 4.00, mientras el 86% de los individuos responsables que no conoce la califica con 2.83
  - El 71% de los individuos responsables que conoce los nombres de los ejecutivos de cuenta del ramo de automóviles de la división metropolitana califica la comunicación que tiene con ellos en un promedio de 3.00, mientras el 29% de los individuos responsables que no los conoce la califica en un promedio de 2.50
  - El 0% de los individuos responsables que conoce cuantos ejecutivos de cuenta del ramo de daños hay en la división metropolitana califica la relación que tiene con ellos en 0.00, mientras el 100% de los individuos responsables que no conoce la califica con 3.00
  - El 71% de los individuos responsables que conoce los nombres de los ejecutivos de cuenta del ramo de daños de la división metropolitana califica

---

la comunicación que tiene con ellos en 3.00, mientras el 29% de los individuos responsables que no los conoce lo califica con 2.00

- El 100% de los individuos responsables que conoce el objetivo principal del ejecutivo de cuenta evalúa que este cumple al 100% su objetivo principal con un promedio de 1.86, mientras el 0% de los individuos responsables que no conoce lo evalúa con un promedio de 0.00
- El 100% de los individuos responsables que conoce el nombre designado para los agentes que inician en los seguros califica la recluta y formación de agentes nuevos que realiza el ejecutivo de cuenta con un promedio de 2.00, mientras el 0% de los individuos responsables que no conoce lo califica con 0.00
- El 100% de los individuos responsables que conoce donde se ubica el área de capacitación de Seguros Tepeyac, S A califica el nivel de conocimientos de los agentes de seguros acerca de los productos y servicios de la Compañía en un 2.57, mientras el 0% de los individuos responsables que no conoce lo califica con 0.00
- El 100% de los individuos responsables que conoce a las personas indicadas para acompañar al agente en sus vistas con los clientes para mostrarle los beneficios de los productos de Seguros Tepeyac, considera en actualmente se realizan vistas con los clientes en un promedio de 2.14, mientras el 0% de los individuos responsables que no conoce lo considera con un promedio de 0.00
- El 100% de los individuos responsables que conoce el sistema que proporciona los resultados de la Compañía califica como bueno el registro mensual que lleva el ejecutivo de cuenta de la división meropolitana sobre

---

las ventas y siniestralidad de sus agentes en un 1.86, mientras el 0% de los individuos responsables que no conoce lo califica con 0.00

- El 29% de los individuos responsables que conoce a quién canalizar la problemática de los agentes para dar solución, considera en un promedio de 1.50 que es responsabilidad del ejecutivo de cuenta resolver esta problemática, mientras el 71% de los individuos responsables que no conoce lo considera con promedio de 3.40
- El 100% de los individuos responsables que conoce cuál es el curso que en el año 2002 es impartido a todo el personal de Seguros Tepeyac, S A califica la actitud de servicio del ejecutivo de cuenta de la división metropolitana en un promedio de 3.43, mientras el 0% de los individuos responsables que no conoce lo califica con un promedio de 0.00
- El 100% de los individuos responsables que conoce cual de los usos de los vehiculos implica mayor riesgo de asegurabilidad en el ramo de automóviles evalúa el análisis que realiza el ejecutivo cuenta de autos de la división metropolitana para asegurar cualquier riesgo en un promedio de 2.43, mientras el 0% de los individuos responsables que no conoce lo evalúa con un promedio de 0.00
- El 86% de los individuos responsables que conoce los negocios de mayor riesgo de asegurabilidad en el ramo de daños evalúa el análisis que realiza el ejecutivo de cuenta de daños de la división metropolitana sobre los riegos cuando son asegurados en un promedio de 2.33, mientras el 14% de los individuos responsables que no conoce lo evalúa con un promedio de 2.00
- El 100% de los individuos responsables que conoce quién determina los costos y condiciones de una póliza califica la capacidad de negociación del ejecutivo de cuenta de la división metropolita para lograr la captación de



---

los negocios en un promedio de 2.43, mientras el 0% de los individuos responsables que no conoce lo califica con 0.00

- El 100% de los individuos responsables que conoce cuáles son las coberturas básicas en el ramo de autos califica los conocimientos que tienen los ejecutivos de cuenta de automóviles de la división metropolitana respecto a los productos y servicios de la Compañía en un promedio de 2.86, mientras el 0% de los individuos responsables que no conoce lo califica con promedio de 0.00
- El 100% de los individuos responsables que conoce cuáles son las coberturas en el ramo de daños califica los conocimientos que tienen los ejecutivos de cuenta de daños de la división metropolitana respecto a los productos y servicios de la Compañía en un promedio de 2.29, mientras el 0% de los individuos responsables que no conoce lo califica con promedio de 0.00
- El 100% de los individuos responsables que conoce a las personas que determinan la aceptación de un riesgo en la Compañía considera que el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana toma de decisiones en un promedio de 2.00, mientras el 0% de los individuos responsables que no conoce lo considera con un promedio de 0.00
- El 100% de los individuos responsables que conoce a las personas que determinan la aceptación de un riesgo en la Compañía considera que el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana toma de decisiones adecuadas en un promedio de 2.29, mientras el 0% de los individuos responsables que no conoce lo considera con un promedio de 0.00
- El 57% de los individuos responsables que conoce el lugar que ocupa Seguros Tepeyac, S A en el ramo de automóviles en el sector asegurador

---

considera que el ejecutivo de cuenta del ramo de autos de la división metropolitana le hace saber la situación que guarda la compañía respecto a la competencia en un promedio de 2.25, mientras el 43% de los individuos responsables que no conoce lo considera con un promedio 2.00

- El 57% de los individuos responsables que conoce el lugar que ocupa Seguros Tepeyac, S.A en el ramo de daños en el sector asegurador considera que el ejecutivo de cuenta del ramo de daños de la división metropolitana le hace saber la situación que guarda la compañía respecto a la competencia en un promedio de 1.75, mientras el 43% de los individuos responsables que no conoce lo considera con un promedio de 2.67
- El 100% de los individuos responsables que conoce si Seguros Tepeyac, S.A. ofrece automóvil a los ejecutivos de cuenta considera que le gustaría ocupar el puesto de ejecutivo de cuenta en un promedio de 1.29, mientras el 0% de los individuos responsables que no conoce lo considera con un promedio de 0.00
- El 71% de los individuos responsables que conoce la periodicidad del bono que recibe el ejecutivo de cuenta por las ventas considera importante que este reciba un bono por el resultado de las ventas, calificando esta importancia en un promedio de 4.20, mientras el 29% de los individuos responsables que no conoce la califica con un promedio de 3.00
- El 100% de los individuos responsables que conoce donde se realizó la última convención para los agentes considera importante que este por su desempeño asista a las convenciones, calificando esta importancia en un promedio de 3.86, mientras el 0% de los individuos responsables que no conoce la califica con promedio de 0.00

- 
- El 86% de los individuos responsables que conoce donde se realizó la cena de fin de año 2001 para los agentes considera importante que los ejecutivos de cuenta asistan a los eventos que se organizan para los agentes, calificando esta importancia en un promedio de 4.67, mientras el 14% de los individuos responsables que no conoce la califica con promedio de 1.00

### **Promedio por indicador Variable Puesto Directores**

La opinión de los individuos directores esta valorada en una escala del 1 al 5, donde el 1 es el valor mínimo y 5 el máximo.

- El 100% de los individuos directores que conoce la ubicación donde los ejecutivos de cuenta desempeñan sus labores considera que estas tienen una buena ubicación para brindar un buen servicio a los agentes calificandola con un promedio de 3.00, mientras el 0% de los individuos directores que no la conoce la califica con un promedio de 0.00
- El 100% de los individuos directores que conoce la ubicación donde los ejecutivos de cuenta desempeñan sus labores califica el servicio que ofrecen estos con un 4.00, mientras el 0% de los individuos directores que no la conoce evalúan el servicio con un 0.00
- El 100% de los individuos directores que conoce cual es el rango de edad que se debe tener para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta califica la edad de los ejecutivos de cuenta actuales con un 4.00, mientras el 0% de los individuos directores que no conocen el rango la califica en 0.00
- El 0% de los individuos directores que conoce cual es la instrucción escolar que se debe tener para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta considera que los ejecutivos desempeñan su trabajo con profesionalismo

---

en un promedio de 0.00, mientras el 100% de los individuos directores que no conoce lo considera con un promedio de 4.00

- El 100% de los individuos directores que han visto a los ejecutivos de cuenta vestidos en ropa formal, peinados y arreglados, considera que estos deben mejorar su apariencia en un promedio de 4.00, mientras el 0% de los individuos directores que no los han visto considera que debe mejorar en un promedio de 0.00
- El 100% de los individuos directores que conoce cuantos ejecutivos de cuenta del ramo de automóviles hay en la división metropolitana califica la relación que tiene con ellos en 4.00, mientras el 0% de los individuos directores que no conoce la califica con 0.00
- El 100% de los individuos directores que conoce los nombres de los ejecutivos de cuenta del ramo de automóviles de la división metropolitana califica la comunicación que tiene con ellos en un promedio de 2.00, mientras el 0% de los individuos directores que no los conoce la califica en un promedio de 0.00
- El 0% de los individuos directores que conoce cuantos ejecutivos de cuenta del ramo de daños hay en la división metropolitana califica la relación que tiene con ellos en 0.00, mientras el 100% de los individuos directores que no conoce la califica con 1.00
- El 100% de los individuos directores que conoce los nombres de los ejecutivos de cuenta del ramo de daños de la división metropolitana califica la comunicación que tiene con ellos en 1.00, mientras el 0% de los individuos directores que no los conoce lo califica con 0.00

- 
- El 100% de los individuos directores que conoce el objetivo principal del ejecutivo de cuenta evalúa que este cumple al 100% su objetivo principal con un promedio de 2.00, mientras el 0% de los individuos directores que no conoce lo evalúa con un promedio de 0.00
  - El 100% de los individuos directores que conoce el nombre designado para los agentes que inician en los seguros califica la recluta y formación de agentes nuevos que realiza el ejecutivo de cuenta con un promedio de 2.00, mientras el 0% de los individuos directores que no conoce lo califica con 0.00
  - El 100% de los individuos directores que conoce donde se ubica el área de capacitación de Seguros Tepeyac, S A califica el nivel de conocimientos de los agentes de seguros acerca de los productos y servicios de la Compañía en un 3.00, mientras el 0% de los individuos directores que no conoce lo califica con 0.00
  - El 100% de los individuos directores que conoce a las personas indicadas para acompañar al agente en sus vistas con los clientes para mostrarle los beneficios de los productos de Seguros Tepeyac, considera en actualmente se realizan vistas con los clientes en un promedio de 2.00, mientras el 0% de los individuos directores que no conoce lo considera con un promedio de 0.00
  - El 100% de los individuos directores que conoce el sistema que proporciona los resultados de la Compañía califica como bueno el registro mensual que lleva el ejecutivo de cuenta de la división meropolitana sobre las ventas y siniestralidad de sus agentes en un 2.00, mientras el 0 % de los individuos directores que no conoce lo califica con 0.00

- 
- El 100% de los individuos directores que conoce a quién canalizar la problemática de los agentes para dar solución, considera en un promedio de 2.00 que es responsabilidad del ejecutivo de cuenta resolver esta problemática, mientras el 0% de los individuos directores que no conoce lo considera con promedio de 0.00
  - El 100% de los individuos directores que conoce cuál es el curso que en el año 2002 es impartido a todo el personal de Seguros Tepeyac, S A califica la actitud de servicio del ejecutivo de cuenta de la división metropolitana en un promedio de 3.00, mientras el 0% de los individuos directores que no conoce lo califica con un promedio de 0.00
  - El 100% de los individuos directores que conoce cual de los usos de los vehículos implica mayor riesgo de asegurabilidad en el ramo de automóviles evalúa el análisis que realiza el ejecutivo cuenta de autos de la división metropolitana para asegurar cualquier riesgo en un promedio de 3.00, mientras el 0% de los individuos directores que no conoce lo evalúa con un promedio de 0.00
  - El 100% de los individuos directores que conoce los negocios de mayor riesgo de asegurabilidad en el ramo de daños evalúa el análisis que realiza el ejecutivo de cuenta de daños de la división metropolitana sobre los riesgos cuando son asegurados en un promedio de 2.00, mientras el 0% de los individuos directores que no conoce lo evalúa con un promedio de 0.00
  - El 100% de los individuos directores que conoce quién determina los costos y condiciones de una póliza califica la capacidad de negociación del ejecutivo de cuenta de la división metropolita para lograr la captación de los negocios en un promedio de 4.00, mientras el 0% de los individuos directores que no conoce lo califica con 0.00

- 
- El 100% de los individuos directores que conoce cuáles son las coberturas básicas en el ramo de autos califica los conocimientos que tienen los ejecutivos de cuenta de automóviles de la división metropolitana respecto a los productos y servicios de la Compañía en un promedio de 4.00, mientras el 0% de los individuos directores que no conoce lo califica con promedio de 0.00
  - El 100% de los individuos directores que conoce cuáles son las coberturas en el ramo de daños califica los conocimientos que tienen los ejecutivos de cuenta de daños de la división metropolitana respecto a los productos y servicios de la Compañía en un promedio de 2.00, mientras el 0 % de los individuos directores que no conoce lo califica con promedio de 0.00
  - El 100% de los individuos directores que conoce a las personas que determinan la aceptación de un riesgo en la Compañía considera que el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana toma de decisiones en un promedio de 3.00, mientras el 0% de los individuos directores que no conoce lo considera con un promedio de 0.00
  - El 100% de los individuos directores que conoce a las personas que determinan la aceptación de un riesgo en la Compañía considera que el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana toma de decisiones adecuadas en un promedio de 3.00, mientras el 0% de los individuos directores que no conoce lo considera con un promedio de 0.00
  - El 100% de los individuos directores que conoce el lugar que ocupa Seguros Tepeyac, S A en el ramo de automóviles en el sector asegurador considera que el ejecutivo de cuenta del ramo de autos de la división metropolitana le hace saber la situación que guarda la compañía respecto a la competencia en un promedio de 2.00, mientras el 0% de los individuos directores que no conoce lo considera con un promedio de 0.00

- El 0% de los individuos directores que conoce el lugar que ocupa Seguros Tepeyac, S A en el ramo de daños en el sector asegurador considera que el ejecutivo de cuenta del ramo de daños de la división metropolitana le hace saber la situación que guarda la compañía respecto a la competencia en un promedio de 0.00; mientras el 100% de los individuos directores que no conoce lo considera con un promedio de 2.00
- El 100% de los individuos directores que conoce si Seguros Tepeyac, S A ofrece automóvil a los ejecutivos de cuenta considera que le gustaría ocupar el puesto de ejecutivo de cuenta en un promedio de 1.00, mientras el 0% de los individuos directores que no conoce lo considera con un promedio de 0.00
- El 100% de los individuos directores que conoce la periodicidad del bono que recibe el ejecutivo de cuenta por las ventas considera importante que este reciba un bono por el resultado de las ventas, calificando esta importancia en un promedio de 4.00, mientras el 0% de los individuos directores que no conoce la califica con un promedio de 0.00
- El 100% de los individuos directores que conoce donde se realizó la última convención para los agentes considera importante que este por su desempeño asista a las convenciones, calificando esta importancia en un promedio de 3.00, mientras el 0% de los individuos directores que no conoce la califica con promedio de 0.00
- El 100% de los individuos directores que conoce donde se realizó la cena de fin de año 2001 para los agentes considera importante que los ejecutivos de cuenta asistan a los eventos que se organizan para los agentes, calificando esta importancia en un promedio de 5.00, mientras el 0% de los individuos directores que no conoce la califica con promedio de 0.00

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN



---

#### 4.6.2.4. Opinión de los Encuestados según la Variable Sociodemográfica 4 Tipo de Contrato Patronal

##### Promedio por indicador Variable Tipo de Contrato Confianza

La opinión de los individuos de confianza esta valorada en una escala del 1 al 5, donde el 1 es el valor mínimo y 5 el máximo.

- El 71% de los individuos de confianza que conoce la ubicación donde los ejecutivos de cuenta desempeñan sus labores considera que estas tienen una buena ubicación para brindar un buen servicio a los agentes calificandola con un promedio de 3.96, mientras el 29% de los individuos de confianza que no la conoce la califica con un promedio de 3.27
- El 71% de los individuos de confianza que conoce la ubicación donde los ejecutivos de cuenta desempeñan sus labores califica el servicio que ofrecen estos con un 3.17, mientras el 29% de los individuos de confianza que no la conoce evalúan el servicio con un 3.00
- El 87% de los individuos de confianza que conoce cual es el rango de edad que se debe tener para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta califica la edad de los ejecutivos de cuenta actuales con un 3.71, mientras el 13% de los individuos de confianza que no conocen el rango la califica en 3.10
- El 87% de los individuos de confianza que conoce cual es la instrucción escolar que se debe tener para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta considera que los ejecutivos desempeñan su trabajo con profesionalismo en un promedio de 3.31, mientras el 13% de los individuos de confianza que no conoce lo considera con un promedio de 3.60

- 
- El 93% de los individuos de confianza que han visto a los ejecutivos de cuenta vestidos en ropa formal, peinados y arreglados, considera que estos deben mejorar su apariencia en un promedio de 3.11, mientras el 7% de los individuos de confianza que no los han visto considera que debe mejorar en un promedio de 3.00
  - El 40% de los individuos de confianza que conoce cuantos ejecutivos de cuenta del ramo de automóviles hay en la división metropolitana califica la relación que tiene con ellos en 3.47, mientras el 60% de los individuos de confianza que no conoce la califica con 3.11
  - El 63% de los individuos de confianza que conoce los nombres de los ejecutivos de cuenta del ramo de automóviles de la división metropolitana califica la comunicación que tiene con ellos en un promedio de 3.19, mientras el 37% de los individuos de confianza que no los conoce la califica en un promedio de 2.29
  - El 9% de los individuos de confianza que conoce cuantos ejecutivos de cuenta del ramo de daños hay en la división metropolitana califica la relación que tiene con ellos en 3.29, mientras el 91% de los individuos de confianza que no conoce la califica con 2.90
  - El 64% de los individuos de confianza que conoce los nombres de los ejecutivos de cuenta del ramo de daños de la división metropolitana califica la comunicación que tiene con ellos en 2.94, mientras el 36% de los individuos de confianza que no los conoce lo califica con 2.04
  - El 64% de los individuos de confianza que conoce el objetivo principal del ejecutivo de cuenta evalúa que este cumple al 100% su objetivo principal con un promedio de 2.63 , mientras el 36% de los individuos de confianza que no conoce lo evalúa con un promedio de 3.22

- El 63% de los individuos de confianza que conoce el nombre designado para los agentes que inician en los seguros califica la recluta y formación de agentes nuevos que realiza el ejecutivo de cuenta con un promedio de 2.19, mientras el 37% de los individuos de confianza que no conoce lo califica con 2.54
- El 95% de los individuos de confianza que conoce donde se ubica el área de capacitación de Seguros Tepeyac, S A califica el nivel de conocimientos de los agentes de seguros acerca de los productos y servicios de la Compañía en un 2.96, mientras el 5% de los individuos de confianza que no conoce lo califica con 2.75
- El 88% de los individuos de confianza que conoce a las personas indicadas para acompañar al agente en sus vistas con los clientes para mostrarle los beneficios de los productos de Seguros Tepeyac, considera en actualmente se realizan vistas con los clientes en un promedio de 2.03, mientras el 12% de los individuos de confianza que no conoce lo considera con un promedio de 2.89
- El 83% de los individuos de confianza que conoce el sistema que proporciona los resultados de la Compañía califica como bueno el registro mensual que lleva el ejecutivo de cuenta de la división meropolitana sobre las ventas y siniestralidad de sus agentes en un 2.42, mientras el 17% de los individuos de confianza que no conoce lo califica con 3.00
- El 39% de los individuos de confianza que conoce a quién canalizar la problemática de los agentes para dar solución, considera en un promedio de 2.52 que es responsabilidad del ejecutivo de cuenta resolver esta problemática, mientras el 61% de los individuos de confianza que no conoce lo considera con promedio de 3.91

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

- 
- El 97% de los individuos de confianza que conoce cuál es el curso que en el año 2002 es impartido a todo el personal de Seguros Tepeyac, S A califica la actitud de servicio del ejecutivo de cuenta de la división metropolitana en un promedio de 3.40, mientras el 3% de los individuos de confianza que no conoce lo califica con un promedio de 2.00
  - El 72% de los individuos de confianza que conoce cual de los usos de los vehículos implica mayor riesgo de asegurabilidad en el ramo de automóviles evalúa el análisis que realiza el ejecutivo cuenta de autos de la división metropolitana para asegurar cualquier riesgo en un promedio de 2.67, mientras el 28% de los individuos de confianza que no conoce lo evalúa con un promedio de 2.90
  - El 40% de los individuos de confianza que conoce los negocios de mayor riesgo de asegurabilidad en el ramo de daños evalúa el análisis que realiza el ejecutivo de cuenta de daños de la división metropolitana sobre los riegos cuando son asegurados en un promedio de 2.40, mientras el 60% de los individuos de confianza que no conoce lo evalúa con un promedio de 2.89
  - El 91% de los individuos de confianza que conoce quién determina los costos y condiciones de una póliza califica la capacidad de negociación del ejecutivo de cuenta de la división metropolita para lograr la captación de los negocios en un promedio de 3.04, mientras el 9% de los individuos de confianza que no conoce lo califica con 3.29
  - El 89% de los individuos de confianza que conoce cuáles son las coberturas básicas en el ramo de autos califica los conocimientos que tienen los ejecutivos de cuenta de automóviles de la división metropolitana respecto a los productos y servicios de la Compañía en un promedio de 3.30, mientras el 11% de los individuos de confianza que no conoce lo califica con promedio de 3.75

- El 95% de los individuos de confianza que conoce cuáles son las coberturas en el ramo de daños califica los conocimientos que tienen los ejecutivos de cuenta de daños de la división metropolitana respecto a los productos y servicios de la Compañía en un promedio de 2.96, mientras el 5% de los individuos de confianza que no conoce lo califica con promedio de 3.25
- El 89% de los individuos de confianza que conoce a las personas que determinan la aceptación de un riesgo en la Compañía considera que el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana toma de decisiones en un promedio de 2.54, mientras el 11% de los individuos de confianza que no conoce lo considera con un promedio de 3.25
- El 89% de los individuos de confianza que conoce a las personas que determinan la aceptación de un riesgo en la Compañía considera que el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana toma de decisiones adecuadas en un promedio de 2.66, mientras el 11% de los individuos de confianza que no conoce lo considera con un promedio de 3.13
- El 36% de los individuos de confianza que conoce el lugar que ocupa Seguros Tepeyac, S A en el ramo de automóviles en el sector asegurador considera que el ejecutivo de cuenta del ramo de autos de la división metropolitana le hace saber la situación que guarda la compañía respecto a la competencia en un promedio de 1.93, mientras el 64% de los individuos de confianza que no conoce lo considera con un promedio de 2.21
- El 35% de los individuos de confianza que conoce el lugar que ocupa Seguros Tepeyac, S A en el ramo de daños en el sector asegurador considera que el ejecutivo de cuenta del ramo de daños de la división metropolitana le hace saber la situación que guarda la compañía respecto

---

a la competencia en un promedio de 1.65, mientras el 65% de los individuos de confianza que no conoce lo considera con un promedio de 2.08

- El 80% de los individuos de confianza que conoce si Seguros Tepeyac, S A ofrece automóvil a los ejecutivos de cuenta considera que le gustaría ocupar el puesto de ejecutivo de cuenta en un promedio de 2.30, mientras el 20% de los individuos de confianza que no conoce lo considera con un promedio de 1.93
- El 77% de los individuos de confianza que conoce la periodicidad del bono que recibe el ejecutivo de cuenta por las ventas considera importante que este reciba un bono por el resultado de las ventas, calificando esta importancia en un promedio de 4.29, mientras el 23% de los individuos de confianza que no conoce la califica con un promedio de 3.88
- El 71% de los individuos de confianza que conoce donde se realizó la última convención para los agentes considera importante que este por su desempeño asista a las convenciones, calificando esta importancia en un promedio de 3.74, mientras el 29% de los individuos de confianza que no conoce la califica con promedio de 4.05
- El 59% de los individuos de confianza que conoce donde se realizó la cena de fin de año 2001 para los agentes considera importante que los ejecutivos de cuenta asistan a los eventos que se organizan para los agentes, calificando esta importancia en un promedio de 4.41, mientras el 41% de los individuos de confianza que no conoce la califica con promedio de 3.90

---

**Promedio por indicador Variable Tipo de Contrato Sindicalizados**

---

La opinión de los individuos sindicalizados esta valorada en una escala del 1 al 5, donde el 1 es el valor mínimo y 5 el máximo.

- El 67% de los individuos sindicalizados que conoce la ubicación donde los ejecutivos de cuenta desempeñan sus labores considera que estas tienen una buena ubicación para brindar un buen servicio a los agentes calificandola con un promedio de 3.79, mientras el 33% de los individuos sindicalizados que no la conoce la califica con un promedio de 3.53
- El 67% de los individuos sindicalizados que conoce la ubicación donde los ejecutivos de cuenta desempeñan sus labores califica el servicio que ofrecen estos con un 3.16, mientras el 33% de los individuos sindicalizados que no la conoce evalúan el servicio con un 3.47
- El 89% de los individuos sindicalizados que conoce cual es el rango de edad que se debe tener para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta califica la edad de los ejecutivos de cuenta actuales con un 3.51, mientras el 11% de los individuos sindicalizados que no conocen el rango la califica en 4.17
- El 79% de los individuos sindicalizados que conoce cual es la instrucción escolar que se debe tener para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta considera que los ejecutivos desempeñan su trabajo con profesionalismo en un promedio de 3.27, mientras el 21% de los individuos sindicalizados que no conoce lo considera con un promedio de 3.25
- El 86% de los individuos sindicalizados que han visto a los ejecutivos de cuenta vestidos en ropa formal, peinados y arreglados, considera que estos deben mejorar su apariencia en un promedio de 2.88, mientras el 14% de

---

los individuos sindicalizados que no los han visto considera que debe mejorar en un promedio de 4.25

- El 33% de los individuos sindicalizados que conoce cuantos ejecutivos de cuenta del ramo de automóviles hay en la división metropolitana califica la relación que tiene con ellos en 3.26, mientras el 67% de los individuos sindicalizados que no conoce la califica con 3.26
- El 56% de los individuos sindicalizados que conoce los nombres de los ejecutivos de cuenta del ramo de automóviles de la división metropolitana califica la comunicación que tiene con ellos en un promedio de 2.94, mientras el 44% de los individuos sindicalizados que no los conoce la califica en un promedio de 2.52
- El 12% de los individuos sindicalizados que conoce cuantos ejecutivos de cuenta del ramo de daños hay en la división metropolitana califica la relación que tiene con ellos en 1.86, mientras el 88% de los individuos sindicalizados que no conoce la califica con 2.66
- El 67% de los individuos sindicalizados que conoce los nombres de los ejecutivos de cuenta del ramo de daños de la división metropolitana califica la comunicación que tiene con ellos en 2.66, mientras el 33% de los individuos sindicalizados que no los conoce lo califica con 2.16
- El 56% de los individuos sindicalizados que conoce el objetivo principal del ejecutivo de cuenta evalúa que este cumple al 100% su objetivo principal con un promedio de 3.09, mientras el 44% de los individuos sindicalizados que no conoce lo evalúa con un promedio de 3.16
- El 37% de los individuos sindicalizados que conoce el nombre designado para los agentes que inician en los seguros califica la recluta y formación



---

de agentes nuevos que realiza el ejecutivo de cuenta con un promedio de 2.67, mientras el 63% de los individuos sindicalizados que no conoce lo califica con 2.31

- El 96% de los individuos sindicalizados que conoce donde se ubica el área de capacitación de Seguros Tepeyac, S A califica el nivel de conocimientos de los agentes de seguros acerca de los productos y servicios de la Compañía en un 3.29, mientras el 4% de los individuos sindicalizados que no conoce lo califica con 4.00
- El 84% de los individuos sindicalizados que conoce a las personas indicadas para acompañar al agente en sus vistas con los clientes para mostrarle los beneficios de los productos de Seguros Tepeyac, considera en actualmente se realizan vistas con los clientes en un promedio de 2.46, mientras el 16% de los individuos sindicalizados que no conoce lo considera con un promedio de 1.89
- El 25% de los individuos sindicalizados que conoce el sistema que proporciona los resultados de la Compañía califica como bueno el registro mensual que lleva el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana sobre las ventas y siniestralidad de sus agentes en un 2.86, mientras el 75% de los individuos sindicalizados que no conoce lo califica con 2.93
- El 35% de los individuos sindicalizados que conoce a quién canalizar la problemática de los agentes para dar solución, considera en un promedio de 2.75 que es responsabilidad del ejecutivo de cuenta resolver esta problemática, mientras el 65% de los individuos sindicalizados que no conoce lo considera con promedio de 3.57
- El 96% de los individuos sindicalizados que conoce cuál es el curso que en el año 2002 es impartido a todo el personal de Seguros Tepeyac, S A

---

califica la actitud de servicio del ejecutivo de cuenta de la división metropolitana en un promedio de 3.25, mientras el 4% de los individuos sindicalizados que no conoce lo califica con un promedio de 3.50

- El 44% de los individuos sindicalizados que conoce cual de los usos de los vehículos implica mayor riesgo de asegurabilidad en el ramo de automóviles evalúa el análisis que realiza el ejecutivo cuenta de autos de la división metropolitana para asegurar cualquier riesgo en un promedio de 2.80, mientras el 56% de los individuos sindicalizados que no conoce lo evalúa con un promedio de 2.63
- El 46% de los individuos sindicalizados que conoce los negocios de mayor riesgo de asegurabilidad en el ramo de daños evalúa el análisis que realiza el ejecutivo de cuenta de daños de la división metropolitana sobre los riesgos cuando son asegurados en un promedio de 2.88, mientras el 44% de los individuos sindicalizados que no conoce lo evalúa con un promedio de 3.40
- El 79% de los individuos sindicalizados que conoce quién determina los costos y condiciones de una póliza califica la capacidad de negociación del ejecutivo de cuenta de la división metropolita para lograr la captación de los negocios en un promedio de 3.18, mientras el 21% de los individuos sindicalizados que no conoce lo califica con 3.83
- El 89% de los individuos sindicalizados que conoce cuáles son las coberturas básicas en el ramo de autos califica los conocimientos que tienen los ejecutivos de cuenta de automóviles de la división metropolitana respecto a los productos y servicios de la Compañía en un promedio de 3.20, mientras el 11% de los individuos sindicalizados que no conoce lo califica con promedio de 3.33

- 
- El 96% de los individuos sindicalizados que conoce cuáles son las coberturas en el ramo de daños califica los conocimientos que tienen los ejecutivos de cuenta de daños de la división metropolitana respecto a los productos y servicios de la Compañía en un promedio de 3.18, mientras el 4% de los individuos sindicalizados que no conoce lo califica con promedio de 3.50
  - El 82% de los individuos sindicalizados que conoce a las personas que determinan la aceptación de un riesgo en la Compañía considera que el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana toma de decisiones en un promedio de 2.87, mientras el 18% de los individuos sindicalizados que no conoce lo considera con un promedio de 3.20
  - El 82% de los individuos sindicalizados que conoce a las personas que determinan la aceptación de un riesgo en la Compañía considera que el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana toma de decisiones adecuadas en un promedio de 2.87, mientras el 18% de los individuos sindicalizados que no conoce lo considera con un promedio de 3.10
  - El 32% de los individuos sindicalizados que conoce el lugar que ocupa Seguros Tepeyac, S A en el ramo de automóviles en el sector asegurador considera que el ejecutivo de cuenta del ramo de autos de la división metropolitana le hace saber la situación que guarda la compañía respecto a la competencia en un promedio de 2.44, mientras el 68% de los individuos sindicalizados que no conoce lo considera con un promedio de 1.97
  - El 12% de los individuos sindicalizados que conoce el lugar que ocupa Seguros Tepeyac, S A en el ramo de daños en el sector asegurador considera que el ejecutivo de cuenta del ramo de daños de la división metropolitana le hace saber la situación que guarda la compañía respecto

---

a la competencia en un promedio de 2.86, mientras el 88% de los individuos sindicalizados que no conoce lo considera con un promedio de 1.70

- El 84% de los individuos sindicalizados que conoce si Seguros Tepeyac, S A ofrece automóvil a los ejecutivos de cuenta considera que le gustaría ocupar el puesto de ejecutivo de cuenta en un promedio de 3.08, mientras el 16% de los individuos sindicalizados que no conoce lo considera con un promedio de 2.11
- El 68% de los individuos sindicalizados que conoce la periodicidad del bono que recibe el ejecutivo de cuenta por las ventas considera importante que este reciba un bono por el resultado de las ventas, calificando esta importancia en un promedio de 3.62, mientras el 32% de los individuos sindicalizados que no conoce la califica con un promedio de 3.78
- El 49% de los individuos sindicalizados que conoce donde se realizó la última convención para los agentes considera importante que este por su desempeño asista a las convenciones, calificando esta importancia en un promedio de 3.86, mientras el 51% de los individuos sindicalizados que no conoce la califica con promedio de 3.38
- El 51% de los individuos sindicalizados que conoce donde se realizó la cena de fin de año 2001 para los agentes considera importante que los ejecutivos de cuenta asistan a los eventos que se organizan para los agentes, calificando esta importancia en un promedio de 4.00, mientras el 49% de los individuos sindicalizados que no conoce la califica con promedio de 3.54

---

#### 4.6.2.5. Opinión de los Encuestados según la Variable Sociodemográfica 5 Unidad de Negocios

##### Promedio por indicador Variable Unidad de Negocios Autos

La opinión de los individuos de la unidad de negocios autos esta valorada en una escala del 1 al 5, donde el 1 es el valor mínimo y 5 el máximo.

- El 60% de los individuos de la unidad de negocios autos que conoce la ubicación donde los ejecutivos de cuenta desempeñan sus labores considera que estas tienen una buena ubicación para brindar un buen servicio a los agentes calificandola con un promedio de 3.96, mientras el 40% de los individuos de la unidad de negocios autos que no la conoce la califica con un promedio de 3.49
- El 60% de los individuos de la unidad de negocios autos que conoce la ubicación donde los ejecutivos de cuenta desempeñan sus labores califica el servicio que ofrecen estos con un 3.30, mientras el 40% de los individuos de la unidad de negocios autos que no la conoce evalúan el servicio con un 3.29
- El 90% de los individuos de la unidad de negocios autos que conoce cual es el rango de edad que se debe tener para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta califica la edad de los ejecutivos de cuenta actuales con un 3.70, mientras el 10% de los individuos de la unidad de negocios autos que no conocen el rango la califica en 3.78
- El 78% de los individuos de la unidad de negocios autos que conoce cual es la instrucción escolar que se debe tener para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta considera que los ejecutivos desempeñan su trabajo con profesionalismo en un promedio de 3.49, mientras el 22% de los

---

individuos de la unidad de negocios autos que no conoce lo considera con un promedio de 3.58

- El 88% de los individuos de la unidad de negocios autos que han visto a los ejecutivos de cuenta vestidos en ropa formal, peinados y arreglados, considera que estos deben mejorar su apariencia en un promedio de 2.96, mientras el 12% de los individuos de la unidad de negocios autos que no los han visto considera que debe mejorar en un promedio de 3.91
- El 44% de los individuos de la unidad de negocios autos que conoce cuantos ejecutivos de cuenta del ramo de automóviles hay en la división metropolitana califica la relación que tiene con ellos en 3.51, mientras el 56% de los individuos de la unidad de negocios autos que no conoce la califica con 3.35
- El 56% de los individuos de la unidad de negocios autos que conoce los nombres de los ejecutivos de cuenta del ramo de automóviles de la división metropolitana califica la comunicación que tiene con ellos en un promedio de 3.47, mientras el 44% de los individuos de la unidad de negocios autos que no los conoce la califica en un promedio de 2.46
- El 11% de los individuos de la unidad de negocios autos que conoce cuantos ejecutivos de cuenta del ramo de daños hay en la división metropolitana califica la relación que tiene con ellos en 2.60, mientras el 89% de los individuos de la unidad de negocios autos que no conoce la califica con 2.35
- El 53% de los individuos de la unidad de negocios autos que conoce los nombres de los ejecutivos de cuenta del ramo de daños de la división metropolitana califica la comunicación que tiene con ellos en 2.32, mientras

---

el 47% de los individuos de la unidad de negocios autos que no los conoce lo califica con 2.05

- El 57% de los individuos de la unidad de negocios autos que conoce el objetivo principal del ejecutivo de cuenta evalúa que este cumple al 100% su objetivo principal con un promedio de 3.02, mientras el 43% de los individuos de la unidad de negocios autos que no conoce lo evalúa con un promedio de 3.24
- El 49% de los individuos de la unidad de negocios autos que conoce el nombre designado para los agentes que inician en los seguros califica la recluta y formación de agentes nuevos que realiza el ejecutivo de cuenta con un promedio de 2.49, mientras el 51% de los individuos de la unidad de negocios autos que no conoce lo califica con 2.33
- El 95% de los individuos de la unidad de negocios autos que conoce donde se ubica el área de capacitación de Seguros Tepeyac, S A califica el nivel de conocimientos de los agentes de seguros acerca de los productos y servicios de la Compañía en un 3.20, mientras el 5% de los individuos de la unidad de negocios autos que no conoce lo califica con 3.25
- El 85% de los individuos de la unidad de negocios autos que conoce a las personas indicadas para acompañar al agente en sus vistas con los clientes para mostrarle los beneficios de los productos de Seguros Tepeyac, considera en actualmente se realizan vistas con los clientes en un promedio de 2.25, mientras el 15% de los individuos de la unidad de negocios autos que no conoce lo considera con un promedio de 2.54
- El 55% de los individuos de la unidad de negocios autos que conoce el sistema que proporciona los resultados de la Compañía califica como

---

bueno el registro mensual que lleva el ejecutivo de cuenta de la división meropolitana sobre las ventas y siniestralidad de sus agentes en un 2.63, mientras el 45% de los individuos de la unidad de negocios autos que no conoce lo califica con 3.00

- El 34% de los individuos de la unidad de negocios autos que conoce a quién canalizar la problemática de los agentes para dar solución, considera en un promedio de 2.67 que es responsabilidad del ejecutivo de cuenta resolver esta problemática, mientras el 66% de los individuos de la unidad de negocios autos que no conoce lo considera con promedio de 3.84
- El 97% de los individuos de la unidad de negocios autos que conoce cuál es el curso que en el año 2002 es impartido a todo el personal de Seguros Tepeyac, S A califica la actitud de servicio del ejecutivo de cuenta de la división metropolitana en un promedio de 3.42, mientras el 3% de los individuos de la unidad de negocios autos que no conoce lo califica con un promedio de 3.33
- El 61% de los individuos de la unidad de negocios autos que conoce cual de los usos de los vehículos implica mayor riesgo de asegurabilidad en el ramo de automóviles evalúa el análisis que realiza el ejecutivo cuenta de autos de la división metropolitana para asegurar cualquier riesgo en un promedio de 2.78, mientras el 39% de los individuos de la unidad de negocios autos que no conoce lo evalúa con un promedio de 2.79
- El 31% de los individuos de la unidad de negocios autos que conoce los negocios de mayor riesgo de asegurabilidad en el ramo de daños evalúa el análisis que realiza el ejecutivo de cuenta de daños de la división metropolitana sobre los riegos cuando son asegurados en un promedio de 2.67, mientras el 69% de los individuos de la unidad de negocios autos que no conoce lo evalúa con un promedio de 2.80



- El 83% de los individuos de la unidad de negocios autos que conoce quién determina los costos y condiciones de una póliza califica la capacidad de negociación del ejecutivo de cuenta de la división metropolitana para lograr la captación de los negocios en un promedio de 3.33, mientras el 17% de los individuos de la unidad de negocios autos que no conoce lo califica con 3.60
- El 90% de los individuos de la unidad de negocios autos que conoce cuáles son las coberturas básicas en el ramo de autos califica los conocimientos que tienen los ejecutivos de cuenta de automóviles de la división metropolitana respecto a los productos y servicios de la Compañía en un promedio de 3.33, mientras el 10% de los individuos de la unidad de negocios autos que no conoce lo califica con promedio de 3.56
- El 93% de los individuos de la unidad de negocios autos que conoce cuáles son las coberturas en el ramo de daños califica los conocimientos que tienen los ejecutivos de cuenta de daños de la división metropolitana respecto a los productos y servicios de la Compañía en un promedio de 3.13, mientras el 7% de los individuos de la unidad de negocios autos que no conoce lo califica con promedio de 3.33
- El 84% de los individuos de la unidad de negocios autos que conoce a las personas que determinan la aceptación de un riesgo en la Compañía considera que el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana toma de decisiones en un promedio de 2.77, mientras el 16% de los individuos de la unidad de negocios autos que no conoce lo considera con un promedio de 3.21
- El 84% de los individuos de la unidad de negocios autos que conoce a las personas que determinan la aceptación de un riesgo en la Compañía

---

considera que el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana toma de decisiones adecuadas en un promedio de 2.85, mientras el 16% de los individuos de la unidad de negocios autos que no conoce lo considera con un promedio de 3.21

- El 33% de los individuos de la unidad de negocios autos que conoce el lugar que ocupa Seguros Tepeyac, S A en el ramo de automóviles en el sector asegurador considera que el ejecutivo de cuenta del ramo de autos de la división metropolitana le hace saber la situación que guarda la compañía respecto a la competencia en un promedio de 2.28, mientras el 67% de los individuos de la unidad de negocios autos que no conoce lo considera con un promedio de 2.05
- El 22% de los individuos de la unidad de negocios autos que conoce el lugar que ocupa Seguros Tepeyac, S A en el ramo de daños en el sector asegurador considera que el ejecutivo de cuenta del ramo de daños de la división metropolitana le hace saber la situación que guarda la compañía respecto a la competencia en un promedio de 2.05, mientras el 78% de los individuos de la unidad de negocios autos que no conoce lo considera con un promedio de 1.86
- El 81% de los individuos de la unidad de negocios autos que conoce si Seguros Tepeyac, S A ofrece automóvil a los ejecutivos de cuenta considera que le gustaría ocupar el puesto de ejecutivo de cuenta en un promedio de 2.68, mientras el 19% de los individuos de la unidad de negocios autos que no conoce lo considera con un promedio de 2.12
- El 68% de los individuos de la unidad de negocios autos que conoce la periodicidad del bono que recibe el ejecutivo de cuenta por las ventas considera importante que este reciba un bono por el resultado de las ventas, calificando esta importancia en un promedio de 4.05, mientras el

---

32% de los individuos de la unidad de negocios autos que no conoce la califica con un promedio de 3.96

- El 58% de los individuos de la unidad de negocios autos que conoce donde se realizó la última convención para los agentes considera importante que este por su desempeño asista a las convenciones, calificando esta importancia en un promedio de 3.78, mientras el 42% de los individuos de la unidad de negocios autos que no conoce la califica con promedio de 3.86
- El 51% de los individuos de la unidad de negocios autos que conoce donde se realizó la cena de fin de año 2001 para los agentes considera importante que los ejecutivos de cuenta asistan a los eventos que se organizan para los agentes, calificando esta importancia en un promedio de 4.36, mientras el 49% de los individuos de la unidad de negocios autos que no conoce la califica con promedio de 3.88

#### **Promedio por indicador Variable Unidad de Negocios Daños**

La opinión de los individuos de la unidad de negocios daños esta valorada en una escala del 1 al 5, donde el 1 es el valor mínimo y 5 el máximo.

- El 86% de los individuos de la unidad de negocios daños que conoce la ubicación donde los ejecutivos de cuenta desempeñan sus labores considera que estas tienen una buena ubicación para brindar un buen servicio a los agentes calificandola con un promedio de 3.79, mientras el 14% de los individuos de la unidad de negocios daños que no la conoce la califica con un promedio de 2.83
- El 86% de los individuos de la unidad de negocios daños que conoce la ubicación donde los ejecutivos de cuenta desempeñan sus labores califica

---

el servicio que ofrecen estos con un 2.97, mientras el 14% de los individuos de la unidad de negocios daños que no la conoce evalúan el servicio con un 2.83

- El 84% de los individuos de la unidad de negocios daños que conoce cual es el rango de edad que se debe tener para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta califica la edad de los ejecutivos de cuenta actuales con un 3.46, mientras el 16% de los individuos de la unidad de negocios daños que no conocen el rango la califica en 3.14
- El 93% de los individuos de la unidad de negocios daños que conoce cual es la instrucción escolar que se debe tener para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta considera que los ejecutivos desempeñan su trabajo con profesionalismo en un promedio de 2.95, mientras el 7% de los individuos de la unidad de negocios daños que no conoce lo considera con un promedio de 2.33
- El 95% de los individuos de la unidad de negocios daños que han visto a los ejecutivos de cuenta vestidos en ropa formal, peinados y arreglados, considera que estos deben mejorar su apariencia en un promedio de 3.12, mientras el 5% de los individuos de la unidad de negocios daños que no los han visto considera que debe mejorar en un promedio de 3.00
- El 23% de los individuos de la unidad de negocios daños que conoce cuantos ejecutivos de cuenta del ramo de automóviles hay en la división metropolitana califica la relación que tiene con ellos en 2.90, mientras el 77% de los individuos de la unidad de negocios daños que no conoce la califica con 2.94
- El 68% de los individuos de la unidad de negocios daños que conoce los nombres de los ejecutivos de cuenta del ramo de automóviles de la división

---

metropolitana califica la comunicación que tiene con ellos en un promedio de 2.47, mientras el 32% de los individuos de la unidad de negocios daños que no los conoce la califica en un promedio de 2.21

- El 9% de los individuos de la unidad de negocios daños que conoce cuantos ejecutivos de cuenta del ramo de daños hay en la división metropolitana califica la relación que tiene con ellos en 2.50, mientras el 91% de los individuos de la unidad de negocios daños que no conoce la califica con 3.68
- El 89% de los individuos de la unidad de negocios daños que conoce los nombres de los ejecutivos de cuenta del ramo de daños de la división metropolitana califica la comunicación que tiene con ellos en 3.41, mientras el 11% de los individuos de la unidad de negocios daños que no los conoce lo califica con 2.40
- El 68% de los individuos de la unidad de negocios daños que conoce el objetivo principal del ejecutivo de cuenta evalúa que este cumple al 100% su objetivo principal con un promedio de 2.47, mientras el 32% de los individuos de la unidad de negocios daños que no conoce lo evalúa con un promedio de 3.07
- El 57% de los individuos de la unidad de negocios daños que conoce el nombre designado para los agentes que inician en los seguros califica la recluta y formación de agentes nuevos que realiza el ejecutivo de cuenta con un promedio de 2.08, mientras el 43% de los individuos de la unidad de negocios daños que no conoce lo califica con 2.58
- El 95% de los individuos de la unidad de negocios daños que conoce donde se ubica el área de capacitación de Seguros Tepeyac, S A califica el nivel de conocimientos de los agentes de seguros acerca de los

---

productos y servicios de la Compañía en un 2.90, mientras el 5% de los individuos de la unidad de negocios daños que no conoce lo califica con 3.00

- El 89% de los individuos de la unidad de negocios daños que conoce a las personas indicadas para acompañar al agente en sus vistas con los clientes para mostrarle los beneficios de los productos de Seguros Tepeyac, considera en actualmente se realizan vistas con los clientes en un promedio de 2.13, mientras el 11% de los individuos de la unidad de negocios daños que no conoce lo considera con un promedio de 2.00
- El 64% de los individuos de la unidad de negocios daños que conoce el sistema que proporciona los resultados de la Compañía califica como bueno el registro mensual que lleva el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana sobre las ventas y siniestralidad de sus agentes en un 2.29, mientras el 36% de los individuos de la unidad de negocios daños que no conoce lo califica con 2.81
- El 43% de los individuos de la unidad de negocios daños que conoce a quién canalizar la problemática de los agentes para dar solución, considera en un promedio de 2.53 que es responsabilidad del ejecutivo de cuenta resolver esta problemática, mientras el 57% de los individuos de la unidad de negocios daños que no conoce lo considera con promedio de 3.56
- El 98% de los individuos de la unidad de negocios daños que conoce cuál es el curso que en el año 2002 es impartido a todo el personal de Seguros Tepeyac, S A califica la actitud de servicio del ejecutivo de cuenta de la división metropolitana en un promedio de 3.16, mientras el 2% de los individuos de la unidad de negocios daños que no conoce lo califica con un promedio de 1.00

- 
- El 57% de los individuos de la unidad de negocios daños que conoce cual de los usos de los vehículos implica mayor riesgo de asegurabilidad en el ramo de automóviles evalúa el análisis que realiza el ejecutivo cuenta de autos de la división metropolitana para asegurar cualquier riesgo en un promedio de 2.56, mientras el 43% de los individuos de la unidad de negocios daños que no conoce lo evalúa con un promedio de 2.63
  - El 66% de los individuos de la unidad de negocios daños que conoce los negocios de mayor riesgo de asegurabilidad en el ramo de daños evalúa el análisis que realiza el ejecutivo de cuenta de daños de la división metropolitana sobre los riesgos cuando son asegurados en un promedio de 2.59, mientras el 34% de los individuos de la unidad de negocios daños que no conoce lo evalúa con un promedio de 2.93
  - El 91% de los individuos de la unidad de negocios daños que conoce quién determina los costos y condiciones de una póliza califica la capacidad de negociación del ejecutivo de cuenta de la división metropolitana para lograr la captación de los negocios en un promedio de 2.68, mientras el 9% de los individuos de la unidad de negocios daños que no conoce lo califica con 3.75
  - El 89% de los individuos de la unidad de negocios daños que conoce cuáles son las coberturas básicas en el ramo de autos califica los conocimientos que tienen los ejecutivos de cuenta de automóviles de la división metropolitana respecto a los productos y servicios de la Compañía en un promedio de 3.10, mientras el 11% de los individuos de la unidad de negocios daños que no conoce lo califica con promedio de 3.60
  - El 100% de los individuos de la unidad de negocios daños que conoce cuáles son las coberturas en el ramo de daños califica los conocimientos que tienen los ejecutivos de cuenta de daños de la división metropolitana

---

respecto a los productos y servicios de la Compañía en un promedio de 2.91, mientras el 0% de los individuos de la unidad de negocios daños que no conoce lo califica con promedio de 0.00

- El 91% de los individuos de la unidad de negocios daños que conoce a las personas que determinan la aceptación de un riesgo en la Compañía considera que el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana toma de decisiones en un promedio de 2.50, mientras el 9% de los individuos de la unidad de negocios daños que no conoce lo considera con un promedio de 3.25
- El 91% de los individuos de la unidad de negocios daños que conoce a las personas que determinan la aceptación de un riesgo en la Compañía considera que el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana toma de decisiones adecuadas en un promedio de 2.55, mientras el 9% de los individuos de la unidad de negocios daños que no conoce lo considera con un promedio de 2.75
- El 64% de los individuos de la unidad de negocios daños que conoce el lugar que ocupa Seguros Tepeyac, S A en el ramo de automóviles en el sector asegurador considera que el ejecutivo de cuenta del ramo de autos de la división metropolitana le hace saber la situación que guarda la compañía respecto a la competencia en un promedio de 2.21, mientras el 36% de los individuos de la unidad de negocios daños que no conoce lo considera con un promedio de 1.88
- El 32% de los individuos de la unidad de negocios daños que conoce el lugar que ocupa Seguros Tepeyac, S A en el ramo de daños en el sector asegurador considera que el ejecutivo de cuenta del ramo de daños de la división metropolitana le hace saber la situación que guarda la compañía respecto a la competencia en un promedio de 1.71, mientras el 68% de los



---

individuos de la unidad de negocios daños que no conoce lo considera con un promedio de 1.97

- El 84% de los individuos de la unidad de negocios daños que conoce si Seguros Tepeyac, S A ofrece automóvil a los ejecutivos de cuenta considera que le gustaría ocupar el puesto de ejecutivo de cuenta en un promedio de 2.59, mientras el 16% de los individuos de la unidad de negocios daños que no conoce lo considera con un promedio de 1.71
- El 84% de los individuos de la unidad de negocios daños que conoce la periodicidad del bono que recibe el ejecutivo de cuenta por las ventas considera importante que este reciba un bono por el resultado de las ventas, calificando esta importancia en un promedio de 3.97, mientras el 16% de los individuos de la unidad de negocios daños que no conoce la califica con un promedio de 3.29
- El 68% de los individuos de la unidad de negocios daños que conoce donde se realizó la última convención para los agentes considera importante que este por su desempeño asista a las convenciones, calificando esta importancia en un promedio de 3.77, mientras el 32% de los individuos de la unidad de negocios daños que no conoce la califica con promedio de 3.14
- El 64% de los individuos de la unidad de negocios daños que conoce donde se realizó la cena de fin de año 2001 para los agentes considera importante que los ejecutivos de cuenta asistan a los eventos que se organizan para los agentes, calificando esta importancia en un promedio de 4.07, mientras el 36% de los individuos de la unidad de negocios daños que no conoce la califica con promedio de 3.31

#### 4.6.2.6. Opinión de los Encuestados según la Variable Sociodemográfica 6 Antigüedad

##### Promedio por indicador Variable Antigüedad de 1-3 años

La opinión de los individuos con una antigüedad de 1-3 años esta valorada en una escala del 1 al 5, donde el 1 es el valor mínimo y 5 el máximo.

- El 61% de los individuos con una antigüedad de 1-3 años que conoce la ubicación donde los ejecutivos de cuenta desempeñan sus labores considera que estas tienen una buena ubicación para brindar un buen servicio a los agentes calificandola con un promedio de 3.97, mientras el 39% de los individuos con una antigüedad de 1-3 años que no la conoce la califica con un promedio de 3.64
- El 61% de los individuos con una antigüedad de 1-3 años que conoce la ubicación donde los ejecutivos de cuenta desempeñan sus labores califica el servicio que ofrecen estos con un 3.26, mientras el 39% de los individuos con una antigüedad de 1-3 años que no la conoce evalúan el servicio con un 3.55
- El 86% de los individuos con una antigüedad de 1-3 años que conoce cual es el rango de edad que se debe tener para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta califica la edad de los ejecutivos de cuenta actuales con un 3.67, mientras el 14% de los individuos con una antigüedad de 1-3 años que no conocen el rango la califica en 3.38
- El 81% de los individuos con una antigüedad de 1-3 años que conoce cual es la instrucción escolar que se debe tener para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta considera que los ejecutivos desempeñan su trabajo con profesionalismo en un promedio de 3.48, mientras el 19% de los

---

individuos con una antigüedad de 1-3 años que no conoce lo considera con un promedio de 3.64

- El 89% de los individuos con una antigüedad de 1-3 años que han visto a los ejecutivos de cuenta vestidos en ropa formal, peinados y arreglados, considera que estos deben mejorar su apariencia en un promedio de 2.76, mientras el 11% de los individuos con una antigüedad de 1-3 años que no los han visto considera que debe mejorar en un promedio de 4.17
- El 46% de los individuos con una antigüedad de 1-3 años que conoce cuantos ejecutivos de cuenta del ramo de automóviles hay en la división metropolitana califica la relación que tiene con ellos en 3.08, mientras el 54% de los individuos con una antigüedad de 1-3 años que no conoce la califica con 3.35
- El 49% de los individuos con una antigüedad de 1-3 años que conoce los nombres de los ejecutivos de cuenta del ramo de automóviles de la división metropolitana califica la comunicación que tiene con ellos en un promedio de 3.29, mientras el 51% de los individuos con una antigüedad de 1-3 años que no los conoce la califica en un promedio de 2.52
- El 16% de los individuos con una antigüedad de 1-3 años que conoce cuantos ejecutivos de cuenta del ramo de daños hay en la división metropolitana califica la relación que tiene con ellos en 2.33, mientras el 84% de los individuos con una antigüedad de 1-3 años que no conoce la califica con 2.71
- El 58% de los individuos con una antigüedad de 1-3 años que conoce los nombres de los ejecutivos de cuenta del ramo de daños de la división metropolitana califica la comunicación que tiene con ellos en 2.76, mientras

- 
- el 42% de los individuos con una antigüedad de 1-3 años que no los conoce lo califica con 2.25
- El 53% de los individuos con una antigüedad de 1-3 años que conoce el objetivo principal del ejecutivo de cuenta evalúa que este cumple al 100% su objetivo principal con un promedio de 3.37, mientras el 47% de los individuos con una antigüedad de 1-3 años que no conoce lo evalúa con un promedio de 3.37
  - El 37% de los individuos con una antigüedad de 1-3 años que conoce el nombre designado para los agentes que inician en los seguros califica la recluta y formación de agentes nuevos que realiza el ejecutivo de cuenta con un promedio de 2.71, mientras el 63% de los individuos con una antigüedad de 1-3 años que no conoce lo califica con 2.58
  - El 93% de los individuos con una antigüedad de 1-3 años que conoce donde se ubica el área de capacitación de Seguros Tepeyac, S A califica el nivel de conocimientos de los agentes de seguros acerca de los productos y servicios de la Compañía en un 3.26, mientras el 7% de los individuos con una antigüedad de 1-3 años que no conoce lo califica con 3.50
  - El 88% de los individuos con una antigüedad de 1-3 años que conoce a las personas indicadas para acompañar al agente en sus vistas con los clientes para mostrarle los beneficios de los productos de Seguros Tepeyac, considera en actualmente se realizan vistas con los clientes en un promedio de 2.46, mientras el 12% de los individuos con una antigüedad de 1-3 años que no conoce lo considera con un promedio de 2.43

- 
- El 35% de los individuos con una antigüedad de 1-3 años que conoce el sistema que proporciona los resultados de la Compañía califica como bueno el registro mensual que lleva el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana sobre las ventas y siniestralidad de sus agentes en un 2.95, mientras el 65% de los individuos con una antigüedad de 1-3 años que no conoce lo califica con 3.11
  - El 35% de los individuos con una antigüedad de 1-3 años que conoce a quién canalizar la problemática de los agentes para dar solución, considera en un promedio de 2.30 que es responsabilidad del ejecutivo de cuenta resolver esta problemática, mientras el 65% de los individuos con una antigüedad de 1-3 años que no conoce lo considera con promedio de 3.68
  - El 96% de los individuos con una antigüedad de 1-3 años que conoce cuál es el curso que en el año 2002 es impartido a todo el personal de Seguros Tepeyac, S A califica la actitud de servicio del ejecutivo de cuenta de la división metropolitana en un promedio de 3.38, mientras el 4% de los individuos con una antigüedad de 1-3 años que no conoce lo califica con un promedio de 3.50
  - El 46% de los individuos con una antigüedad de 1-3 años que conoce cual de los usos de los vehículos implica mayor riesgo de asegurabilidad en el ramo de automóviles evalúa el análisis que realiza el ejecutivo cuenta de autos de la división metropolitana para asegurar cualquier riesgo en un promedio de 3.04, mientras el 54% de los individuos con una antigüedad de 1-3 años que no conoce lo evalúa con un promedio de 2.77
  - El 33% de los individuos con una antigüedad de 1-3 años que conoce los negocios de mayor riesgo de asegurabilidad en el ramo de daños evalúa el análisis que realiza el ejecutivo de cuenta de daños de la división metropolitana sobre los riesgos cuando son asegurados en un promedio de

---

2.95, mientras el 67% de los individuos con una antigüedad de 1-3 años que no conoce lo evalúa con un promedio de 2.92

- El 75% de los individuos con una antigüedad de 1-3 años que conoce quién determina los costos y condiciones de una póliza califica la capacidad de negociación del ejecutivo de cuenta de la división metropolitana para lograr la captación de los negocios en un promedio de 3.37, mientras el 25% de los individuos con una antigüedad de 1-3 años que no conoce lo califica 3.86
- El 84% de los individuos con una antigüedad de 1-3 años que conoce cuáles son las coberturas básicas en el ramo de autos califica los conocimientos que tienen los ejecutivos de cuenta de automóviles de la división metropolitana respecto a los productos y servicios de la Compañía en un promedio de 3.35, mientras el 16% de los individuos con una antigüedad de 1-3 años que no conoce lo califica con promedio de 3.67
- El 93% de los individuos con una antigüedad de 1-3 años que conoce cuáles son las coberturas en el ramo de daños califica los conocimientos que tienen los ejecutivos de cuenta de daños de la división metropolitana respecto a los productos y servicios de la Compañía en un promedio de 3.42, mientras el 7% de los individuos con una antigüedad de 1-3 años que no conoce lo califica con promedio de 3.50
- El 77% de los individuos con una antigüedad de 1-3 años que conoce a las personas que determinan la aceptación de un riesgo en la Compañía considera que el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana toma de decisiones en un promedio de 2.91, mientras el 23% de los individuos con una antigüedad de 1-3 años que no conoce lo considera con un promedio de 3.23

- El 77% de los individuos con una antigüedad de 1-3 años que conoce a las personas que determinan la aceptación de un riesgo en la Compañía considera que el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana toma de decisiones adecuadas en un promedio de 2.98, mientras el 23% de los individuos con una antigüedad de 1-3 años que no conoce lo considera con un promedio de 3.15
- El 21% de los individuos con una antigüedad de 1-3 años que conoce el lugar que ocupa Seguros Tepeyac, S A en el ramo de automóviles en el sector asegurador considera que el ejecutivo de cuenta del ramo de autos de la división metropolitana le hace saber la situación que guarda la compañía respecto a la competencia en un promedio de 2.25, mientras el 79% de los individuos con una antigüedad de 1-3 años que no conoce lo considera con un promedio de 2.18
- El 19% de los individuos con una antigüedad de 1-3 años que conoce el lugar que ocupa Seguros Tepeyac, S A en el ramo de daños en el sector asegurador considera que el ejecutivo de cuenta del ramo de daños de la división metropolitana le hace saber la situación que guarda la compañía respecto a la competencia en un promedio de 2.45, mientras el 81% de los individuos con una antigüedad de 1-3 años que no conoce lo considera con un promedio de 1.83
- El 74% de los individuos con una antigüedad de 1-3 años que conoce si Seguros Tepeyac, S A ofrece automóvil a los ejecutivos de cuenta considera que le gustaría ocupar el puesto de ejecutivo de cuenta en un promedio de 3.05, mientras el 26% de los individuos con una antigüedad de 1-3 años que no conoce lo considera con un promedio de 2.20
- El 67% de los individuos con una antigüedad de 1-3 años que conoce la periodicidad del bono que recibe el ejecutivo de cuenta por las ventas

---

considera importante que este reciba un bono por el resultado de las ventas, calificando esta importancia en un promedio de 4.03, mientras el 33% de los individuos con una antigüedad de 1-3 años que no conoce la califica con un promedio de 3.89

- El 54% de los individuos con una antigüedad de 1-3 años que conoce donde se realizó la última convención para los agentes considera importante que este por su desempeño asista a las convenciones, calificando esta importancia en un promedio de 3.90, mientras 46% de los individuos con una antigüedad de 1-3 años que no conoce la califica con promedio de 3.77
- El 51% de los individuos con una antigüedad de 1-3 años que conoce donde se realizó la cena de fin de año 2001 para los agentes considera importante que los ejecutivos de cuenta asistan a los eventos que se organizan para los agentes, calificando esta importancia en un promedio de 4.00, mientras el 49% de los individuos con una antigüedad de 1-3 años que no conoce la califica con promedio de 3.93

#### **Promedio por indicador Variable Antigüedad de 4-6 años**

La opinión de los individuos con una antigüedad de 4-6 años esta valorada en una escala del 1 al 5, donde el 1 es el valor mínimo y 5 el máximo.

- El 67% de los individuos con una antigüedad de 4-6 años que conoce la ubicación donde los ejecutivos de cuenta desempeñan sus labores considera que estas tienen una buena ubicación para brindar un buen servicio a los agentes calificandola con un promedio de 3.95, mientras el 33% de los individuos con una antigüedad de 4-6 años que no la conoce la califica con un promedio de 3.00



- 
- El 67% de los individuos con una antigüedad de 4-6 años que conoce la ubicación donde los ejecutivos de cuenta desempeñan sus labores califica el servicio que ofrecen estos con un 3.25, mientras el 33% de los individuos con una antigüedad de 4-6 años que no la conoce evalúan el servicio con un 3.00
  - El 100% de los individuos con una antigüedad de 4-6 años que conoce cual es el rango de edad que se debe tener para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta califica la edad de los ejecutivos de cuenta actuales con un 3.60, mientras el 0% de los individuos con una antigüedad de 4-6 años que no conocen el rango la califica en 0.00
  - El 93% de los individuos con una antigüedad de 4-6 años que conoce cual es la instrucción escolar que se debe tener para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta considera que los ejecutivos desempeñan su trabajo con profesionalismo en un promedio de 3.39, mientras el 7% de los individuos con una antigüedad de 4-6 años que no conoce lo considera con un promedio de 2.00
  - El 97% de los individuos con una antigüedad de 4-6 años que han visto a los ejecutivos de cuenta vestidos en ropa formal, peinados y arreglados, considera que estos deben mejorar su apariencia en un promedio de 3.00, mientras el 3% de los individuos con una antigüedad de 4-6 años que no los han visto considera que debe mejorar en un promedio de 2.00
  - El 27% de los individuos con una antigüedad de 4-6 años que conoce cuantos ejecutivos de cuenta del ramo de automóviles hay en la división metropolitana califica la relación que tiene con ellos en 3.50, mientras el 73% de los individuos con una antigüedad de 4-6 años que no conoce la califica con 3.05

- 
- El 60% de los individuos con una antigüedad de 4-6 años que conoce los nombres de los ejecutivos de cuenta del ramo de automóviles de la división metropolitana califica la comunicación que tiene con ellos en un promedio de 3.28, mientras el 40% de los individuos con una antigüedad de 4-6 años que no los conoce la califica en un promedio de 2.17
  - El 7% de los individuos con una antigüedad de 4-6 años que conoce cuantos ejecutivos de cuenta del ramo de daños hay en la división metropolitana califica la relación que tiene con ellos en 4.00, mientras el 93% de los individuos con una antigüedad de 4-6 años que no conoce la califica con 2.86
  - El 67% de los individuos con una antigüedad de 4-6 años que conoce los nombres de los ejecutivos de cuenta del ramo de daños de la división metropolitana califica la comunicación que tiene con ellos en 3.05, mientras el 33% de los individuos con una antigüedad de 4-6 años que no los conoce lo califica con 1.70
  - El 60% de los individuos con una antigüedad de 4-6 años que conoce el objetivo principal del ejecutivo de cuenta evalúa que este cumple al 100% su objetivo principal con un promedio de 2.94, mientras el 40% de los individuos con una antigüedad de 4-6 años que no conoce lo evalúa con un promedio de 3.08
  - El 63% de los individuos con una antigüedad de 4-6 años que conoce el nombre designado para los agentes que inician en los seguros califica la recluta y formación de agentes nuevos que realiza el ejecutivo de cuenta con un promedio de 2.58, mientras el 37% de los individuos con una antigüedad de 4-6 años que no conoce lo califica con 2.45

- El 100% de los individuos con una antigüedad de 4-6 años que conoce donde se ubica el área de capacitación de Seguros Tepeyac, S A califica el nivel de conocimientos de los agentes de seguros acerca de los productos y servicios de la Compañía en un 3.13, mientras el 0% de los individuos con una antigüedad de 4-6 años que no conoce lo califica con 0.00
- El 90% de los individuos con una antigüedad de 4-6 años que conoce a las personas indicadas para acompañar al agente en sus vistas con los clientes para mostrarle los beneficios de los productos de Seguros Tepeyac, considera en actualmente se realizan vistas con los clientes en un promedio de 2.26, mientras el 10% de los individuos con una antigüedad de 4-6 años que no conoce lo considera con un promedio de 1.67
- El 67% de los individuos con una antigüedad de 4-6 años que conoce el sistema que proporciona los resultados de la Compañía califica como bueno el registro mensual que lleva el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana sobre las ventas y siniestralidad de sus agentes en un 2.55, mientras el 33% de los individuos con una antigüedad de 4-6 años que no conoce lo califica con 2.70
- El 33% de los individuos con una antigüedad de 4-6 años que conoce a quién canalizar la problemática de los agentes para dar solución, considera en un promedio de 3.40 que es responsabilidad del ejecutivo de cuenta resolver esta problemática, mientras el 67% de los individuos con una antigüedad de 4-6 años que no conoce lo considera con promedio de 3.85
- El 100% de los individuos con una antigüedad de 4-6 años que conoce cuál es el curso que en el año 2002 es impartido a todo el personal de Seguros Tepeyac, S A califica la actitud de servicio del ejecutivo de cuenta de la división metropolitana en un promedio de 3.30, mientras el 0% de los

---

individuos con una antigüedad de 4-6 años que no conoce lo califica con un promedio de 0.00

- El 67% de los individuos con una antigüedad de 4-6 años que conoce cual de los usos de los vehículos implica mayor riesgo de asegurabilidad en el ramo de automóviles evalúa el análisis que realiza el ejecutivo cuenta de autos de la división metropolitana para asegurar cualquier riesgo en un promedio de 2.75, mientras el 33% de los individuos con una antigüedad de 4-6 años que no conoce lo evalúa con un promedio de 2.70
- El 40% de los individuos con una antigüedad de 4-6 años que conoce los negocios de mayor riesgo de asegurabilidad en el ramo de daños evalúa el análisis que realiza el ejecutivo de cuenta de daños de la división metropolitana sobre los riesgos cuando son asegurados en un promedio de 3.00, mientras el 60% de los individuos con una antigüedad de 4-6 años que no conoce lo evalúa con un promedio de 3.06
- El 93% de los individuos con una antigüedad de 4-6 años que conoce quién determina los costos y condiciones de una póliza califica la capacidad de negociación del ejecutivo de cuenta de la división metropolitana para lograr la captación de los negocios en un promedio de 3.18, mientras el 7% de los individuos con una antigüedad de 4-6 años que no conoce lo califica con 3.00
- El 93% de los individuos con una antigüedad de 4-6 años que conoce cuáles son las coberturas básicas en el ramo de autos califica los conocimientos que tienen los ejecutivos de cuenta de automóviles de la división metropolitana respecto a los productos y servicios de la Compañía en un promedio de 3.25, mientras el 7% de los individuos con una antigüedad de 4-6 años que no conoce lo califica con promedio de 4.00

- El 97% de los individuos con una antigüedad de 4-6 años que conoce cuáles son las coberturas en el ramo de daños califica los conocimientos que tienen los ejecutivos de cuenta de daños de la división metropolitana respecto a los productos y servicios de la Compañía en un promedio de 3.00 , mientras el 3% de los individuos con una antigüedad de 4-6 años que no conoce lo califica con promedio de 3.00
- El 93% de los individuos con una antigüedad de 4-6 años que conoce a las personas que determinan la aceptación de un riesgo en la Compañía considera que el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana toma de decisiones en un promedio de 2.61, mientras el 7% de los individuos con una antigüedad de 4-6 años que no conoce lo considera con un promedio de 3.00
- El 93% de los individuos con una antigüedad de 4-6 años que conoce a las personas que determinan la aceptación de un riesgo en la Compañía considera que el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana toma de decisiones adecuadas en un promedio de 2.89, mientras el 7% de los individuos con una antigüedad de 4-6 años que no conoce lo considera con un promedio de 3.50
- El 57% de los individuos con una antigüedad de 4-6 años que conoce el lugar que ocupa Seguros Tepeyac, S A en el ramo de automóviles en el sector asegurador considera que el ejecutivo de cuenta del ramo de autos de la división metropolitana le hace saber la situación que guarda la compañía respecto a la competencia en un promedio de 2.18 , mientras el 43% de los individuos con una antigüedad de 4-6 años que no conoce lo considera con un promedio de 1.92
- El 23% de los individuos con una antigüedad de 4-6 años que conoce el lugar que ocupa Seguros Tepeyac, S A en el ramo de daños en el sector

---

asegurador considera que el ejecutivo de cuenta del ramo de daños de la división metropolitana le hace saber la situación que guarda la compañía respecto a la competencia en un promedio de 1.57, mientras el 77% de los individuos con una antigüedad de 4-6 años que no conoce lo considera con un promedio de 2.04

- El 87% de los individuos con una antigüedad de 4-6 años que conoce si Seguros Tepeyac, S A ofrece automóvil a los ejecutivos de cuenta considera que le gustaría ocupar el puesto de ejecutivo de cuenta en un promedio de 2.77, mientras el 13% de los individuos con una antigüedad de 4-6 años que no conoce lo considera con un promedio de 1.75
- El 80% de los individuos con una antigüedad de 4-6 años que conoce la periodicidad del bono que recibe el ejecutivo de cuenta por las ventas considera importante que este reciba un bono por el resultado de las ventas, calificando esta importancia en un promedio de 3.79, mientras el 20% de los individuos con una antigüedad de 4-6 años que no conoce la califica con un promedio de 4.67
- El 57% de los individuos con una antigüedad de 4-6 años que conoce donde se realizó la última convención para los agentes considera importante que este por su desempeño asista a las convenciones, calificando esta importancia en un promedio de 4.35, mientras el 43% de los individuos con una antigüedad de 4-6 años que no conoce la califica con promedio de 3.54
- El 50% de los individuos con una antigüedad de 4-6 años que conoce donde se realizó la cena de fin de año 2001 para los agentes considera importante que los ejecutivos de cuenta asistan a los eventos que se organizan para los agentes, calificando esta importancia en un promedio de

---

4.33, mientras el 50% de los individuos con una antigüedad de 4-6 años que no conoce la califica con promedio de 4.07

#### **Promedio por indicador Variable Antigüedad de 7-9 años**

La opinión de los individuos con una antigüedad de 7-9 años esta valorada en una escala del 1 al 5, donde el 1 es el valor mínimo y 5 el máximo.

- El 83% de los individuos con una antigüedad de 7-9 años que conoce la ubicación donde los ejecutivos de cuenta desempeñan sus labores considera que estas tienen una buena ubicación para brindar un buen servicio a los agentes calificandola con un promedio de 4.10, mientras el 17% de los individuos con una antigüedad de 7-9 años que no la conoce la califica con un promedio de 3.00
- El 83% de los individuos con una antigüedad de 7-9 años que conoce la ubicación donde los ejecutivos de cuenta desempeñan sus labores califica el servicio que ofrecen estos con un 3.10, mientras el 17% de los individuos con una antigüedad de 7-9 años que no la conoce evalúan el servicio con un 3.00
- El 75% de los individuos con una antigüedad de 7-9 años que conoce cual es el rango de edad que se debe tener para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta califica la edad de los ejecutivos de cuenta actuales con un 3.56, mientras el 25% de los individuos con una antigüedad de 7-9 años que no conocen el rango la califica en 4.33
- El 67% de los individuos con una antigüedad de 7-9 años que conoce cual es la instrucción escolar que se debe tener para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta considera que los ejecutivos desempeñan su trabajo con profesionalismo en un promedio de 3.25, mientras el 33% de los

---

individuos con una antigüedad de 7-9 años que no conoce lo considera con un promedio de 3.25

- El 92% de los individuos con una antigüedad de 7-9 años que han visto a los ejecutivos de cuenta vestidos en ropa formal, peinados y arreglados, considera que estos deben mejorar su apariencia en un promedio de 3.64, mientras el 8% de los individuos con una antigüedad de 7-9 años que no los han visto considera que debe mejorar en un promedio de 5.00
- El 33% de los individuos con una antigüedad de 7-9 años que conoce cuantos ejecutivos de cuenta del ramo de automóviles hay en la división metropolitana califica la relación que tiene con ellos en 4.25, mientras el 67% de los individuos con una antigüedad de 7-9 años que no conoce la califica con 3.63
- El 75% de los individuos con una antigüedad de 7-9 años que conoce los nombres de los ejecutivos de cuenta del ramo de automóviles de la división metropolitana califica la comunicación que tiene con ellos en un promedio de 3.33, mientras el 25% de los individuos con una antigüedad de 7-9 años que no los conoce la califica en un promedio de 3.00
- El 0% de los individuos con una antigüedad de 7-9 años que conoce cuantos ejecutivos de cuenta del ramo de daños hay en la división metropolitana califica la relación que tiene con ellos en 0.00, mientras el 100% de los individuos con una antigüedad de 7-9 años que no conoce la califica con 3.17
- El 58% de los individuos con una antigüedad de 7-9 años que conoce los nombres de los ejecutivos de cuenta del ramo de daños de la división metropolitana califica la comunicación que tiene con ellos en 3.43, mientras



---

el 42% de los individuos con una antigüedad de 7-9 años que no los conoce lo califica con 2.20

- El 75% de los individuos con una antigüedad de 7-9 años que conoce el objetivo principal del ejecutivo de cuenta evalúa que este cumple al 100% su objetivo principal con un promedio de 2.33, mientras el 25% de los individuos con una antigüedad de 7-9 años que no conoce lo evalúa con un promedio de 2.67
- El 50% de los individuos con una antigüedad de 7-9 años que conoce el nombre designado para los agentes que inician en los seguros califica la recluta y formación de agentes nuevos que realiza el ejecutivo de cuenta con un promedio de 1.33, mientras el 50% de los individuos con una antigüedad de 7-9 años que no conoce lo califica con 2.17
- El 100% de los individuos con una antigüedad de 7-9 años que conoce donde se ubica el área de capacitación de Seguros Tepeyac, S A califica el nivel de conocimientos de los agentes de seguros acerca de los productos y servicios de la Compañía en un 2.83, mientras el 0% de los individuos con una antigüedad de 7-9 años que no conoce lo califica con 0.00
- El 67% de los individuos con una antigüedad de 7-9 años que conoce a las personas indicadas para acompañar al agente en sus vistas con los clientes para mostrarle los beneficios de los productos de Seguros Tepeyac, considera en actualmente se realizan vistas con los clientes en un promedio de 1.88, mientras el 33% de los individuos con una antigüedad de 7-9 años que no conoce lo considera con un promedio de 3.25

- 
- El 75% de los individuos con una antigüedad de 7-9 años que conoce el sistema que proporciona los resultados de la Compañía califica como bueno el registro mensual que lleva el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana sobre las ventas y siniestralidad de sus agentes en un 2.11, mientras el 25% de los individuos con una antigüedad de 7-9 años que no conoce lo califica con 2.67
  - El 42% de los individuos con una antigüedad de 7-9 años que conoce a quién canalizar la problemática de los agentes para dar solución, considera en un promedio de 2.80 que es responsabilidad del ejecutivo de cuenta resolver esta problemática, mientras el 58% de los individuos con una antigüedad de 7-9 años que no conoce lo considera con promedio de 3.86
  - El 100% de los individuos con una antigüedad de 7-9 años que conoce cuál es el curso que en el año 2002 es impartido a todo el personal de Seguros Tepeyac, S A califica la actitud de servicio del ejecutivo de cuenta de la división metropolitana en un promedio de 3.75, mientras el 0% de los individuos con una antigüedad de 7-9 años que no conoce lo califica con un promedio de 0.00
  - El 75% de los individuos con una antigüedad de 7-9 años que conoce cual de los usos de los vehiculos implica mayor riesgo de asegurabilidad en el ramo de automóviles evalúa el análisis que realiza el ejecutivo cuenta de autos de la división metropolitana para asegurar cualquier riesgo en un promedio de 2.56, mientras el 25% de los individuos con una antigüedad de 7-9 años que no conoce lo evalúa con un promedio de 3.00
  - El 58% de los individuos con una antigüedad de 7-9 años que conoce los negocios de mayor riesgo de asegurabilidad en el ramo de daños evalúa el análisis que realiza el ejecutivo de cuenta de daños de la división metropolitana sobre los riegos cuando son asegurados en un promedio de

---

2.71, mientras el 42% de los individuos con una antigüedad de 7-9 años que no conoce lo evalúa con un promedio de 2.80

- El 92% de los individuos con una antigüedad de 7-9 años que conoce quién determina los costos y condiciones de una póliza califica la capacidad de negociación del ejecutivo de cuenta de la división metropolitana para lograr la captación de los negocios en un promedio de 2.82, mientras el 8% de los individuos con una antigüedad de 7-9 años que no conoce lo califica con 3.00
- El 92% de los individuos con una antigüedad de 7-9 años que conoce cuáles son las coberturas básicas en el ramo de autos califica los conocimientos que tienen los ejecutivos de cuenta de automóviles de la división metropolitana respecto a los productos y servicios de la Compañía en un promedio de 3.55, mientras el 8% de los individuos con una antigüedad de 7-9 años que no conoce lo califica con promedio de 3.00
- El 100% de los individuos con una antigüedad de 7-9 años que conoce cuáles son las coberturas en el ramo de daños califica los conocimientos que tienen los ejecutivos de cuenta de daños de la división metropolitana respecto a los productos y servicios de la Compañía en un promedio de 3.00, mientras el 0% de los individuos con una antigüedad de 7-9 años que no conoce lo califica con promedio de 0.00
- El 83% de los individuos con una antigüedad de 7-9 años que conoce a las personas que determinan la aceptación de un riesgo en la Compañía considera que el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana toma de decisiones en un promedio de 2.60, mientras el 17% de los individuos con una antigüedad de 7-9 años que no conoce lo considera con un promedio de 3.50

- 
- El 83% de los individuos con una antigüedad de 7-9 años que conoce a las personas que determinan la aceptación de un riesgo en la Compañía considera que el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana toma de decisiones adecuadas en un promedio de 2.50, mientras el 17% de los individuos con una antigüedad de 7-9 años que no conoce lo considera con un promedio de 2.50
  - El 50% de los individuos con una antigüedad de 7-9 años que conoce el lugar que ocupa Seguros Tepeyac, S A en el ramo de automóviles en el sector asegurador considera que el ejecutivo de cuenta del ramo de autos de la división metropolitana le hace saber la situación que guarda la compañía respecto a la competencia en un promedio de 2.33, mientras el 50% de los individuos con una antigüedad de 7-9 años que no conoce lo considera con un promedio de 2.33
  - El 17% de los individuos con una antigüedad de 7-9 años que conoce el lugar que ocupa Seguros Tepeyac, S A en el ramo de daños en el sector asegurador considera que el ejecutivo de cuenta del ramo de daños de la división metropolitana le hace saber la situación que guarda la compañía respecto a la competencia en un promedio de 2.00, mientras el 83% de los individuos con una antigüedad de 7-9 años que no conoce lo considera con un promedio de 2.00
  - El 75% de los individuos con una antigüedad de 7-9 años que conoce si Seguros Tepeyac, S A ofrece automóvil a los ejecutivos de cuenta considera que le gustaría ocupar el puesto de ejecutivo de cuenta en un promedio de 2.44, mientras el 25% de los individuos con una antigüedad de 7-9 años que no conoce lo considera con un promedio de 1.67
  - El 83% de los individuos con una antigüedad de 7-9 años que conoce la periodicidad del bono que recibe el ejecutivo de cuenta por las ventas

---

considera importante que este reciba un bono por el resultado de las ventas, calificando esta importancia en un promedio de 4.10, mientras el 17% de los individuos con una antigüedad de 7-9 años que no conoce la califica con un promedio de 4.00

- El 67% de los individuos con una antigüedad de 7-9 años que conoce donde se realizó la última convención para los agentes considera importante que este por su desempeño asista a las convenciones, calificando esta importancia en un promedio de 3.50, mientras el 33% de los individuos con una antigüedad de 7-9 años que no conoce la califica con promedio de 4.00
- El 75% de los individuos con una antigüedad de 7-9 años que conoce donde se realizó la cena de fin de año 2001 para los agentes considera importante que los ejecutivos de cuenta asistan a los eventos que se organizan para los agentes, calificando esta importancia en un promedio de 4.11 , mientras el 25% de los individuos con una antigüedad de 7-9 años que no conoce la califica con promedio de 2.67

#### **Promedio por indicador Variable Antigüedad de 10-12 años**

La opinión de los individuos con una antigüedad de 10-12 años esta valorada en una escala del 1 al 5, donde el 1 es el valor mínimo y 5 el máximo.

- El 67% de los individuos con una antigüedad de 10-12 años que conoce la ubicación donde los ejecutivos de cuenta desempeñan sus labores considera que estas tienen una buena ubicación para brindar un buen servicio a los agentes calificandola con un promedio de 3.60, mientras el 33% de los individuos con una antigüedad de 10-12 años que no la conoce la califica con un promedio de 3.20

- 
- El 67% de los individuos con una antigüedad de 10-12 años que conoce la ubicación donde los ejecutivos de cuenta desempeñan sus labores califica el servicio que ofrecen estos con un 3.20, mientras el 33% de los individuos con una antigüedad de 10-12 años que no la conoce evalúan el servicio con un 2.80
  - El 80% de los individuos con una antigüedad de 10-12 años que conoce cual es el rango de edad que se debe tener para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta califica la edad de los ejecutivos de cuenta actuales con un 4.00, mientras el 20% de los individuos con una antigüedad de 10-12 años que no conocen el rango la califica en 4.00
  - El 80% de los individuos con una antigüedad de 10-12 años que conoce cual es la instrucción escolar que se debe tener para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta considera que los ejecutivos desempeñan su trabajo con profesionalismo en un promedio de 3.08, mientras el 20% de los individuos con una antigüedad de 10-12 años que no conoce lo considera con un promedio de 3.67
  - El 87% de los individuos con una antigüedad de 10-12 años que han visto a los ejecutivos de cuenta vestidos en ropa formal, peinados y arreglados, considera que estos deben mejorar su apariencia en un promedio de 2.77, mientras el 13% de los individuos con una antigüedad de 10-12 años que no los han visto considera que debe mejorar en un promedio de 3.50
  - El 47% de los individuos con una antigüedad de 10-12 años que conoce cuantos ejecutivos de cuenta del ramo de automóviles hay en la división metropolitana califica la relación que tiene con ellos en 3.86, mientras el 53% de los individuos con una antigüedad de 10-12 años que no conoce la califica con 3.13

- 
- El 73% de los individuos con una antigüedad de 10-12 años que conoce los nombres de los ejecutivos de cuenta del ramo de automóviles de la división metropolitana califica la comunicación que tiene con ellos en un promedio de 2.82, mientras el 27% de los individuos con una antigüedad de 10-12 años que no los conoce la califica en un promedio de 2.00
  - El 13% de los individuos con una antigüedad de 10-12 años que conoce cuantos ejecutivos de cuenta del ramo de daños hay en la división metropolitana califica la relación que tiene con ellos en 3.00, mientras el 87% de los individuos con una antigüedad de 10-12 años que no conoce la califica con 2.46
  - El 73% de los individuos con una antigüedad de 10-12 años que conoce los nombres de los ejecutivos de cuenta del ramo de daños de la división metropolitana califica la comunicación que tiene con ellos en 2.00, mientras el 27% de los individuos con una antigüedad de 10-12 años que no los conoce lo califica con 2.00
  - El 60% de los individuos con una antigüedad de 10-12 años que conoce el objetivo principal del ejecutivo de cuenta evalúa que este cumple al 100% su objetivo principal con un promedio de 2.33, mientras el 40% de los individuos con una antigüedad de 10-12 años que no conoce lo evalúa con un promedio de 2.83
  - El 47% de los individuos con una antigüedad de 10-12 años que conoce el nombre designado para los agentes que inician en los seguros califica la recluta y formación de agentes nuevos que realiza el ejecutivo de cuenta con un promedio de 2.14, mientras el 53% de los individuos con una antigüedad de 10-12 años que no conoce lo califica con 2.25

- 
- El 93% de los individuos con una antigüedad de 10-12 años que conoce donde se ubica el área de capacitación de Seguros Tepeyac, S A califica el nivel de conocimientos de los agentes de seguros acerca de los productos y servicios de la Compañía en un 3.07, mientras el 7% de los individuos con una antigüedad de 10-12 años que no conoce lo califica con 3.00
  - El 80% de los individuos con una antigüedad de 10-12 años que conoce a las personas indicadas para acompañar al agente en sus vistas con los clientes para mostrarle los beneficios de los productos de Seguros Tepeyac, considera en actualmente se realizan vistas con los clientes en un promedio de 1.75, mientras el 20% de los individuos con una antigüedad de 10-12 años que no conoce lo considera con un promedio de 2.33
  - El 80% de los individuos con una antigüedad de 10-12 años que conoce el sistema que proporciona los resultados de la Compañía califica como bueno el registro mensual que lleva el ejecutivo de cuenta de la división meropolitana sobre las ventas y siniestralidad de sus agentes en un 2.67, mientras el 20% de los individuos con una antigüedad de 10-12 años que no conoce lo califica con 3.00
  - El 40% de los individuos con una antigüedad de 10-12 años que conoce a quién canalizar la problemática de los agentes para dar solución, considera en un promedio de 2.83 que es responsabilidad del ejecutivo de cuenta resolver esta problemática, mientras el 60% de los individuos con una antigüedad de 10-12 años que no conoce lo considera con promedio de 3.89
  - El 93% de los individuos con una antigüedad de 10-12 años que conoce cuál es el curso que en el año 2002 es impartido a todo el personal de



---

Seguros Tepeyac, S A califica la actitud de servicio del ejecutivo de cuenta de la división metropolitana en un promedio de 3.07, mientras el 7% de los individuos con una antigüedad de 10-12 años que no conoce lo califica con un promedio de 3.00

- El 73% de los individuos con una antigüedad de 10-12 años que conoce cual de los usos de los vehículos implica mayor riesgo de asegurabilidad en el ramo de automóviles evalúa el análisis que realiza el ejecutivo cuenta de autos de la división metropolitana para asegurar cualquier riesgo en un promedio de 2.64, mientras el 27% de los individuos con una antigüedad de 10-12 años que no conoce lo evalúa con un promedio de 3.00
- El 47% de los individuos con una antigüedad de 10-12 años que conoce los negocios de mayor riesgo de asegurabilidad en el ramo de daños evalúa el análisis que realiza el ejecutivo de cuenta de daños de la división metropolitana sobre los riegos cuando son asegurados en un promedio de 2.00, mientras el 53% de los individuos con una antigüedad de 10-12 años que no conoce lo evalúa con un promedio de 2.25
- El 87% de los individuos con una antigüedad de 10-12 años que conoce quién determina los costos y condiciones de una póliza califica la capacidad de negociación del ejecutivo de cuenta de la división metropolita para lograr la captación de los negocios en un promedio de 2.92, mientras el 13% de los individuos con una antigüedad de 10-12 años que no conoce lo califica con 3.00
- El 87% de los individuos con una antigüedad de 10-12 años que conoce cuáles son las coberturas básicas en el ramo de autos califica los conocimientos que tienen los ejecutivos de cuenta de automóviles de la división metropolitana respecto a los productos y servicios de la Compañía

---

en un promedio de 3.23, mientras el 13% de los individuos con una antigüedad de 10-12 años que no conoce lo califica con promedio de 3.00

- El 93% de los individuos con una antigüedad de 10-12 años que conoce cuáles son las coberturas en el ramo de daños califica los conocimientos que tienen los ejecutivos de cuenta de daños de la división metropolitana respecto a los productos y servicios de la Compañía en un promedio de 2.64, mientras el 7% de los individuos con una antigüedad de 10-12 años que no conoce lo califica con promedio de 3.00
- El 93% de los individuos con una antigüedad de 10-12 años que conoce a las personas que determinan la aceptación de un riesgo en la Compañía considera que el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana toma de decisiones en un promedio de 2.64, mientras el 7% de los individuos con una antigüedad de 10-12 años que no conoce lo considera con un promedio de 3.00
- El 93% de los individuos con una antigüedad de 10-12 años que conoce a las personas que determinan la aceptación de un riesgo en la Compañía considera que el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana toma de decisiones adecuadas en un promedio de 2.71, mientras el 7% de los individuos con una antigüedad de 10-12 años que no conoce lo considera con un promedio de 3.00
- El 47% de los individuos con una antigüedad de 10-12 años que conoce el lugar que ocupa Seguros Tepeyac, S A en el ramo de automóviles en el sector asegurador considera que el ejecutivo de cuenta del ramo de autos de la división metropolitana le hace saber la situación que guarda la compañía respecto a la competencia en un promedio de 1.86, mientras el 53% de los individuos con una antigüedad de 10-12 años que no conoce lo considera con un promedio de 1.88

- El 40% de los individuos con una antigüedad de 10-12 años que conoce el lugar que ocupa Seguros Tepeyac, S A en el ramo de daños en el sector asegurador considera que el ejecutivo de cuenta del ramo de daños de la división metropolitana le hace saber la situación que guarda la compañía respecto a la competencia en un promedio de 1.50, mientras el 60% de los individuos con una antigüedad de 10-12 años que no conoce lo considera con un promedio de 1.78
- El 87% de los individuos con una antigüedad de 10-12 años que conoce si Seguros Tepeyac, S A ofrece automóvil a los ejecutivos de cuenta considera que le gustaría ocupar el puesto de ejecutivo de cuenta en un promedio de 1.85, mientras el 13% de los individuos con una antigüedad de 10-12 años que no conoce lo considera con un promedio de 1.50
- El 67% de los individuos con una antigüedad de 10-12 años que conoce la periodicidad del bono que recibe el ejecutivo de cuenta por las ventas considera importante que este reciba un bono por el resultado de las ventas, calificando esta importancia en un promedio de 4.60, mientras el 33% de los individuos con una antigüedad de 10-12 años que no conoce la califica con un promedio de 2.80
- El 67% de los individuos con una antigüedad de 10-12 años que conoce donde se realizó la última convención para los agentes considera importante que este por su desempeño asista a las convenciones, calificando esta importancia en un promedio de 3.30, mientras el 33% de los individuos con una antigüedad de 10-12 años que no conoce la califica con promedio de 3.00
- El 67% de los individuos con una antigüedad de 10-12 años que conoce donde se realizó la cena de fin de año 2001 para los agentes considera

---

importante que los ejecutivos de cuenta asistan a los eventos que se organizan para los agentes, calificando esta importancia en un promedio de 4.80, mientras el 33% de los individuos con una antigüedad de 10-12 años que no conoce la califica con promedio de 3.20

### **Promedio por indicador Variable Antigüedad de +13 años**

La opinión de los individuos con una antigüedad de +13 años esta valorada en una escala del 1 al 5, donde el 1 es el valor mínimo y 5 el máximo.

- El 89% de los individuos con una antigüedad de +13 años que conoce la ubicación donde los ejecutivos de cuenta desempeñan sus labores considera que estas tienen una buena ubicación para brindar un buen servicio a los agentes calificandola con un promedio de 3.69, mientras el 11% de los individuos con una antigüedad de +13 años que no la conoce la califica con un promedio de 3.50
- El 89% de los individuos con una antigüedad de +13 años que conoce la ubicación donde los ejecutivos de cuenta desempeñan sus labores califica el servicio que ofrecen estos con un 2.88, mientras el 11% de los individuos con una antigüedad de +13 años que no la conoce evalúan el servicio con un 2.00
- El 89% de los individuos con una antigüedad de +13 años que conoce cual es el rango de edad que se debe tener para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta califica la edad de los ejecutivos de cuenta actuales con un 3.25, mientras el 11% de los individuos con una antigüedad de +13 años que no conocen el rango la califica en 2.00
- El 89% de los individuos con una antigüedad de +13 años que conoce cual es la instrucción escolar que se debe tener para cubrir el puesto de

---

ejecutivo de cuenta considera que los ejecutivos desempeñan su trabajo con profesionalismo en un promedio de 2.75, mientras el 11% de los individuos con una antigüedad de +13 años que no conoce lo considera con un promedio de 3.50

- El 83% de los individuos con una antigüedad de +13 años que han visto a los ejecutivos de cuenta vestidos en ropa formal, peinados y arreglados, considera que estos deben mejorar su apariencia en un promedio de 3.67, mientras el 17% de los individuos con una antigüedad de +13 años que no los han visto considera que debe mejorar en un promedio de 3.33
- El 22% de los individuos con una antigüedad de +13 años que conoce cuantos ejecutivos de cuenta del ramo de automóviles hay en la división metropolitana califica la relación que tiene con ellos en 3.50, mientras el 78% de los individuos con una antigüedad de +13 años que no conoce la califica con 2.79
- El 72% de los individuos con una antigüedad de +13 años que conoce los nombres de los ejecutivos de cuenta del ramo de automóviles de la división metropolitana califica la comunicación que tiene con ellos en un promedio de 2.46, mientras el 28% de los individuos con una antigüedad de +13 años que no los conoce la califica en un promedio de 2.20
- El 6% de los individuos con una antigüedad de +13 años que conoce cuantos ejecutivos de cuenta del ramo de daños hay en la división metropolitana califica la relación que tiene con ellos en 1.00, mientras el 94% de los individuos con una antigüedad de +13 años que no conoce la califica con 2.94
- El 83% de los individuos con una antigüedad de +13 años que conoce los nombres de los ejecutivos de cuenta del ramo de daños de la división

---

metropolitana califica la comunicación que tiene con ellos en 2.93, mientras el 17% de los individuos con una antigüedad de +13 años que no los conoce lo califica con 2.00

- El 78% de los individuos con una antigüedad de +13 años que conoce el objetivo principal del ejecutivo de cuenta evalúa que este cumple al 100% su objetivo principal con un promedio de 2.07, mientras el 22% de los individuos con una antigüedad de +13 años que no conoce lo evalúa con un promedio de 3.25
- El 83% de los individuos con una antigüedad de +13 años que conoce el nombre designado para los agentes que inician en los seguros califica la recluta y formación de agentes nuevos que realiza el ejecutivo de cuenta con un promedio de 2.00, mientras el 17% de los individuos con una antigüedad de +13 años que no conoce lo califica con 1.00
- El 94% de los individuos con una antigüedad de +13 años que conoce donde se ubica el área de capacitación de Seguros Tepeyac, S A califica el nivel de conocimientos de los agentes de seguros acerca de los productos y servicios de la Compañía en un 2.76, mientras el 6% de los individuos con una antigüedad de +13 años que no conoce lo califica con 2.00
- El 94% de los individuos con una antigüedad de +13 años que conoce a las personas indicadas para acompañar al agente en sus vistas con los clientes para mostrarle los beneficios de los productos de Seguros Tepeyac, considera en actualmente se realizan vistas con los clientes en un promedio de 1.88, mientras el 6% de los individuos con una antigüedad de +13 años que no conoce lo considera con un promedio de 1.00

- 
- El 83% de los individuos con una antigüedad de +13 años que conoce el sistema que proporciona los resultados de la Compañía califica como bueno el registro mensual que lleva el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana sobre las ventas y siniestralidad de sus agentes en un 1.93, mientras el 17% de los individuos con una antigüedad de +13 años que no conoce lo califica con 2.00
  - El 44% de los individuos con una antigüedad de +13 años que conoce a quién canalizar la problemática de los agentes para dar solución, considera en un promedio de 2.13 que es responsabilidad del ejecutivo de cuenta resolver esta problemática, mientras el 56% de los individuos con una antigüedad de +13 años que no conoce lo considera con promedio de 3.70
  - El 94% de los individuos con una antigüedad de +13 años que conoce cuál es el curso que en el año 2002 es impartido a todo el personal de Seguros Tepeyac, S A califica la actitud de servicio del ejecutivo de cuenta de la división metropolitana en un promedio de 3.18, mientras el 6% de los individuos con una antigüedad de +13 años que no conoce lo califica con un promedio de 1.00
  - El 72% de los individuos con una antigüedad de +13 años que conoce cual de los usos de los vehiculos implica mayor riesgo de asegurabilidad en el ramo de automóviles evalúa el análisis que realiza el ejecutivo cuenta de autos de la división metropolitana para asegurar cualquier riesgo en un promedio de 2.15, mientras el 28% de los individuos con una antigüedad de +13 años que no conoce lo evalúa con un promedio de 2.20
  - El 61% de los individuos con una antigüedad de +13 años que conoce los negocios de mayor riesgo de asegurabilidad en el ramo de daños evalúa el análisis que realiza el ejecutivo de cuenta de daños de la división metropolitana sobre los riegos cuando son asegurados en un promedio de

---

2.00, mientras el 39% de los individuos con una antigüedad de +13 años que no conoce lo evalúa con un promedio de 2.43

- El 100% de los individuos con una antigüedad de +13 años que conoce quién determina los costos y condiciones de una póliza califica la capacidad de negociación del ejecutivo de cuenta de la división metropolitana para lograr la captación de los negocios en un promedio de 2.61, mientras el 0% de los individuos con una antigüedad de +13 años que no conoce lo califica con 0.00
- El 100% de los individuos con una antigüedad de +13 años que conoce cuáles son las coberturas básicas en el ramo de autos califica los conocimientos que tienen los ejecutivos de cuenta de automóviles de la división metropolitana respecto a los productos y servicios de la Compañía en un promedio de 2.83, mientras el 0% de los individuos con una antigüedad de +13 años que no conoce lo califica con promedio de 0.00
- El 100% de los individuos con una antigüedad de +13 años que conoce cuáles son las coberturas en el ramo de daños califica los conocimientos que tienen los ejecutivos de cuenta de daños de la división metropolitana respecto a los productos y servicios de la Compañía en un promedio de 2.44, mientras el 0% de los individuos con una antigüedad de +13 años que no conoce lo califica con promedio de 0.00
- El 100% de los individuos con una antigüedad de +13 años que conoce a las personas que determinan la aceptación de un riesgo en la Compañía considera que el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana toma de decisiones en un promedio de 2.28, mientras el 0% de los individuos con una antigüedad de +13 años que no conoce lo considera con un promedio de 0.00



- 
- El 100% de los individuos con una antigüedad de +13 años que conoce a las personas que determinan la aceptación de un riesgo en la Compañía considera que el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana toma de decisiones adecuadas en un promedio de 2.11, mientras el 0% de los individuos con una antigüedad de +13 años que no conoce lo considera con un promedio de 0.00
  - El 17% de los individuos con una antigüedad de +13 años que conoce el lugar que ocupa Seguros Tepeyac, S A en el ramo de automóviles en el sector asegurador considera que el ejecutivo de cuenta del ramo de autos de la división metropolitana le hace saber la situación que guarda la compañía respecto a la competencia en un promedio de 1.67, mientras el 83% de los individuos con una antigüedad de +13 años que no conoce lo considera con un promedio de 2.07
  - El 39% de los individuos con una antigüedad de +13 años que conoce el lugar que ocupa Seguros Tepeyac, S A en el ramo de daños en el sector asegurador considera que el ejecutivo de cuenta del ramo de daños de la división metropolitana le hace saber la situación que guarda la compañía respecto a la competencia en un promedio de 1.71, mientras el 61% de los individuos con una antigüedad de +13 años que no conoce lo considera con un promedio de 1.82
  - El 100% de los individuos con una antigüedad de +13 años que conoce si Seguros Tepeyac, S A ofrece automóvil a los ejecutivos de cuenta considera que le gustaría ocupar el puesto de ejecutivo de cuenta en un promedio de 2.22, mientras el 0% de los individuos con una antigüedad de +13 años que no conoce lo considera con un promedio de 0.00

- El 83% de los individuos con una antigüedad de +13 años que conoce la periodicidad del bono que recibe el ejecutivo de cuenta por las ventas considera importante que este reciba un bono por el resultado de las ventas, calificando esta importancia en un promedio de 3.93, mientras el 17% de los individuos con una antigüedad de +13 años que no conoce la califica con un promedio de 3.33
- El 83% de los individuos con una antigüedad de +13 años que conoce donde se realizó la última convención para los agentes considera importante que este por su desempeño asista a las convenciones, calificando esta importancia en un promedio de 3.33, mientras el 17% de los individuos con una antigüedad de +13 años que no conoce la califica con promedio de 4.00
- El 56 % de los individuos con una antigüedad de +13 años que conoce donde se realizó la cena de fin de año 2001 para los agentes considera importante que los ejecutivos de cuenta asistan a los eventos que se organizan para los agentes, calificando esta importancia en un promedio de 4.40, mientras el 44% de los individuos con una antigüedad de +13 años que no conoce la califica con promedio de 3.13

#### 4.6.2.7. Opinión de los Encuestados según la Variable Sociodemográfica 7 Posición Familiar

##### Promedio por indicador Variable Posición Familiar Hijos(as)

La opinión de los individuos hijos(as) esta valorada en una escala del 1 al 5, donde el 1 es el valor mínimo y 5 el máximo.

- El 57% de los individuos hijos(as) que conoce la ubicación donde los ejecutivos de cuenta desempeñan sus labores considera que estas tienen

---

una buena ubicación para brindar un buen servicio a los agentes calificandola con un promedio de 3.86, mientras el 43% de los individuos hijos(as) que no la conoce la califica con un promedio de 3.62

- El 57% de los individuos hijos(as) que conoce la ubicación donde los ejecutivos de cuenta desempeñan sus labores califica el servicio que ofrecen estos con un 3.36, mientras el 43% de los individuos hijos(as) que no la conoce evalúan el servicio con un 3.52
- El 88% de los individuos hijos(as) que conoce cual es el rango de edad que se debe tener para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta califica la edad de los ejecutivos de cuenta actuales con un 3.77, mientras el 12% de los individuos hijos(as) que no conocen el rango la califica en 4.00
- El 86% de los individuos hijos(as) que conoce cual es la instrucción escolar que se debe tener para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta considera que los ejecutivos desempeñan su trabajo con profesionalismo en un promedio de 3.57, mientras el 14% de los individuos hijos(as) que no conoce lo considera con un promedio de 3.71
- El 90% de los individuos hijos(as) que han visto a los ejecutivos de cuenta vestidos en ropa formal, peinados y arreglados, considera que estos deben mejorar su apariencia en un promedio de 2.89, mientras el 10% de los individuos hijos(as) que no los han visto considera que debe mejorar en un promedio de 4.40
- El 29% de los individuos hijos(as) que conoce cuantos ejecutivos de cuenta del ramo de automóviles hay en la división metropolitana califica la relación que tiene con ellos en 3.29, mientras el 71% de los individuos hijos(as) que no conoce la califica con 3.37

- 
- El 53% de los individuos hijos(as) que conoce los nombres de los ejecutivos de cuenta del ramo de automóviles de la división metropolitana califica la comunicación que tiene con ellos en un promedio de 3.23, mientras el 47% de los individuos hijos(as) que no los conoce la califica en un promedio de 2.70
  - El 14% de los individuos hijos(as) que conoce cuantos ejecutivos de cuenta del ramo de daños hay en la división metropolitana califica la relación que tiene con ellos en 2.14, mientras el 86% de los individuos hijos(as) que no conoce la califica con 2.60
  - El 61% de los individuos hijos(as) que conoce los nombres de los ejecutivos de cuenta del ramo de daños de la división metropolitana califica la comunicación que tiene con ellos en 2.47, mientras el 39% de los individuos hijos(as) que no los conoce lo califica con 2.16
  - El 55% de los individuos hijos(as) que conoce el objetivo principal del ejecutivo de cuenta evalúa que este cumple al 100% su objetivo principal con un promedio de 3.30 , mientras el 45% de los individuos hijos(as) que no conoce lo evalúa con un promedio de 3.36
  - El 47% de los individuos hijos(as) que conoce el nombre designado para los agentes que inician en los seguros califica la recluta y formación de agentes nuevos que realiza el ejecutivo de cuenta con un promedio de 2.87, mientras el 53% de los individuos hijos(as) que no conoce lo califica con 2.42
  - El 98% de los individuos hijos(as) que conoce donde se ubica el área de capacitación de Seguros Tepeyac, S.A. califica el nivel de conocimientos de los agentes de seguros acerca de los productos y servicios de la

---

Compañía en un 3.31, mientras el 2% de los individuos hijos(as) que no conoce lo califica con 4.00

- El 84% de los individuos hijos(as) que conoce a las personas indicadas para acompañar al agente en sus vistas con los clientes para mostrarle los beneficios de los productos de Seguros Tepeyac, considera en actualmente se realizan vistas con los clientes en un promedio de 2.41, mientras el 16% de los individuos hijos(as) que no conoce lo considera con un promedio de 2.38
- El 43% de los individuos hijos(as) que conoce el sistema que proporciona los resultados de la Compañía califica como bueno el registro mensual que lleva el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana sobre las ventas y siniestralidad de sus agentes en un 2.90, mientras el 57% de los individuos hijos(as) que no conoce lo califica con 3.07
- El 33% de los individuos hijos(as) que conoce a quién canalizar la problemática de los agentes para dar solución, considera en un promedio de 3.00 que es responsabilidad del ejecutivo de cuenta resolver esta problemática, mientras el 67% de los individuos hijos(as) que no conoce lo considera con promedio de 3.70
- El 98% de los individuos hijos(as) que conoce cuál es el curso que en el año 2002 es impartido a todo el personal de Seguros Tepeyac, S.A. califica la actitud de servicio del ejecutivo de cuenta de la división metropolitana en un promedio de 3.42, mientras el 2% de los individuos hijos(as) que no conoce lo califica con un promedio de 4.00
- El 43% de los individuos hijos(as) que conoce cual de los usos de los vehículos implica mayor riesgo de asegurabilidad en el ramo de automóviles evalúa el análisis que realiza el ejecutivo cuenta de autos de la

---

división metropolitana para asegurar cualquier riesgo en un promedio de 3.14, mientras el 57% de los individuos hijos(as) que no conoce lo evalúa con un promedio de 2.75

- El 27% de los individuos hijos(as) que conoce los negocios de mayor riesgo de asegurabilidad en el ramo de daños evalúa el análisis que realiza el ejecutivo de cuenta de daños de la división metropolitana sobre los riesgos cuando son asegurados en un promedio de 2.92, mientras el 73% de los individuos hijos(as) que no conoce lo evalúa con un promedio de 2.97
- El 86% de los individuos hijos(as) que conoce quién determina los costos y condiciones de una póliza califica la capacidad de negociación del ejecutivo de cuenta de la división metropolitana para lograr la captación de los negocios en un promedio de 3.48, mientras el 14% de los individuos hijos(as) que no conoce lo califica con 3.71
- El 92% de los individuos hijos(as) que conoce cuáles son las coberturas básicas en el ramo de autos califica los conocimientos que tienen los ejecutivos de cuenta de automóviles de la división metropolitana respecto a los productos y servicios de la Compañía en un promedio de 3.36, mientras el 8% de los individuos hijos(as) que no conoce lo califica con promedio de 3.50
- El 92% de los individuos hijos(as) que conoce cuáles son las coberturas en el ramo de daños califica los conocimientos que tienen los ejecutivos de cuenta de daños de la división metropolitana respecto a los productos y servicios de la Compañía en un promedio de 3.33, mientras el 8% de los individuos hijos(as) que no conoce lo califica con promedio de 3.50
- El 84% de los individuos hijos(as) que conoce a las personas que determinan la aceptación de un riesgo en la Compañía considera que el

---

ejecutivo de cuenta de la división metropolitana toma de decisiones en un promedio de 2.95, mientras el 16% de los individuos hijos(as) que no conoce lo considera con un promedio de 3.25

- El 84% de los individuos hijos(as) que conoce a las personas que determinan la aceptación de un riesgo en la Compañía considera que el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana toma de decisiones adecuadas en un promedio de 3.07, mientras el 16% de los individuos hijos(as) que no conoce lo considera con un promedio de 3.13
- El 18% de los individuos hijos(as) que conoce el lugar que ocupa Seguros Tepeyac, S.A. en el ramo de automóviles en el sector asegurador considera que el ejecutivo de cuenta del ramo de autos de la división metropolitana le hace saber la situación que guarda la compañía respecto a la competencia en un promedio de 2.67, mientras el 82% de los individuos hijos(as) que no conoce lo considera con un promedio de 2.15
- El 22% de los individuos hijos(as) que conoce el lugar que ocupa Seguros Tepeyac, S.A. en el ramo de daños en el sector asegurador considera que el ejecutivo de cuenta del ramo de daños de la división metropolitana le hace saber la situación que guarda la compañía respecto a la competencia en un promedio de 2.18, mientras el 78% de los individuos hijos(as) que no conoce lo considera con un promedio de 1.87
- El 84% de los individuos hijos(as) que conoce si Seguros Tepeyac, S.A. ofrece automóvil a los ejecutivos de cuenta considera que le gustaría ocupar el puesto de ejecutivo de cuenta en un promedio de 2.90, mientras el 16% de los individuos hijos(as) que no conoce lo considera con un promedio de 2.38

- 
- El 63% de los individuos hijos(as) que conoce la periodicidad del bono que recibe el ejecutivo de cuenta por las ventas considera importante que este reciba un bono por el resultado de las ventas, calificando esta importancia en un promedio de 3.71, mientras el 37% de los individuos hijos(as) que no conoce la califica con un promedio de 4.00
  - El 57% de los individuos hijos(as) que conoce donde se realizó la última convención para los agentes considera importante que este por su desempeño asista a las convenciones, calificando esta importancia en un promedio de 3.89, mientras el 43% de los individuos hijos(as) que no conoce la califica con promedio de 3.62
  - El 51% de los individuos hijos(as) que conoce donde se realizó la cena de fin de año 2001 para los agentes considera importante que los ejecutivos de cuenta asistan a los eventos que se organizan para los agentes, calificando esta importancia en un promedio de 4.20, mientras el 49% de los individuos hijos(as) que no conoce la califica con promedio de 3.63

#### **Promedio por indicador Variable Posición Familiar Madres**

La opinión de los individuos madres esta valorada en una escala del 1 al 5, donde el 1 es el valor mínimo y 5 el máximo.

- El 71% de los individuos madres que conoce la ubicación donde los ejecutivos de cuenta desempeñan sus labores considera que estas tienen una buena ubicación para brindar un buen servicio a los agentes calificandola con un promedio de 4.08, mientras el 29% de los individuos madres que no la conoce la califica con un promedio de 2.40
- El 71% de los individuos madres que conoce la ubicación donde los ejecutivos de cuenta desempeñan sus labores califica el servicio que



---

ofrecen estos con un 3.42, mientras el 29% de los individuos madres que no la conoce evalúan el servicio con un 2.60

- El 88% de los individuos madres que conoce cual es el rango de edad que se debe tener para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta califica la edad de los ejecutivos de cuenta actuales con un 3.80, mientras el 12% de los individuos madres que no conocen el rango la califica en 3.50
- El 71% de los individuos madres que conoce cual es la instrucción escolar que se debe tener para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta considera que los ejecutivos desempeñan su trabajo con profesionalismo en un promedio de 2.83, mientras el 29% de los individuos madres que no conoce lo considera con un promedio de 3.40
- El 100% de los individuos madres que han visto a los ejecutivos de cuenta vestidos en ropa formal, peinados y arreglados, considera que estos deben mejorar su apariencia en un promedio de 3.18, mientras el 0% de los individuos madres que no los han visto considera que debe mejorar en un promedio de 0.00
- El 59% de los individuos madres que conoce cuantos ejecutivos de cuenta del ramo de automóviles hay en la división metropolitana califica la relación que tiene con ellos en 4.20, mientras el 41% de los individuos madres que no conoce la califica con 3.29
- El 76% de los individuos madres que conoce los nombres de los ejecutivos de cuenta del ramo de automóviles de la división metropolitana califica la comunicación que tiene con ellos en un promedio de 3.15, mientras el 24% de los individuos madres que no los conoce la califica en un promedio de 2.25

- 
- El 18% de los individuos madres que conoce cuantos ejecutivos de cuenta del ramo de daños hay en la división metropolitana califica la relación que tiene con ellos en 3.67, mientras el 82% de los individuos madres que no conoce la califica con 2.93
  - El 65% de los individuos madres que conoce los nombres de los ejecutivos de cuenta del ramo de daños de la división metropolitana califica la comunicación que tiene con ellos en 2.82, mientras el 35% de los individuos madres que no los conoce lo califica con 2.33
  - El 53% de los individuos madres que conoce el objetivo principal del ejecutivo de cuenta evalúa que este cumple al 100% su objetivo principal con un promedio de 2.67, mientras el 47% de los individuos madres que no conoce lo evalúa con un promedio de 3.13
  - El 35% de los individuos madres que conoce el nombre designado para los agentes que inician en los seguros califica la recluta y formación de agentes nuevos que realiza el ejecutivo de cuenta con un promedio de 1.83, mientras el 65% de los individuos madres que no conoce lo califica con 2.55
  - El 88% de los individuos madres que conoce donde se ubica el área de capacitación de Seguros Tepeyac, S.A. califica el nivel de conocimientos de los agentes de seguros acerca de los productos y servicios de la Compañía en un 3.00, mientras el 12% de los individuos madres que no conoce lo califica con 3.50
  - El 94% de los individuos madres que conoce a las personas indicadas para acompañar al agente en sus vistas con los clientes para mostrarle los beneficios de los productos de Seguros Tepeyac. considera en actualmente se realizan vistas con los clientes en un promedio de 2.19.

---

mientras el 6% de los individuos madres que no conoce lo considera con un promedio de 3.00

- El 59% de los individuos madres que conoce el sistema que proporciona los resultados de la Compañía califica como bueno el registro mensual que lleva el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana sobre las ventas y siniestralidad de sus agentes en un 2.20, mientras el 41% de los individuos madres que no conoce lo califica con 2.43
- El 47% de los individuos madres que conoce a quién canalizar la problemática de los agentes para dar solución, considera en un promedio de 2.38 que es responsabilidad del ejecutivo de cuenta resolver esta problemática, mientras el 53% de los individuos madres que no conoce lo considera con promedio de 3.89
- El 100% de los individuos madres que conoce cuál es el curso que en el año 2002 es impartido a todo el personal de Seguros Tepeyac, S.A. califica la actitud de servicio del ejecutivo de cuenta de la división metropolitana en un promedio de 3.47, mientras el 0% de los individuos madres que no conoce lo califica con un promedio de 0.00
- El 53% de los individuos madres que conoce cual de los usos de los vehiculos implica mayor riesgo de asegurabilidad en el ramo de automóviles evalúa el análisis que realiza el ejecutivo cuenta de autos de la división metropolitana para asegurar cualquier riesgo en un promedio de 2.00, mientras el 47% de los individuos madres que no conoce lo evalúa con un promedio de 2.63
- El 53% de los individuos madres que conoce los negocios de mayor riesgo de asegurabilidad en el ramo de daños evalúa el análisis que realiza el ejecutivo de cuenta de daños de la división metropolitana sobre los riegos

---

cuando son asegurados en un promedio de 2.22, mientras el 47% de los individuos madres que no conoce lo evalúa con un promedio de 2.75

- El 88% de los individuos madres que conoce quién determina los costos y condiciones de una póliza califica la capacidad de negociación del ejecutivo de cuenta de la división metropolitana para lograr la captación de los negocios en un promedio de 2.73, mientras el 12% de los individuos madres que no conoce lo califica con 4.00
- El 88% de los individuos madres que conoce cuáles son las coberturas básicas en el ramo de autos califica los conocimientos que tienen los ejecutivos de cuenta de automóviles de la división metropolitana respecto a los productos y servicios de la Compañía en un promedio de 2.73, mientras el 12% de los individuos madres que no conoce lo califica con promedio de 4.50
- El 100% de los individuos madres que conoce cuáles son las coberturas en el ramo de daños califica los conocimientos que tienen los ejecutivos de cuenta de daños de la división metropolitana respecto a los productos y servicios de la Compañía en un promedio de 2.59, mientras el 0% de los individuos madres que no conoce lo califica con promedio de 0.00
- El 76% de los individuos madres que conoce a las personas que determinan la aceptación de un riesgo en la Compañía considera que el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana toma de decisiones en un promedio de 2.54, mientras el 24% de los individuos madres que no conoce lo considera con un promedio de 3.50
- El 76% de los individuos madres que conoce a las personas que determinan la aceptación de un riesgo en la Compañía considera que el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana toma de decisiones

---

adecuadas en un promedio de 2.38, mientras el 24% de los individuos madres que no conoce lo considera con un promedio de 3.50

- El 35% de los individuos madres que conoce el lugar que ocupa Seguros Tepeyac, S.A. en el ramo de automóviles en el sector asegurador considera que el ejecutivo de cuenta del ramo de autos de la división metropolitana le hace saber la situación que guarda la compañía respecto a la competencia en un promedio de 2.17, mientras el 65% de los individuos madres que no conoce lo considera con un promedio de 1.73
- El 6% de los individuos madres que conoce el lugar que ocupa Seguros Tepeyac, S.A. en el ramo de daños en el sector asegurador considera que el ejecutivo de cuenta del ramo de daños de la división metropolitana le hace saber la situación que guarda la compañía respecto a la competencia en un promedio de 2.00, mientras el 94% de los individuos madres que no conoce lo considera con un promedio de 1.63
- El 71% de los individuos madres que conoce si Seguros Tepeyac, S.A. ofrece automóvil a los ejecutivos de cuenta considera que le gustaría ocupar el puesto de ejecutivo de cuenta en un promedio de 2.50, mientras el 29% de los individuos madres que no conoce lo considera con un promedio de 2.00
- El 82% de los individuos madres que conoce la periodicidad del bono que recibe el ejecutivo de cuenta por las ventas considera importante que este reciba un bono por el resultado de las ventas, calificando esta importancia en un promedio de 3.93, mientras el 18% de los individuos madres que no conoce la califica con un promedio de 3.33
- El 41% de los individuos madres que conoce donde se realizó la última convención para los agentes considera importante que este por su

---

desempeño asista a las convenciones, calificando esta importancia en un promedio de 3.71, mientras el 59% de los individuos madres que no conoce la califica con promedio de 3.50

- El 47% de los individuos madres que conoce donde se realizó la cena de fin de año 2001 para los agentes considera importante que los ejecutivos de cuenta asistan a los eventos que se organizan para los agentes, calificando esta importancia en un promedio de 4.25, mientras el 53% de los individuos madres que no conoce la califica con promedio de 3.89

#### **Promedio por indicador Variable Posición Familiar Padres**

La opinión de los individuos Padres esta valorada en una escala del 1 al 5, donde el 1 es el valor mínimo y 5 el máximo.

- El 83% de los individuos Padres que conoce la ubicación donde los ejecutivos de cuenta desempeñan sus labores considera que estas tienen una buena ubicación para brindar un buen servicio a los agentes calificandola con un promedio de 3.89, mientras el 17% de los individuos Padres que no la conoce la califica con un promedio de 3.00
- El 83% de los individuos Padres que conoce la ubicación donde los ejecutivos de cuenta desempeñan sus labores califica el servicio que ofrecen estos con un 3.00, mientras el 17% de los individuos Padres que no la conoce evalúan el servicio con un 3.00
- El 83% de los individuos Padres que conoce cual es el rango de edad que se debe tener para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta califica la edad de los ejecutivos de cuenta actuales con un 3.53, mientras el 17% de los individuos Padres que no conocen el rango la califica en 2.50

- 
- El 83% de los individuos Padres que conoce cual es la instrucción escolar que se debe tener para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta considera que los ejecutivos desempeñan su trabajo con profesionalismo en un promedio de 3.26, mientras el 17% de los individuos Padres que no conoce lo considera con un promedio de 3.25
  - El 91% de los individuos Padres que han visto a los ejecutivos de cuenta vestidos en ropa formal, peinados y arreglados, considera que estos deben mejorar su apariencia en un promedio de 3.48, mientras el 9% de los individuos Padres que no los han visto considera que debe mejorar en un promedio de 3.50
  - El 39% de los individuos Padres que conoce cuantos ejecutivos de cuenta del ramo de automóviles hay en la división metropolitana califica la relación que tiene con ellos en 3.11, mientras el 61% de los individuos Padres que no conoce la califica con 3.14
  - El 61% de los individuos Padres que conoce los nombres de los ejecutivos de cuenta del ramo de automóviles de la división metropolitana califica la comunicación que tiene con ellos en un promedio de 3.43, mientras el 39% de los individuos Padres que no los conoce la califica en un promedio de 2.33
  - El 13% de los individuos Padres que conoce cuantos ejecutivos de cuenta del ramo de daños hay en la división metropolitana califica la relación que tiene con ellos en 2.67, mientras el 87% de los individuos Padres que no conoce la califica con 2.95
  - El 65% de los individuos Padres que conoce los nombres de los ejecutivos de cuenta del ramo de daños de la división metropolitana califica la

---

comunicación que tiene con ellos en 3.47, mientras el 35% de los individuos Padres que no los conoce lo califica con 2.13

- El 74% de los individuos Padres que conoce el objetivo principal del ejecutivo de cuenta evalúa que este cumple al 100% su objetivo principal con un promedio de 2.76, mientras el 26% de los individuos Padres que no conoce lo evalúa con un promedio de 2.67
- El 70% de los individuos Padres que conoce el nombre designado para los agentes que inician en los seguros califica la recluta y formación de agentes nuevos que realiza el ejecutivo de cuenta con un promedio de 1.94, mientras el 30% de los individuos Padres que no conoce lo califica con 2.29
- El 96% de los individuos Padres que conoce donde se ubica el área de capacitación de Seguros Tepeyac, SA califica el nivel de conocimientos de los agentes de seguros acerca de los productos y servicios de la Compañía en un 2.95, mientras el 4% de los individuos Padres que no conoce lo califica con 3.00
- El 78% de los individuos Padres que conoce a las personas indicadas para acompañar al agente en sus vistas con los clientes para mostrarle los beneficios de los productos de Seguros Tepeyac, considera en actualmente se realizan vistas con los clientes en un promedio de 2.06, mientras el 22% de los individuos Padres que no conoce lo considera con un promedio de 2.40
- El 61% de los individuos Padres que conoce el sistema que proporciona los resultados de la Compañía califica como bueno el registro mensual que lleva el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana sobre las ventas y



---

sinistralidad de sus agentes en un 2.21, mientras el 39% de los individuos Padres que no conoce lo califica con 3.11

- El 48% de los individuos Padres que conoce a quién canalizar la problemática de los agentes para dar solución, considera en un promedio de 2.45 que es responsabilidad del ejecutivo de cuenta resolver esta problemática, mientras el 52% de los individuos Padres que no conoce lo considera con promedio de 3.33
- El 96% de los individuos Padres que conoce cuál es el curso que en el año 2002 es impartido a todo el personal de Seguros Tepeyac, SA califica la actitud de servicio del ejecutivo de cuenta de la división metropolitana en un promedio de 3.36, mientras el 4% de los individuos Padres que no conoce lo califica con un promedio de 1.00
- El 87% de los individuos Padres que conoce cual de los usos de los vehículos implica mayor riesgo de asegurabilidad en el ramo de automóviles evalúa el análisis que realiza el ejecutivo cuenta de autos de la división metropolitana para asegurar cualquier riesgo en un promedio de 2.70, mientras el 13% de los individuos Padres que no conoce lo evalúa con un promedio de 3.33
- El 57% de los individuos Padres que conoce los negocios de mayor riesgo de asegurabilidad en el ramo de daños evalúa el análisis que realiza el ejecutivo de cuenta de daños de la división metropolitana sobre los riesgos cuando son asegurados en un promedio de 2.85, mientras el 43 % de los individuos Padres que no conoce lo evalúa con un promedio de 2.50
- El 87% de los individuos Padres que conoce quién determina los costos y condiciones de una póliza califica la capacidad de negociación del ejecutivo de cuenta de la división metropolita para lograr la captación de

---

los negocios en un promedio de 2.85, mientras el 13% de los individuos Padres que no conoce lo califica con 3.67

- El 87% de los individuos Padres que conoce cuáles son las coberturas básicas en el ramo de autos califica los conocimientos que tienen los ejecutivos de cuenta de automóviles de la división metropolitana respecto a los productos y servicios de la Compañía en un promedio de 3.55, mientras el 13% de los individuos Padres que no conoce lo califica con promedio de 3.00
- El 100% de los individuos Padres que conoce cuáles son las coberturas en el ramo de daños califica los conocimientos que tienen los ejecutivos de cuenta de daños de la división metropolitana respecto a los productos y servicios de la Compañía en un promedio de 3.04, mientras el 0% de los individuos Padres que no conoce lo califica con promedio de 0.00
- El 91% de los individuos Padres que conoce a las personas que determinan la aceptación de un riesgo en la Compañía considera que el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana toma de decisiones en un promedio de 2.57, mientras el 9% de los individuos Padres que no conoce lo considera con un promedio de 3.00
- El 91% de los individuos Padres que conoce a las personas que determinan la aceptación de un riesgo en la Compañía considera que el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana toma de decisiones adecuadas en un promedio de 2.76, mientras el 9% de los individuos Padres que no conoce lo considera con un promedio de 2.50
- El 52% de los individuos Padres que conoce el lugar que ocupa Seguros Tepeyac, SA en el ramo de automóviles en el sector asegurador considera que el ejecutivo de cuenta del ramo de autos de la división metropolitana le

---

hace saber la situación que guarda la compañía respecto a la competencia en un promedio de 2.08, mientras el 48% de los individuos Padres que no conoce lo considera con un promedio de 2.09

- El 26% de los individuos Padres que conoce el lugar que ocupa Seguros Tepeyac, SA en el ramo de daños en el sector asegurador considera que el ejecutivo de cuenta del ramo de daños de la división metropolitana le hace saber la situación que guarda la compañía respecto a la competencia en un promedio de 1.83, mientras el 74% de los individuos Padres que no conoce lo considera con un promedio de 2.00
- El 83% de los individuos Padres que conoce si Seguros Tepeyac, SA ofrece automóvil a los ejecutivos de cuenta considera que le gustaría ocupar el puesto de ejecutivo de cuenta en un promedio de 2.26, mientras el 17% de los individuos Padres que no conoce lo considera con un promedio de 2.00
- El 91% de los individuos Padres que conoce la periodicidad del bono que recibe el ejecutivo de cuenta por las ventas considera importante que este reciba un bono por el resultado de las ventas, calificando esta importancia en un promedio de 4.33, mientras el 9% de los individuos Padres que no conoce la califica con un promedio de 5.00
- El 74% de los individuos Padres que conoce donde se realizó la última convención para los agentes considera importante que este por su desempeño asista a las convenciones, calificando esta importancia en un promedio de 3.76, mientras el 26% de los individuos Padres que no conoce la califica con promedio de 3.83
- El 61% de los individuos Padres que conoce donde se realizó la cena de fin de año 2001 para los agentes considera importante que los ejecutivos de

---

cuenta asistan a los eventos que se organizan para los agentes, calificando esta importancia en un promedio de 4.64, mientras el 39% de los individuos Padres que no conoce la califica con promedio de 3.67

### **Promedio por indicador Variable Posición Familiar Espos(a)**

La opinión de los individuos Espos(a) esta valorada en una escala del 1 al 5, donde el 1 es el valor mínimo y 5 el máximo.

- El 73% de los individuos Espos(a) que conoce la ubicación donde los ejecutivos de cuenta desempeñan sus labores considera que estas tienen una buena ubicación para brindar un buen servicio a los agentes calificandola con un promedio de 3.85, mientras el 27% de los individuos Espos(a) que no la conoce la califica con un promedio de 3.50
- El 73% de los individuos Espos(a) que conoce la ubicación donde los ejecutivos de cuenta desempeñan sus labores califica el servicio que ofrecen estos con un 3.07, mientras el 27% de los individuos Espos(a) que no la conoce evalúan el servicio con un 3.00
- El 92% de los individuos Espos(a) que conoce cual es el rango de edad que se debe tener para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta califica la edad de los ejecutivos de cuenta actuales con un 3.47, mientras el 8% de los individuos Espos(a) que no conocen el rango la califica en 4.00
- El 86% de los individuos Espos(a) que conoce cual es la instrucción escolar que se debe tener para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta considera que los ejecutivos desempeñan su trabajo con profesionalismo en un promedio de 3.13, mientras el 14% de los individuos Espos(a) que no conoce lo considera con un promedio de 3.00

- El 86% de los individuos Esposo(a) que han visto a los ejecutivos de cuenta vestidos en ropa formal, peinados y arreglados, considera que estos deben mejorar su apariencia en un promedio de 3.03, mientras el 14% de los individuos Esposo(a) que no los han visto considera que debe mejorar en un promedio de 3.60
- El 35% de los individuos Esposo(a) que conoce cuantos ejecutivos de cuenta del ramo de automóviles hay en la división metropolitana califica la relación que tiene con ellos en 3.31, mientras el 65% de los individuos Esposo(a) que no conoce la califica con 2.92
- El 65% de los individuos Esposo(a) que conoce los nombres de los ejecutivos de cuenta del ramo de automóviles de la división metropolitana califica la comunicación que tiene con ellos en un promedio de 2.58, mientras el 35% de los individuos Esposo(a) que no los conoce la califica en un promedio de 2.08
- El 3% de los individuos Esposo(a) que conoce cuantos ejecutivos de cuenta del ramo de daños hay en la división metropolitana califica la relación que tiene con ellos en 2.00, mientras el 97% de los individuos Esposo(a) que no conoce la califica con 2.89
- El 70% de los individuos Esposo(a) que conoce los nombres de los ejecutivos de cuenta del ramo de daños de la división metropolitana califica la comunicación que tiene con ellos en 2.88, mientras el 30% de los individuos Esposo(a) que no los conoce lo califica con 1.73
- El 59% de los individuos Esposo(a) que conoce el objetivo principal del ejecutivo de cuenta evalúa que este cumple al 100% su objetivo principal con un promedio de 2.41, mientras el 41% de los individuos Esposo(a) que no conoce lo evalúa con un promedio de 3.13

- 
- El 51% de los individuos Esposos(a) que conoce el nombre designado para los agentes que inician en los seguros califica la recluta y formación de agentes nuevos que realiza el ejecutivo de cuenta con un promedio de 2.16, mientras el 49% de los individuos Esposos(a) que no conoce lo califica con 2.22
  - El 95% de los individuos Esposos(a) que conoce donde se ubica el área de capacitación de Seguros Tepeyac, SA califica el nivel de conocimientos de los agentes de seguros acerca de los productos y servicios de la Compañía en un 2.97, mientras el 5% de los individuos Esposos(a) que no conoce lo califica con 2.50
  - El 92% de los individuos Esposos(a) que conoce a las personas indicadas para acompañar al agente en sus vistas con los clientes para mostrarle los beneficios de los productos de Seguros Tepeyac, considera en actualmente se realizan vistas con los clientes en un promedio de 2.12, mientras el 8% de los individuos Esposos(a) que no conoce lo considera con un promedio de 2.00
  - El 70% de los individuos Esposos(a) que conoce el sistema que proporciona los resultados de la Compañía califica como bueno el registro mensual que lleva el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana sobre las ventas y siniestralidad de sus agentes en un 2.42, mientras el 30% de los individuos Esposos(a) que no conoce lo califica con 2.82
  - El 32% de los individuos Esposos(a) que conoce a quién canalizar la problemática de los agentes para dar solución, considera en un promedio de 2.67 que es responsabilidad del ejecutivo de cuenta resolver esta problemática, mientras el 68% de los individuos Esposos(a) que no conoce lo considera con promedio de 4.00

- 
- El 95% de los individuos Esposo(a) que conoce cuál es el curso que en el año 2002 es impartido a todo el personal de Seguros Tepeyac, SA califica la actitud de servicio del ejecutivo de cuenta de la división metropolitana en un promedio de 3.20, mientras el 5% de los individuos Esposo(a) que no conoce lo califica con un promedio de 3.00
  - El 65% de los individuos Esposo(a) que conoce cual de los usos de los vehículos implica mayor riesgo de asegurabilidad en el ramo de automóviles evalúa el análisis que realiza el ejecutivo cuenta de autos de la división metropolitana para asegurar cualquier riesgo en un promedio de 2.54 , mientras el 35% de los individuos Esposo(a) que no conoce lo evalúa con un promedio de 2.69
  - El 46% de los individuos Esposo(a) que conoce los negocios de mayor riesgo de asegurabilidad en el ramo de daños evalúa el análisis que realiza el ejecutivo de cuenta de daños de la división metropolitana sobre los riegos cuando son asegurados en un promedio de 2.53, mientras el 54% de los individuos Esposo(a) que no conoce lo evalúa con un promedio de 2.80
  - El 81% de los individuos Esposo(a) que conoce quién determina los costos y condiciones de una póliza califica la capacidad de negociación del ejecutivo de cuenta de la división metropolita para lograr la captación de los negocios en un promedio de 2.93, mientras el 19% de los individuos Esposo(a) que no conoce lo califica con 3.43
  - El 92% de los individuos Esposo(a) que conoce cuáles son las coberturas básicas en el ramo de autos califica los conocimientos que tienen los ejecutivos de cuenta de automóviles de la división metropolitana respecto a los productos y servicios de la Compañía en un promedio de 3.24, mientras el 8% de los individuos Esposo(a) que no conoce lo califica con promedio de 3.33

- 
- El 95% de los individuos Esposo(a) que conoce cuáles son las coberturas en el ramo de daños califica los conocimientos que tienen los ejecutivos de cuenta de daños de la división metropolitana respecto a los productos y servicios de la Compañía en un promedio de 2.97, mientras el 5% de los individuos Esposo(a) que no conoce lo califica con promedio de 3.00
  - El 92% de los individuos Esposo(a) que conoce a las personas que determinan la aceptación de un riesgo en la Compañía considera que el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana toma de decisiones en un promedio de 2.59, mientras el 8% de los individuos Esposo(a) que no conoce lo considera con un promedio de 3.33
  - El 92% de los individuos Esposo(a) que conoce a las personas que determinan la aceptación de un riesgo en la Compañía considera que el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana toma de decisiones adecuadas en un promedio de 2.56, mientras el 8% de los individuos Esposo(a) que no conoce lo considera con un promedio de 3.33
  - El 38% de los individuos Esposo(a) que conoce el lugar que ocupa Seguros Tepeyac, SA en el ramo de automóviles en el sector asegurador considera que el ejecutivo de cuenta del ramo de autos de la división metropolitana le hace saber la situación que guarda la compañía respecto a la competencia en un promedio de 1.71, mientras el 62% de los individuos Esposo(a) que no conoce lo considera con un promedio de 2.13
  - El 32% de los individuos Esposo(a) que conoce el lugar que ocupa Seguros Tepeyac, SA en el ramo de daños en el sector asegurador considera que el ejecutivo de cuenta del ramo de daños de la división metropolitana le hace saber la situación que guarda la compañía respecto a la competencia en un promedio de 1.75, mientras el 68% de los



---

individuos Esposo(a) que no conoce lo considera con un promedio de 1.96

- El 81% de los individuos Esposo(a) que conoce si Seguros Tepeyac, SA ofrece automóvil a los ejecutivos de cuenta considera que le gustaría ocupar el puesto de ejecutivo de cuenta en un promedio de 2.70, mientras el 19% de los individuos Esposo(a) que no conoce lo considera con un promedio de 1.57
- El 73% de los individuos Esposo(a) que conoce la periodicidad del bono que recibe el ejecutivo de cuenta por las ventas considera importante que este reciba un bono por el resultado de las ventas, calificando esta importancia en un promedio de 4.22, mientras el 27% de los individuos Esposo(a) que no conoce la califica con un promedio de 3.30
- El 62% de los individuos Esposo(a) que conoce donde se realizó la última convención para los agentes considera importante que este por su desempeño asista a las convenciones, calificando esta importancia en un promedio de 3.61, mientras el 38% de los individuos Esposo(a) que no conoce la califica con promedio de 3.79
- El 62% de los individuos Esposo(a) que conoce donde se realizó la cena de fin de año 2001 para los agentes considera importante que los ejecutivos de cuenta asistan a los eventos que se organizan para los agentes, calificando esta importancia en un promedio de 4.09, mientras el 38% de los individuos Esposo(a) que no conoce la califica con promedio de 3.86

---

**Promedio por indicador Variable Posición Familiar Viven Solos**

La opinión de los individuos que viven solos esta valorada en una escala del 1 al 5, donde el 1 es el valor mínimo y 5 el máximo.

- El 83% de los individuos que viven solos que conoce la ubicación donde los ejecutivos de cuenta desempeñan sus labores considera que estas tienen una buena ubicación para brindar un buen servicio a los agentes calificandola con un promedio de 3.80, mientras el 17% de los individuos que viven solos que no la conoce la califica con un promedio de 4.00
- El 83% de los individuos que viven solos que conoce la ubicación donde los ejecutivos de cuenta desempeñan sus labores califica el servicio que ofrecen estos con un 2.60, mientras el 17% de los individuos que viven solos que no la conoce evalúan el servicio con un 3.00
- El 83% de los individuos que viven solos que conoce cual es el rango de edad que se debe tener para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta califica la edad de los ejecutivos de cuenta actuales con un 3.20, mientras el 17% de los individuos que viven solos que no conocen el rango la califica en 3.00
- El 83% de los individuos que viven solos que conoce cual es la instrucción escolar que se debe tener para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta considera que los ejecutivos desempeñan su trabajo con profesionalismo en un promedio de 3.20, mientras el 17% de los individuos que viven solos que no conoce lo considera con un promedio de 4.00
- El 83% de los individuos que viven solos que han visto a los ejecutivos de cuenta vestidos en ropa formal, peinados y arreglados. considera que estos deben mejorar su apariencia en un promedio de 1.60, mientras el 17% de

los individuos que viven solos que no los han visto considera que debe mejorar en un promedio de 2.00

- El 50% de los individuos que viven solos que conoce cuantos ejecutivos de cuenta del ramo de automóviles hay en la división metropolitana califica la relación que tiene con ellos en 2.33, mientras el 50% de los individuos que viven solos que no conoce la califica con 3.00
- El 33% de los individuos que viven solos que conoce los nombres de los ejecutivos de cuenta del ramo de automóviles de la división metropolitana califica la comunicación que tiene con ellos en un promedio de 4.50, mientras el 67% de los individuos que viven solos que no los conoce la califica en un promedio de 2.00
- El 100% de los individuos que viven solos que conoce cuantos ejecutivos de cuenta del ramo de daños hay en la división metropolitana califica la relación que tiene con ellos en 2.83, mientras el 0% de los individuos que viven solos que no conoce la califica con 0.00
- El 67% de los individuos que viven solos que conoce los nombres de los ejecutivos de cuenta del ramo de daños de la división metropolitana califica la comunicación que tiene con ellos en 2.50, mientras el 33% de los individuos que viven solos que no los conoce lo califica con 2.50
- El 83% de los individuos que viven solos que conoce el objetivo principal del ejecutivo de cuenta evalúa que este cumple al 100% su objetivo principal con un promedio de 2.40, mientras el 17% de los individuos que viven solos que no conoce lo evalúa con un promedio de 4.00
- El 33% de los individuos que viven solos que conoce el nombre designado para los agentes que inician en los seguros califica la recluta y

---

formación de agentes nuevos que realiza el ejecutivo de cuenta con un promedio de 3.50, mientras el 67% de los individuos que viven solos que no conoce lo califica con 2.50

- El 100% de los individuos que viven solos que conoce donde se ubica el área de capacitación de Seguros Tepeyac, SA califica el nivel de conocimientos de los agentes de seguros acerca de los productos y servicios de la Compañía en un 3.00, mientras el 0% de los individuos que viven solos que no conoce lo califica con 0.00
- El 83% de los individuos que viven solos que conoce a las personas indicadas para acompañar al agente en sus vistas con los clientes para mostrarle los beneficios de los productos de Seguros Tepeyac, considera en actualmente se realizan vistas con los clientes en un promedio de 1.80, mientras el 17% de los individuos que viven solos que no conoce lo considera con un promedio de 3.00
- El 83% de los individuos que viven solos que conoce el sistema que proporciona los resultados de la Compañía califica como bueno el registro mensual que lleva el ejecutivo de cuenta de la división meropolitana sobre las ventas y siniestralidad de sus agentes en un 2.60, mientras el 17% de los individuos que viven solos que no conoce lo califica con 3.00
- El 33% de los individuos que viven solos que conoce a quién canalizar la problemática de los agentes para dar solución, considera en un promedio de 1.00 que es responsabilidad del ejecutivo de cuenta resolver esta problemática, mientras el 67% de los individuos que viven solos que no conoce lo considera con promedio de 3.75
- El 100% de los individuos que viven solos que conoce cuál es el curso que en el año 2002 es impartido a todo el personal de Seguros Tepeyac, SA

---

califica la actitud de servicio del ejecutivo de cuenta de la división metropolitana en un promedio de 3.00, mientras el 0% de los individuos que viven solos que no conoce lo califica con un promedio de 0.00

- El 83% de los individuos que viven solos que conoce cual de los usos de los vehículos implica mayor riesgo de asegurabilidad en el ramo de automóviles evalúa el análisis que realiza el ejecutivo cuenta de autos de la división metropolitana para asegurar cualquier riesgo en un promedio de 3.00, mientras el 17% de los individuos que viven solos que no conoce lo evalúa con un promedio de 2.00
- El 67% de los individuos que viven solos que conoce los negocios de mayor riesgo de asegurabilidad en el ramo de daños evalúa el análisis que realiza el ejecutivo de cuenta de daños de la división metropolitana sobre los riesgos cuando son asegurados en un promedio de 2.25, mientras el 33% de los individuos que viven solos que no conoce lo evalúa con un promedio de 2.50
- El 100% de los individuos que viven solos que conoce quién determina los costos y condiciones de una póliza califica la capacidad de negociación del ejecutivo de cuenta de la división metropolitana para lograr la captación de los negocios en un promedio de 3.00, mientras el 0% de los individuos que viven solos que no conoce lo califica con 0.00
- El 67% de los individuos que viven solos que conoce cuáles son las coberturas básicas en el ramo de autos califica los conocimientos que tienen los ejecutivos de cuenta de automóviles de la división metropolitana respecto a los productos y servicios de la Compañía en un promedio de 2.75, mientras el 33% de los individuos que viven solos que no conoce lo califica con promedio de 4.00

- 
- El 100% de los individuos que viven solos que conoce cuáles son las coberturas en el ramo de daños califica los conocimientos que tienen los ejecutivos de cuenta de daños de la división metropolitana respecto a los productos y servicios de la Compañía en un promedio de 2.83, mientras el 0% de los individuos que viven solos que no conoce lo califica con promedio de 0.00
  - El 83% de los individuos que viven solos que conoce a las personas que determinan la aceptación de un riesgo en la Compañía considera que el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana toma de decisiones en un promedio de 1.80, mientras el 17% de los individuos que viven solos que no conoce lo considera con un promedio de 2.00
  - El 83% de los individuos que viven solos que conoce a las personas que determinan la aceptación de un riesgo en la Compañía considera que el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana toma de decisiones adecuadas en un promedio de 2.20, mientras el 17% de los individuos que viven solos que no conoce lo considera con un promedio de 2.00
  - El 67% de los individuos que viven solos que conoce el lugar que ocupa Seguros Tepeyac, SA en el ramo de automóviles en el sector asegurador considera que el ejecutivo de cuenta del ramo de autos de la división metropolitana le hace saber la situación que guarda la compañía respecto a la competencia en un promedio de 2.50, mientras el 33% de los individuos que viven solos que no conoce lo considera con un promedio de 3.00
  - El 50% de los individuos que viven solos que conoce el lugar que ocupa Seguros Tepeyac, SA en el ramo de daños en el sector asegurador considera que el ejecutivo de cuenta del ramo de daños de la división metropolitana le hace saber la situación que guarda la compañía respecto

---

a la competencia en un promedio de 1.67, mientras el 50% de los individuos que viven solos que no conoce lo considera con un promedio de 2.33

- El 100% de los individuos que viven solos que conoce si Seguros Tepeyac, SA ofrece automóvil a los ejecutivos de cuenta considera que le gustaría ocupar el puesto de ejecutivo de cuenta en un promedio de 2.17, mientras el 0% de los individuos que viven solos que no conoce lo considera con un promedio de 0.00
- El 67% de los individuos que viven solos que conoce la periodicidad del bono que recibe el ejecutivo de cuenta por las ventas considera importante que este reciba un bono por el resultado de las ventas, calificando esta importancia en un promedio de 3.75, mientras el 33% de los individuos que viven solos que no conoce la califica con un promedio de 4.50
- El 100% de los individuos que viven solos que conoce donde se realizó la última convención para los agentes considera importante que este por su desempeño asista a las convenciones, calificando esta importancia en un promedio de 4.00, mientras el 0.% de los individuos que viven solos que no conoce la califica con promedio de 0.00
- El 50% de los individuos que viven solos que conoce donde se realizó la cena de fin de año 2001 para los agentes considera importante que los ejecutivos de cuenta asistan a los eventos que se organizan para los agentes, calificando esta importancia en un promedio de 4.00, mientras el 50% de los individuos que viven solos que no conoce la califica con promedio de 3.67

---

#### 4.6.2.8. Opinión de los Encuestados según la Variable Sociodemográfica 8 Escolaridad

##### Promedio por indicador Variable Escolaridad Nivel Preparatoria

La opinión de los individuos con nivel escolar de preparatoria esta valorada en una escala del 1 al 5, donde el 1 es el valor mínimo y 5 el máximo.

- El 64% de los individuos con nivel escolar de preparatoria que conoce la ubicación donde los ejecutivos de cuenta desempeñan sus labores considera que estas tienen una buena ubicación para brindar un buen servicio a los agentes calificandola con un promedio de 3.67, mientras el 36% de los individuos con nivel escolar de preparatoria que no la conoce la califica con un promedio de 4.00
- El 64% de los individuos con nivel escolar de preparatoria que conoce la ubicación donde los ejecutivos de cuenta desempeñan sus labores califica el servicio que ofrecen estos con un 3.00, mientras el 36% de los individuos con nivel escolar de preparatoria que no la conoce evalúan el servicio con un 4.00
- El 64% de los individuos con nivel escolar de preparatoria que conoce cual es el rango de edad que se debe tener para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta califica la edad de los ejecutivos de cuenta actuales con un 3.44, mientras el 36% de los individuos con nivel escolar de preparatoria que no conocen el rango la califica en 4.00
- El 79% de los individuos con nivel escolar de preparatoria que conoce cual es la instrucción escolar que se debe tener para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta considera que los ejecutivos desempeñan su trabajo con profesionalismo en un promedio de 3.27, mientras el 21% de los



individuos con nivel escolar de preparatoria que no conoce lo considera con un promedio de 3.67

- El 93% de los individuos con nivel escolar de preparatoria que han visto a los ejecutivos de cuenta vestidos en ropa formal, peinados y arreglados, considera que estos deben mejorar su apariencia en un promedio de 2.54, mientras el 7% de los individuos con nivel escolar de preparatoria que no los han visto considera que debe mejorar en un promedio de 5.00
- El 29% de los individuos con nivel escolar de preparatoria que conoce cuantos ejecutivos de cuenta del ramo de automóviles hay en la división metropolitana califica la relación que tiene con ellos en 3.00, mientras el 71% de los individuos con nivel escolar de preparatoria que no conoce la califica con 3.70
- El 64% de los individuos con nivel escolar de preparatoria que conoce los nombres de los ejecutivos de cuenta del ramo de automóviles de la división metropolitana califica la comunicación que tiene con ellos en un promedio de 2.00, mientras el 36% de los individuos con nivel escolar de preparatoria que no los conoce la califica en un promedio de 2.80
- El 14% de los individuos con nivel escolar de preparatoria que conoce cuantos ejecutivos de cuenta del ramo de daños hay en la división metropolitana califica la relación que tiene con ellos en 1.50, mientras el 86% de los individuos con nivel escolar de preparatoria que no conoce la califica con 3.25
- El 71% de los individuos con nivel escolar de preparatoria que conoce los nombres de los ejecutivos de cuenta del ramo de daños de la división metropolitana califica la comunicación que tiene con ellos en 3.20, mientras

- 
- el 29% de los individuos con nivel escolar de preparatoria que no los conoce lo califica con 2.75
- El 50% de los individuos con nivel escolar de preparatoria que conoce el objetivo principal del ejecutivo de cuenta evalúa que este cumple al 100% su objetivo principal con un promedio de 2.71, mientras el 50% de los individuos con nivel escolar de preparatoria que no conoce lo evalúa con un promedio de 3.86
  - El 36% de los individuos con nivel escolar de preparatoria que conoce el nombre designado para los agentes que inician en los seguros califica la recluta y formación de agentes nuevos que realiza el ejecutivo de cuenta con un promedio de 2.60, mientras el 64% de los individuos con nivel escolar de preparatoria que no conoce lo califica con 2.33
  - El 100% de los individuos con nivel escolar de preparatoria que conoce donde se ubica el área de capacitación de Seguros Tepeyac, S.A. califica el nivel de conocimientos de los agentes de seguros acerca de los productos y servicios de la Compañía en un 3.36, mientras el 0% de los individuos con nivel escolar de preparatoria que no conoce lo califica 0.00
  - El 86% de los individuos con nivel escolar de preparatoria que conoce a las personas indicadas para acompañar al agente en sus vistas con los clientes para mostrarle los beneficios de los productos de Seguros Tepeyac, considera en actualmente se realizan vistas con los clientes en un promedio de 2.33, mientras el 14% de los individuos con nivel escolar de preparatoria que no conoce lo considera con un promedio de 3.00
  - El 43% de los individuos con nivel escolar de preparatoria que conoce el sistema que proporciona los resultados de la Compañía califica como bueno el registro mensual que lleva el ejecutivo de cuenta de la división

---

meropolitana sobre las ventas y siniestralidad de sus agentes en un 3.00, mientras el 57% de los individuos con nivel escolar de preparatoria que no conoce lo califica con 3.00

- El 50% de los individuos con nivel escolar de preparatoria que conoce a quién canalizar la problemática de los agentes para dar solución, considera en un promedio de 2.14 que es responsabilidad del ejecutivo de cuenta resolver esta problemática, mientras el 50 % de los individuos con nivel escolar de preparatoria que no conoce lo considera con promedio de 3.29
- El 86% de los individuos con nivel escolar de preparatoria que conoce cuál es el curso que en el año 2002 es impartido a todo el personal de Seguros Tepeyac, S.A. califica la actitud de servicio del ejecutivo de cuenta de la división metropolitana en un promedio de 3.17, mientras el 14% de los individuos con nivel escolar de preparatoria que no conoce lo califica con un promedio de 2.50
- El 43% de los individuos con nivel escolar de preparatoria que conoce cual de los usos de los vehículos implica mayor riesgo de asegurabilidad en el ramo de automóviles evalúa el análisis que realiza el ejecutivo cuenta de autos de la división metropolitana para asegurar cualquier riesgo en un promedio de 3.17, mientras el 57% de los individuos con nivel escolar de preparatoria que no conoce lo evalúa con un promedio de 2.88
- El 43% de los individuos con nivel escolar de preparatoria que conoce los negocios de mayor riesgo de asegurabilidad en el ramo de daños evalúa el análisis que realiza el ejecutivo de cuenta de daños de la división metropolitana sobre los riesgos cuando son asegurados en un promedio de 3.00, mientras el 57% de los individuos con nivel escolar de preparatoria que no conoce lo evalúa con un promedio de 2.63

- 
- El 79% de los individuos con nivel escolar de preparatoria que conoce quién determina los costos y condiciones de una póliza califica la capacidad de negociación del ejecutivo de cuenta de la división metropolitana para lograr la captación de los negocios en un promedio de 3.27, mientras el 21% de los individuos con nivel escolar de preparatoria que no conoce lo califica con 4.00
  - El 93% de los individuos con nivel escolar de preparatoria que conoce cuáles son las coberturas básicas en el ramo de autos califica los conocimientos que tienen los ejecutivos de cuenta de automóviles de la división metropolitana respecto a los productos y servicios de la Compañía en un promedio de 3.00, mientras el 7% de los individuos con nivel escolar de preparatoria que no conoce lo califica con promedio de 3.00
  - El 93% de los individuos con nivel escolar de preparatoria que conoce cuáles son las coberturas en el ramo de daños califica los conocimientos que tienen los ejecutivos de cuenta de daños de la división metropolitana respecto a los productos y servicios de la Compañía en un promedio de 3.31, mientras el 7% de los individuos con nivel escolar de preparatoria que no conoce lo califica con promedio de 4.00
  - El 79% de los individuos con nivel escolar de preparatoria que conoce a las personas que determinan la aceptación de un riesgo en la Compañía considera que el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana toma de decisiones en un promedio de 2.91, mientras el 21% de los individuos con nivel escolar de preparatoria que no conoce lo considera con un promedio de 3.33
  - El 79% de los individuos con nivel escolar de preparatoria que conoce a las personas que determinan la aceptación de un riesgo en la Compañía considera que el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana toma de

---

decisiones adecuadas en un promedio de 2.82, mientras el 21% de los individuos con nivel escolar de preparatoria que no conoce lo considera con un promedio de 3.00

- El 21% de los individuos con nivel escolar de preparatoria que conoce el lugar que ocupa Seguros Tepeyac, S.A. en el ramo de automóviles en el sector asegurador considera que el ejecutivo de cuenta del ramo de autos de la división metropolitana le hace saber la situación que guarda la compañía respecto a la competencia en un promedio de 3.33, mientras el 79% de los individuos con nivel escolar de preparatoria que no conoce lo considera con un promedio de 1.82
- El 36% de los individuos con nivel escolar de preparatoria que conoce el lugar que ocupa Seguros Tepeyac, S.A. en el ramo de daños en el sector asegurador considera que el ejecutivo de cuenta del ramo de daños de la división metropolitana le hace saber la situación que guarda la compañía respecto a la competencia en un promedio de 2.60, mientras el 64% de los individuos con nivel escolar de preparatoria que no conoce lo considera con un promedio de 1.33
- El 86% de los individuos con nivel escolar de preparatoria que conoce si Seguros Tepeyac, S.A. ofrece automóvil a los ejecutivos de cuenta considera que le gustaría ocupar el puesto de ejecutivo de cuenta en un promedio de 2.75, mientras el 14 % de los individuos con nivel escolar de preparatoria que no conoce lo considera con un promedio de 1.00
- El 64% de los individuos con nivel escolar de preparatoria que conoce la periodicidad del bono que recibe el ejecutivo de cuenta por las ventas considera importante que este reciba un bono por el resultado de las ventas, calificando esta importancia en un promedio de 4.00, mientras el

---

36% de los individuos con nivel escolar de preparatoria que no conoce la califica con un promedio de 4.00

- El 50% de los individuos con nivel escolar de preparatoria que conoce donde se realizó la última convención para los agentes considera importante que este por su desempeño asista a las convenciones, calificando esta importancia en un promedio de 3.43, mientras el 50% de los individuos con nivel escolar de preparatoria que no conoce la califica con promedio de 3.71
- El 71% de los individuos con nivel escolar de preparatoria que conoce donde se realizó la cena de fin de año 2001 para los agentes considera importante que los ejecutivos de cuenta asistan a los eventos que se organizan para los agentes, calificando esta importancia en un promedio de 4.30, mientras el 29% de los individuos con nivel escolar de preparatoria que no conoce la califica con promedio de 3.25

### **Promedio por indicador Variable Escolaridad Nivel Carrera Técnica**

La opinión de los individuos con nivel escolar de carrera técnica esta valorada en una escala del 1 al 5, donde el 1 es el valor mínimo y 5 el máximo.

- El 67% de los individuos con nivel escolar de carrera técnica que conoce la ubicación donde los ejecutivos de cuenta desempeñan sus labores considera que estas tienen una buena ubicación para brindar un buen servicio a los agentes calificandola con un promedio de 3.68, mientras el 33% de los individuos con nivel escolar de carrera técnica que no la conoce la califica con un promedio de 3.40
- El 67% de los individuos con nivel escolar de carrera técnica que conoce la ubicación donde los ejecutivos de cuenta desempeñan sus labores

---

califica el servicio que ofrecen estos con un 3.13, mientras el 33% de los individuos con nivel escolar de carrera técnica que no la conoce evalúan el servicio con un 3.13

- El 93% de los individuos con nivel escolar de carrera técnica que conoce cual es el rango de edad que se debe tener para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta califica la edad de los ejecutivos de cuenta actuales con un 3.72, mientras el 7% de los individuos con nivel escolar de carrera técnica que no conocen el rango la califica en 3.67
- El 87% de los individuos con nivel escolar de carrera técnica que conoce cual es la instrucción escolar que se debe tener para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta considera que los ejecutivos desempeñan su trabajo con profesionalismo en un promedio de 3.10, mientras el 13% de los individuos con nivel escolar de carrera técnica que no conoce lo considera con un promedio de 3.00
- El 87% de los individuos con nivel escolar de carrera técnica que han visto a los ejecutivos de cuenta vestidos en ropa formal, peinados y arreglados, considera que estos deben mejorar su apariencia en un promedio de 3.08, mientras el 13% de los individuos con nivel escolar de carrera técnica que no los han visto considera que debe mejorar en un promedio de 4.50
- El 30% de los individuos con nivel escolar de carrera técnica que conoce cuantos ejecutivos de cuenta del ramo de automóviles hay en la división metropolitana califica la relación que tiene con ellos en 3.71, mientras el 70% de los individuos con nivel escolar de carrera técnica que no conoce la califica con 3.06
- El 63% de los individuos con nivel escolar de carrera técnica que conoce los nombres de los ejecutivos de cuenta del ramo de automóviles de la

---

división metropolitana califica la comunicación que tiene con ellos en un promedio de 3.28, mientras el 37% de los individuos con nivel escolar de carrera técnica que no los conoce la califica en un promedio de 2.47

- El 11% de los individuos con nivel escolar de carrera técnica que conoce cuantos ejecutivos de cuenta del ramo de daños hay en la división metropolitana califica la relación que tiene con ellos en 2.60, mientras el 89% de los individuos con nivel escolar de carrera técnica que no conoce la califica con 2.78
- El 74% de los individuos con nivel escolar de carrera técnica que conoce los nombres de los ejecutivos de cuenta del ramo de daños de la división metropolitana califica la comunicación que tiene con ellos en 2.79, mientras el 26% de los individuos con nivel escolar de carrera técnica que no los conoce lo califica con 2.00
- El 50% de los individuos con nivel escolar de carrera técnica que conoce el objetivo principal del ejecutivo de cuenta evalúa que este cumple al 100% su objetivo principal con un promedio de 2.61, mientras el 50% de los individuos con nivel escolar de carrera técnica que no conoce lo evalúa con un promedio de 3.00
- El 43% de los individuos con nivel escolar de carrera técnica que conoce el nombre designado para los agentes que inician en los seguros califica la recluta y formación de agentes nuevos que realiza el ejecutivo de cuenta con un promedio de 2.30, mientras el 57% de los individuos con nivel escolar de carrera técnica que no conoce lo califica con 2.23
- El 98% de los individuos con nivel escolar de carrera técnica que conoce donde se ubica el área de capacitación de Seguros Tepeyac, S A califica el nivel de conocimientos de los agentes de seguros acerca de los



---

productos y servicios de la Compañía en un 3.00, mientras el 2% de los individuos con nivel escolar de carrera técnica que no conoce lo califica con 4.00

- El 85% de los individuos con nivel escolar de carrera técnica que conoce a las personas indicadas para acompañar al agente en sus vistas con los clientes para mostrarle los beneficios de los productos de Seguros Tepeyac, considera en actualmente se realizan vistas con los clientes en un promedio de 2.26, mientras el 15% de los individuos con nivel escolar de carrera técnica que no conoce lo considera con un promedio de 2.00
- El 39% de los individuos con nivel escolar de carrera técnica que conoce el sistema que proporciona los resultados de la Compañía califica como bueno el registro mensual que lleva el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana sobre las ventas y siniestralidad de sus agentes en un 2.44, mientras el 61% de los individuos con nivel escolar de carrera técnica que no conoce lo califica con 2.89
- El 37% de los individuos con nivel escolar de carrera técnica que conoce a quién canalizar la problemática de los agentes para dar solución, considera en un promedio de 2.59 que es responsabilidad del ejecutivo de cuenta resolver esta problemática, mientras el 63% de los individuos con nivel escolar de carrera técnica que no conoce lo considera con promedio de 3.59
- El 98% de los individuos con nivel escolar de carrera técnica que conoce cuál es el curso que en el año 2002 es impartido a todo el personal de Seguros Tepeyac, S A califica la actitud de servicio del ejecutivo de cuenta de la división metropolitana en un promedio de 3.20, mientras el 2% de los individuos con nivel escolar de carrera técnica que no conoce lo califica con un promedio de 3.00

- 
- El 52% de los individuos con nivel escolar de carrera técnica que conoce cual de los usos de los vehículos implica mayor riesgo de asegurabilidad en el ramo de automóviles evalúa el análisis que realiza el ejecutivo cuenta de autos de la división metropolitana para asegurar cualquier riesgo en un promedio de 2.63, mientras el 48% de los individuos con nivel escolar de carrera técnica que no conoce lo evalúa con un promedio de 2.77
  - El 48% de los individuos con nivel escolar de carrera técnica que conoce los negocios de mayor riesgo de asegurabilidad en el ramo de daños evalúa el análisis que realiza el ejecutivo de cuenta de daños de la división metropolitana sobre los riesgos cuando son asegurados en un promedio de 2.68, mientras el 52% de los individuos con nivel escolar de carrera técnica que no conoce lo evalúa con un promedio de 2.75
  - El 87% de los individuos con nivel escolar de carrera técnica que conoce quién determina los costos y condiciones de una póliza califica la capacidad de negociación del ejecutivo de cuenta de la división metropolitana para lograr la captación de los negocios en un promedio de 3.08, mientras el 13% de los individuos con nivel escolar de carrera técnica que no conoce lo califica con 3.67
  - El 89% de los individuos con nivel escolar de carrera técnica que conoce cuáles son las coberturas básicas en el ramo de autos califica los conocimientos que tienen los ejecutivos de cuenta de automóviles de la división metropolitana respecto a los productos y servicios de la Compañía en un promedio de 3.12, mientras el 11% de los individuos con nivel escolar de carrera técnica que no conoce lo califica con promedio de 3.40
  - El 98% de los individuos con nivel escolar de carrera técnica que conoce cuáles son las coberturas en el ramo de daños califica los conocimientos que tienen los ejecutivos de cuenta de daños de la división metropolitana

---

respecto a los productos y servicios de la Compañía en un promedio de 2.96, mientras el 2% de los individuos con nivel escolar de carrera técnica que no conoce lo califica con promedio de 3.00

- El 91% de los individuos con nivel escolar de carrera técnica que conoce a las personas que determinan la aceptación de un riesgo en la Compañía considera que el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana toma de decisiones en un promedio de 2.60, mientras el 9% de los individuos con nivel escolar de carrera técnica que no conoce lo considera con un promedio de 3.75
- El 91% de los individuos con nivel escolar de carrera técnica que conoce a las personas que determinan la aceptación de un riesgo en la Compañía considera que el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana toma de decisiones adecuadas en un promedio de 2.69, mientras el 9% de los individuos con nivel escolar de carrera técnica que no conoce lo considera con un promedio de 3.50
- El 33% de los individuos con nivel escolar de carrera técnica que conoce el lugar que ocupa Seguros Tepeyac, S A en el ramo de automóviles en el sector asegurador considera que el ejecutivo de cuenta del ramo de autos de la división metropolitana le hace saber la situación que guarda la compañía respecto a la competencia en un promedio de 2.00, mientras el 67% de los individuos con nivel escolar de carrera técnica que no conoce lo considera con un promedio de 2.29
- El 26% de los individuos con nivel escolar de carrera técnica que conoce el lugar que ocupa Seguros Tepeyac, S A en el ramo de daños en el sector asegurador considera que el ejecutivo de cuenta del ramo de daños de la división metropolitana le hace saber la situación que guarda la compañía respecto a la competencia en un promedio de 2.25, mientras el 74% de

---

los individuos con nivel escolar de carrera técnica que no conoce lo considera con un promedio de 1.91

- El 85% de los individuos con nivel escolar de carrera técnica que conoce si Seguros Tepeyac, S A ofrece automóvil a los ejecutivos de cuenta considera que le gustaría ocupar el puesto de ejecutivo de cuenta en un promedio de 2.87, mientras el 15% de los individuos con nivel escolar de carrera técnica que no conoce lo considera con un promedio de 2.14
- El 72% de los individuos con nivel escolar de carrera técnica que conoce la periodicidad del bono que recibe el ejecutivo de cuenta por las ventas considera importante que este reciba un bono por el resultado de las ventas, calificando esta importancia en un promedio de 3.67, mientras el 28% de los individuos con nivel escolar de carrera técnica que no conoce la califica con un promedio de 3.85
- El 57% de los individuos con nivel escolar de carrera técnica que conoce donde se realizó la última convención para los agentes considera importante que este por su desempeño asista a las convenciones, calificando esta importancia en un promedio de 3.81, mientras el 43% de los individuos con nivel escolar de carrera técnica que no conoce la califica con promedio de 3.35
- El 65% de los individuos con nivel escolar de carrera técnica que conoce donde se realizó la cena de fin de año 2001 para los agentes considera importante que los ejecutivos de cuenta asistan a los eventos que se organizan para los agentes, calificando esta importancia en un promedio de 4.10, mientras el 35% de los individuos con nivel escolar de carrera técnica que no conoce la califica con promedio de 3.63

---

**Promedio por indicador Variable Escolaridad Nivel Licenciatura**

La opinión de los individuos con nivel escolar de licenciatura esta valorada en una escala del 1 al 5, donde el 1 es el valor mínimo y 5 el máximo.

- El 69% de los individuos con nivel escolar de licenciatura que conoce la ubicación donde los ejecutivos de cuenta desempeñan sus labores considera que estas tienen una buena ubicación para brindar un buen servicio a los agentes calificandola con un promedio de 4.04, mientras el 31% de los individuos con nivel escolar de licenciatura que no la conoce la califica con un promedio de 3.25
- El 69% de los individuos con nivel escolar de licenciatura que conoce la ubicación donde los ejecutivos de cuenta desempeñan sus labores califica el servicio que ofrecen estos con un 3.20, mientras el 31% de los individuos con nivel escolar de licenciatura que no la conoce evalúan el servicio con un 3.10
- El 91% de los individuos con nivel escolar de licenciatura que conoce cual es el rango de edad que se debe tener para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta califica la edad de los ejecutivos de cuenta actuales con un 3.56, mientras el 9% de los individuos con nivel escolar de licenciatura que no conocen el rango la califica en 3.33
- El 82% de los individuos con nivel escolar de licenciatura que conoce cual es la instrucción escolar que se debe tener para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta considera que los ejecutivos desempeñan su trabajo con profesionalismo en un promedio de 3.43, mientras el 18% de los individuos con nivel escolar de licenciatura que no conoce lo considera con un promedio de 3.50

- 
- El 91% de los individuos con nivel escolar de licenciatura que han visto a los ejecutivos de cuenta vestidos en ropa formal, peinados y arreglados, considera que estos deben mejorar su apariencia en un promedio de 3.03, mientras el 9% de los individuos con nivel escolar de licenciatura que no los han visto considera que debe mejorar en un promedio de 2.83
  - El 42% de los individuos con nivel escolar de licenciatura que conoce cuantos ejecutivos de cuenta del ramo de automóviles hay en la división metropolitana califica la relación que tiene con ellos en 3.22, mientras el 58% de los individuos con nivel escolar de licenciatura que no conoce la califica con 3.18
  - El 55% de los individuos con nivel escolar de licenciatura que conoce los nombres de los ejecutivos de cuenta del ramo de automóviles de la división metropolitana califica la comunicación que tiene con ellos en un promedio de 3.22, mientras el 45% de los individuos con nivel escolar de licenciatura que no los conoce la califica en un promedio de 2.28
  - El 8% de los individuos con nivel escolar de licenciatura que conoce cuantos ejecutivos de cuenta del ramo de daños hay en la división metropolitana califica la relación que tiene con ellos en 3.00, mientras el 92% de los individuos con nivel escolar de licenciatura que no conoce la califica con 2.73
  - El 57% de los individuos con nivel escolar de licenciatura que conoce los nombres de los ejecutivos de cuenta del ramo de daños de la división metropolitana califica la comunicación que tiene con ellos en 2.70, mientras el 43% de los individuos con nivel escolar de licenciatura que no los conoce lo califica con 2.04

- 
- El 68% de los individuos con nivel escolar de licenciatura que conoce el objetivo principal del ejecutivo de cuenta evalúa que este cumple al 100% su objetivo principal con un promedio de 2.89, mientras el 32% de los individuos con nivel escolar de licenciatura que no conoce lo evalúa con un promedio de 3.19
  - El 58% de los individuos con nivel escolar de licenciatura que conoce el nombre designado para los agentes que inician en los seguros califica la recluta y formación de agentes nuevos que realiza el ejecutivo de cuenta con un promedio de 2.39, mientras el 42% de los individuos con nivel escolar de licenciatura que no conoce lo califica con 2.59
  - El 92% de los individuos con nivel escolar de licenciatura que conoce donde se ubica el área de capacitación de Seguros Tepeyac, S A califica el nivel de conocimientos de los agentes de seguros acerca de los productos y servicios de la Compañía en un 3.15, mientras el 8% de los individuos con nivel escolar de licenciatura que no conoce lo califica con 3.00
  - El 86% de los individuos con nivel escolar de licenciatura que conoce a las personas indicadas para acompañar al agente en sus vistas con los clientes para mostrarle los beneficios de los productos de Seguros Tepeyac, considera en actualmente se realizan vistas con los clientes en un promedio de 2.20, mientras el 14% de los individuos con nivel escolar de licenciatura que no conoce lo considera con un promedio de 2.56
  - El 71% de los individuos con nivel escolar de licenciatura que conoce el sistema que proporciona los resultados de la Compañía califica como bueno el registro mensual que lleva el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana sobre las ventas y siniestralidad de sus agentes en un 2.50,

---

mientras el 29% de los individuos con nivel escolar de licenciatura que no conoce lo califica con 2.95

- El 35% de los individuos con nivel escolar de licenciatura que conoce a quién canalizar la problemática de los agentes para dar solución, considera en un promedio de 2.87 que es responsabilidad del ejecutivo de cuenta resolver esta problemática, mientras el 65% de los individuos con nivel escolar de licenciatura que no conoce lo considera con promedio de 3.95
- El 98% de los individuos con nivel escolar de licenciatura que conoce cuál es el curso que en el año 2002 es impartido a todo el personal de Seguros Tepeyac, S A califica la actitud de servicio del ejecutivo de cuenta de la división metropolitana en un promedio de 3.50, mientras el 2% de los individuos con nivel escolar de licenciatura que no conoce lo califica con un promedio de 3.00
- El 66% de los individuos con nivel escolar de licenciatura que conoce cual de los usos de los vehiculos implica mayor riesgo de asegurabilidad en el ramo de automóviles evalúa el análisis que realiza el ejecutivo cuenta de autos de la división metropolitana para asegurar cualquier riesgo en un promedio de 2.72, mientras el 34% de los individuos con nivel escolar de licenciatura que no conoce lo evalúa con un promedio de 2.68
- El 35% de los individuos con nivel escolar de licenciatura que conoce los negocios de mayor riesgo de asegurabilidad en el ramo de daños evalúa el análisis que realiza el ejecutivo de cuenta de daños de la división metropolitana sobre los riegos cuando son asegurados en un promedio de 2.52, mientras el 65% de los individuos con nivel escolar de licenciatura que no conoce lo evalúa con un promedio de 2.90



- 
- El 86% de los individuos con nivel escolar de licenciatura que conoce quién determina los costos y condiciones de una póliza califica la capacidad de negociación del ejecutivo de cuenta de la división metropolitana para lograr la captación de los negocios en un promedio de 3.11, mientras el 14% de los individuos con nivel escolar de licenciatura que no conoce lo califica con 3.44
  - El 88% de los individuos con nivel escolar de licenciatura que conoce cuáles son las coberturas básicas en el ramo de autos califica los conocimientos que tienen los ejecutivos de cuenta de automóviles de la división metropolitana respecto a los productos y servicios de la Compañía en un promedio de 3.39, mientras el 12% de los individuos con nivel escolar de licenciatura que no conoce lo califica con promedio de 3.75
  - El 95% de los individuos con nivel escolar de licenciatura que conoce cuáles son las coberturas en el ramo de daños califica los conocimientos que tienen los ejecutivos de cuenta de daños de la división metropolitana respecto a los productos y servicios de la Compañía en un promedio de 3.10, mientras el 5% de los individuos con nivel escolar de licenciatura que no conoce lo califica con promedio de 3.33
  - El 86% de los individuos con nivel escolar de licenciatura que conoce a las personas que determinan la aceptación de un riesgo en la Compañía considera que el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana toma de decisiones en un promedio de 2.75, mientras el 14% de los individuos con nivel escolar de licenciatura que no conoce lo considera con un promedio de 3.11
  - El 86% de los individuos con nivel escolar de licenciatura que conoce a las personas que determinan la aceptación de un riesgo en la Compañía considera que el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana toma de

---

decisiones adecuadas en un promedio de 2.80, mientras el 14% de los individuos con nivel escolar de licenciatura que no conoce lo considera con un promedio de 3.00

- El 35% de los individuos con nivel escolar de licenciatura que conoce el lugar que ocupa Seguros Tepeyac, S A en el ramo de automóviles en el sector asegurador considera que el ejecutivo de cuenta del ramo de autos de la división metropolitana le hace saber la situación que guarda la compañía respecto a la competencia en un promedio de 2.04, mientras el 65% de los individuos con nivel escolar de licenciatura que no conoce lo considera con un promedio de 2.07
- El 23% de los individuos con nivel escolar de licenciatura que conoce el lugar que ocupa Seguros Tepeyac, S A en el ramo de daños en el sector asegurador considera que el ejecutivo de cuenta del ramo de daños de la división metropolitana le hace saber la situación que guarda la compañía respecto a la competencia en un promedio de 1.33, mientras el 77% de los individuos con nivel escolar de licenciatura que no conoce lo considera con un promedio de 1.98
- El 77% de los individuos con nivel escolar de licenciatura que conoce si Seguros Tepeyac, S A ofrece automóvil a los ejecutivos de cuenta considera que le gustaría ocupar el puesto de ejecutivo de cuenta en un promedio de 2.62, mientras el 26% de los individuos con nivel escolar de licenciatura que no conoce lo considera con un promedio de 2.07
- El 74% de los individuos con nivel escolar de licenciatura que conoce la periodicidad del bono que recibe el ejecutivo de cuenta por las ventas considera importante que este reciba un bono por el resultado de las ventas, calificando esta importancia en un promedio de 4.23, mientras el

---

26% de los individuos con nivel escolar de licenciatura que no conoce la califica con un promedio de 3.76

- El 68% de los individuos con nivel escolar de licenciatura que conoce donde se realizó la última convención para los agentes considera importante que este por su desempeño asista a las convenciones, calificando esta importancia en un promedio de 3.86, mientras el 32% de los individuos con nivel escolar de licenciatura que no conoce la califica con promedio de 3.81
- El 45% de los individuos con nivel escolar de licenciatura que conoce donde se realizó la cena de fin de año 2001 para los agentes considera importante que los ejecutivos de cuenta asistan a los eventos que se organizan para los agentes, calificando esta importancia en un promedio de 4.31, mientras el 55% de los individuos con nivel escolar de licenciatura que no conoce la califica con promedio de 3.81

#### **Promedio por indicador Variable Escolaridad Nivel Post-grado**

La opinión de los individuos con nivel escolar de post-grado esta valorada en una escala del 1 al 5, donde el 1 es el valor mínimo y 5 el máximo.

- El 86% de los individuos con nivel escolar de post-grado que conoce la ubicación donde los ejecutivos de cuenta desempeñan sus labores considera que estas tienen una buena ubicación para brindar un buen servicio a los agentes calificandola con un promedio de 4.17, mientras el 14% de los individuos con nivel escolar de post-grado que no la conoce la califica con un promedio de 3.00
- El 86% de los individuos con nivel escolar de post-grado que conoce la ubicación donde los ejecutivos de cuenta desempeñan sus labores califica

---

el servicio que ofrecen estos con un 3.33, mientras el 14% de los individuos con nivel escolar de post-grado que no la conoce evalúan el servicio con un 3.00

- El 71% de los individuos con nivel escolar de post-grado que conoce cual es el rango de edad que se debe tener para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta califica la edad de los ejecutivos de cuenta actuales con un 3.80, mientras el 29% de los individuos con nivel escolar de post-grado que no conocen el rango la califica en 2.50
- El 86% de los individuos con nivel escolar de post-grado que conoce cual es la instrucción escolar que se debe tener para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta considera que los ejecutivos desempeñan su trabajo con profesionalismo en un promedio de 3.33, mientras el 14% de los individuos con nivel escolar de post-grado que no conoce lo considera con un promedio de 4.00
- El 100% de los individuos con nivel escolar de post-grado que han visto a los ejecutivos de cuenta vestidos en ropa formal, peinados y arreglados, considera que estos deben mejorar su apariencia en un promedio de 3.43, mientras el 0% de los individuos con nivel escolar de post-grado que no los han visto considera que debe mejorar en un promedio de 0.00
- El 57% de los individuos con nivel escolar de post-grado que conoce cuantos ejecutivos de cuenta del ramo de automóviles hay en la división metropolitana califica la relación que tiene con ellos en 3.75, mientras el 43% de los individuos con nivel escolar de post-grado que no conoce la califica con 2.67
- El 71% de los individuos con nivel escolar de post-grado que conoce los nombres de los ejecutivos de cuenta del ramo de automóviles de la división

---

metropolitana califica la comunicación que tiene con ellos en un promedio de 3.20, mientras el 29% de los individuos con nivel escolar de post-grado que no los conoce la califica en un promedio de 2.50

- El 29% de los individuos con nivel escolar de post-grado que conoce cuantos ejecutivos de cuenta del ramo de daños hay en la división metropolitana califica la relación que tiene con ellos en 2.50, mientras el 71% de los individuos con nivel escolar de post-grado que no conoce la califica con 2.60
- El 71% de los individuos con nivel escolar de post-grado que conoce los nombres de los ejecutivos de cuenta del ramo de daños de la división metropolitana califica la comunicación que tiene con ellos en 3.00, mientras el 29% de los individuos con nivel escolar de post-grado que no los conoce lo califica con 2.00
- El 86% de los individuos con nivel escolar de post-grado que conoce el objetivo principal del ejecutivo de cuenta evalúa que este cumple al 100% su objetivo principal con un promedio de 3.17, mientras el 14% de los individuos con nivel escolar de post-grado que no conoce lo evalúa con un promedio de 3.00
- El 71% de los individuos con nivel escolar de post-grado que conoce el nombre designado para los agentes que inician en los seguros califica la recluta y formación de agentes nuevos que realiza el ejecutivo de cuenta con un promedio de 1.80, mientras el 29% de los individuos con nivel escolar de post-grado que no conoce lo califica con 2.50
- El 100% de los individuos con nivel escolar de post-grado que conoce donde se ubica el área de capacitación de Seguros Tepeyac, S A califica el nivel de conocimientos de los agentes de seguros acerca de los

---

productos y servicios de la Compañía en un 2.86, mientras el 0% de los individuos con nivel escolar de post-grado que no conoce lo califica con 0.00

- El 100% de los individuos con nivel escolar de post-grado que conoce a las personas indicadas para acompañar al agente en sus vistas con los clientes para mostrarle los beneficios de los productos de Seguros Tepeyac, S.A. considera en actualmente se realizan vistas con los clientes en un promedio de 1.86, mientras el 0% de los individuos con nivel escolar de post-grado que no conoce lo considera con un promedio de 0.00
- El 86% de los individuos con nivel escolar de post-grado que conoce el sistema que proporciona los resultados de la Compañía califica como bueno el registro mensual que lleva el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana sobre las ventas y siniestralidad de sus agentes en un 2.33, mientras el 14% de los individuos con nivel escolar de post-grado que no conoce lo califica con 4.00
- El 29% de los individuos con nivel escolar de post-grado que conoce a quién canalizar la problemática de los agentes para dar solución, considera en un promedio de 1.50 que es responsabilidad del ejecutivo de cuenta resolver esta problemática, mientras el 71% de los individuos con nivel escolar de post-grado que no conoce lo considera con promedio de 3.80
- El 100% de los individuos con nivel escolar de post-grado que conoce cuál es el curso que en el año 2002 es impartido a todo el personal de Seguros Tepeyac, S A califica la actitud de servicio del ejecutivo de cuenta de la división metropolitana en un promedio de 3.00, mientras el 0% de los individuos con nivel escolar de post-grado que no conoce lo califica con un promedio de 0.00

- 
- El 86% de los individuos con nivel escolar de post-grado que conoce cual de los usos de los vehículos implica mayor riesgo de asegurabilidad en el ramo de automóviles evalúa el análisis que realiza el ejecutivo cuenta de autos de la división metropolitana para asegurar cualquier riesgo en un promedio de 2.50, mientras el 14% de los individuos con nivel escolar de post-grado que no conoce lo evalúa con un promedio de 2.00
  - El 71% de los individuos con nivel escolar de post-grado que conoce los negocios de mayor riesgo de asegurabilidad en el ramo de daños evalúa el análisis que realiza el ejecutivo de cuenta de daños de la división metropolitana sobre los riesgos cuando son asegurados en un promedio de 2.40, mientras el 29% de los individuos con nivel escolar de post-grado que no conoce lo evalúa con un promedio de 3.00
  - El 86% de los individuos con nivel escolar de post-grado que conoce quién determina los costos y condiciones de una póliza califica la capacidad de negociación del ejecutivo de cuenta de la división metropolitana para lograr la captación de los negocios en un promedio de 2.83, mientras el 14% de los individuos con nivel escolar de post-grado que no conoce lo califica con 4.00
  - El 100% de los individuos con nivel escolar de post-grado que conoce cuáles son las coberturas básicas en el ramo de autos califica los conocimientos que tienen los ejecutivos de cuenta de automóviles de la división metropolitana respecto a los productos y servicios de la Compañía en un promedio de 3.43, mientras el 0% de los individuos con nivel escolar de post-grado que no conoce lo califica con promedio de 0.00
  - El 86% de los individuos con nivel escolar de post-grado que conoce cuáles son las coberturas en el ramo de daños califica los conocimientos que tienen los ejecutivos de cuenta de daños de la división metropolitana

---

respecto a los productos y servicios de la Compañía en un promedio de 2.83, mientras el 14% de los individuos con nivel escolar de post-grado que no conoce lo califica con promedio de 3.00

- El 71% de los individuos con nivel escolar de post-grado que conoce a las personas que determinan la aceptación de un riesgo en la Compañía considera que el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana toma de decisiones en un promedio de 2.00, mientras el 29% de los individuos con nivel escolar de post-grado que no conoce lo considera con un promedio de 2.50
- El 71% de los individuos con nivel escolar de post-grado que conoce a las personas que determinan la aceptación de un riesgo en la Compañía considera que el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana toma de decisiones adecuadas en un promedio de 2.40, mientras el 29% de los individuos con nivel escolar de post-grado que no conoce lo considera con un promedio de 3.00
- El 57% de los individuos con nivel escolar de post-grado que conoce el lugar que ocupa Seguros Tepeyac, S A en el ramo de automóviles en el sector asegurador considera que el ejecutivo de cuenta del ramo de autos de la división metropolitana le hace saber la situación que guarda la compañía respecto a la competencia en un promedio de 2.25, mientras el 43% de los individuos con nivel escolar de post-grado que no conoce lo considera con un promedio de 1.67
- El 14% de los individuos con nivel escolar de post-grado que conoce el lugar que ocupa Seguros Tepeyac, S A en el ramo de daños en el sector asegurador considera que el ejecutivo de cuenta del ramo de daños de la división metropolitana le hace saber la situación que guarda la compañía respecto a la competencia en un promedio de 3.00, mientras el 86% de los



---

individuos con nivel escolar de post-grado que no conoce lo considera con un promedio de 1.83

- El 100% de los individuos con nivel escolar de post-grado que conoce si Seguros Tepeyac, S A ofrece automóvil a los ejecutivos de cuenta considera que le gustaría ocupar el puesto de ejecutivo de cuenta en un promedio de 1.43, mientras el 0% de los individuos con nivel escolar de post-grado que no conoce lo considera con un promedio de 0.00
- El 100% de los individuos con nivel escolar de post-grado que conoce la periodicidad del bono que recibe el ejecutivo de cuenta por las ventas considera importante que este reciba un bono por el resultado de las ventas, calificando esta importancia en un promedio de 4.29, mientras el 0% de los individuos con nivel escolar de post-grado que no conoce la califica con un promedio de 0.00
- El 57% de los individuos con nivel escolar de post-grado que conoce donde se realizó la última convención para los agentes considera importante que este por su desempeño asista a las convenciones, calificando esta importancia en un promedio de 3.25, mientras el 43% de los individuos con nivel escolar de post-grado que no conoce la califica con promedio de 4.67
- El 57% de los individuos con nivel escolar de post-grado que conoce donde se realizó la cena de fin de año 2001 para los agentes considera importante que los ejecutivos de cuenta asistan a los eventos que se organizan para los agentes, calificando esta importancia en un promedio de 4.75, mientras el 43% de los individuos con nivel escolar de post-grado que no conoce la califica con promedio de 4.00

---

### 4.6.3. Promedio de Opinión por Categoría

A continuación se presentan los resultados generales obtenidos de la población conformada por los individuos de la unidad de negocios automóbiles y la unidad de negocios daños respecto a la imagen e identidad del ejecutivo de cuenta de la división metropolitana, en donde se indica el promedio de opinión de los sujetos que conocen y de los que no conocen por categoría.

#### Promedio por categoría de la Población Total

La opinión de la población total esta valorada en una escala del 1 al 5, donde el 1 es el valor mínimo y 5 el máximo.

- La población total que conocen el servicio que ofrece el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana, califican el servicio que brinda actualmente este con un promedio de 2.82 , mientras La población total que no conocen el servicio, lo califican con 2.89
- La población total que conocen las funciones que debe desempeñar el ejecutivo, califican las funciones que actualmente realizan los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana con un promedio de 2.61, mientras La población total que no lo conocen, lo califican con 2.64
- La población total que conocen el perfil técnico comercial que debe tener un ejecutivo, califican el perfil que actualmente tienen los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana con un promedio de 2.93, mientras La población total que no conocen el perfil, lo califican con 3.20
- La población total que conocen las características para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta, califican a las personas que cubren actualmente el puesto de ejecutivo de cuenta en la división metropolitana con un promedio

---

de 3.32, mientras La población total que no conocen las características, lo califican con 3.36

- La población total que conocen los sueldos, incentivos y eventos a los que asisten los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana, califican la importancia de estos con un promedio de 3.67, mientras La población total que no conocen, la califican con 3.31

#### **4.6.4. Resultados Específicos de la Encuesta por Categoría**

A continuación, se representan los resultados de la población conformada por los individuos de la unidad de negocios automóviles y de la unidad de negocios daños respecto a la imagen e identidad del ejecutivo de cuenta de la división metropolitana, en donde se menciona el promedio de opinión de los sujetos que conocen y de los que no conocen por categoría y por variable sociodemográfica. (Ver anexo1)

Las categorías empleadas y señaladas en la tabla de especificaciones son las siguientes:

- Servicio que ofrece el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana
- Funciones del ejecutivo de cuenta de la división metropolitana
- Perfil del ejecutivo de cuenta de la división metropolitana
- Características del puesto del ejecutivo de cuenta de la división metropolitana
- Sueldos, Incentivos y eventos del ejecutivo de cuenta de la división metropolitana

Asimismo se utilizaron, las Variables que se presentan a continuación son:

- Edad
- Sexo
- Puesto
- Contrato Patronal

- Unidad de Negocios
- Antigüedad
- Posición Familiar
- Escolaridad

#### 4.6.4.1. Promedio por Categoría Variable 1 Edad

##### Promedio por categoría Variable Edad de 19-25 años

La opinión de los individuos de 19-25 años de edad esta valorada en una escala del 1 al 5, donde el 1 es el valor mínimo y 5 el máximo.

- Los individuos que tienen una edad de 19-25 años que conocen el servicio que ofrece el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana, califican el servicio que brinda actualmente este con un promedio de 3.20, mientras los individuos que tienen una edad de 19-25 años que no conocen el servicio, lo califican con 3.16
- Los individuos que tienen una edad de 19-25 años que conocen las funciones que debe desempeñar el ejecutivo, califican las funciones que actualmente realizan los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana con un promedio de 2.94, mientras los individuos que tienen una edad de 19-25 años que no lo conocen, lo califican con 2.74
- Los individuos que tienen una edad de 19-25 años que conocen el perfil técnico comercial que debe tener un ejecutivo, califican el perfil que actualmente tienen los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana con un promedio de 3.18, mientras los individuos que tienen una edad de 19-25 años que no conocen el perfil, lo califican con 3.33

- 
- Los individuos que tienen una edad de 19-25 años que conocen las características para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta, califican a las personas que cubren actualmente el puesto de ejecutivo de cuenta en la división metropolitana con un promedio de 3.36, mientras los individuos que tienen una edad de 19-25 años que no conocen las características, lo califican con 4.38
  - Los individuos que tienen una edad de 19-25 años que conocen los sueldos, incentivos y eventos a los que asisten los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana, califican la importancia de estos con un promedio de 3.92, mientras los individuos que tienen una edad de 19-25 años que no conocen, la califican con 3.60

#### **Promedio por categoría Variable Edad de 26-30 años**

La opinión de los individuos de 26-30 años de edad esta valorada en una escala del 1 al 5, donde el 1 es el valor mínimo y 5 el máximo.

- Los individuos que tienen una edad de 26-30 años que conocen el servicio que ofrece el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana, califican el servicio que brinda actualmente este con un promedio de 2.94, mientras los individuos que tienen una edad de 26-30 años que no conocen el servicio, lo califican con 2.80
- Los individuos que tienen una edad de 26-30 años que conocen las funciones que debe desempeñar el ejecutivo, califican las funciones que actualmente realizan los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana con un promedio de 2.60, mientras los individuos que tienen una edad de 26-30 años que no lo conocen, lo califican con 2.66

- 
- Los individuos que tienen una edad de 26-30 años que conocen el perfil técnico comercial que debe tener un ejecutivo, califican el perfil que actualmente tienen los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana con un promedio de 3.02, mientras los individuos que tienen una edad de 26-30 años que no conocen el perfil, lo califican con 3.30
  - Los individuos que tienen una edad de 26-30 años que conocen las características para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta, califican a las personas que cubren actualmente el puesto de ejecutivo de cuenta en la división metropolitana con un promedio de 3.27, mientras los individuos que tienen una edad de 26-30 años que no conocen las características, lo califican con 3.46
  - Los individuos que tienen una edad de 26-30 años que conocen los sueldos, incentivos y eventos a los que asisten los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana, califican la importancia de estos con un promedio de 3.69, mientras los individuos que tienen una edad de 26-30 años que no conocen, la califican con 3.22

#### **Promedio por categoría Variable Edad de 31-35 años**

La opinión de los individuos de 31-35 años de edad esta valorada en una escala del 1 al 5, donde el 1 es el valor mínimo y 5 el máximo.

- Los individuos que tienen una edad de 31-35 años que conocen el servicio que ofrece el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana, califican el servicio que brinda actualmente este con un promedio de 2.63, mientras los individuos que tienen una edad de 31-35 años que no conocen el servicio, lo califican con 2.72

- 
- Los individuos que tienen una edad de 31-35 años que conocen las funciones que debe desempeñar el ejecutivo, califican las funciones que actualmente realizan los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana con un promedio de 2.47, mientras los individuos que tienen una edad de 31-35 años que no lo conocen, lo califican con 2.40
  - Los individuos que tienen una edad de 31-35 años que conocen el perfil técnico comercial que debe tener un ejecutivo, califican el perfil que actualmente tienen los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana con un promedio de 2.95, mientras los individuos que tienen una edad de 31-35 años que no conocen el perfil, lo califican con 3.07
  - Los individuos que tienen una edad de 31-35 años que conocen las características para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta, califican a las personas que cubren actualmente el puesto de ejecutivo de cuenta en la división metropolitana con un promedio de 3.31, mientras los individuos que tienen una edad 31-35 años que no conocen las características, lo califican con 3.70
  - Los individuos que tienen una edad de 31-35 años que conocen los sueldos, incentivos y eventos a los que asisten los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana, califican la importancia de estos con un promedio de 3.57, mientras los individuos que tienen una edad de 31-35 años que no conocen, la califican con 3.52

#### **Promedio por categoría Variable Edad de 36-40 años**

La opinión de los individuos de 36-40 años de edad esta valorada en una escala del 1 al 5, donde el 1 es el valor mínimo y 5 el máximo.

- 
- Los individuos que tienen una edad de 36-40 años que conocen el servicio que ofrece el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana, califican el servicio que brinda actualmente este con un promedio de 2.65, mientras los individuos que tienen una edad de 36-40 años que no conocen el servicio, lo califican con 2.62
  - Los individuos que tienen una edad de 36-40 años que conocen las funciones que debe desempeñar el ejecutivo, califican las funciones que actualmente realizan los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana con un promedio de 2.45, mientras los individuos que tienen una edad de 36-40 años que no lo conocen, lo califican con 2.44
  - Los individuos que tienen una edad de 36-40 años que conocen el perfil técnico comercial que debe tener un ejecutivo, califican el perfil que actualmente tienen los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana con un promedio de 2.90, mientras los individuos que tienen una edad de 36-40 años que no conocen el perfil, lo califican con 2.91
  - Los individuos que tienen una edad de 36-40 años que conocen las características para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta, califican a las personas que cubren actualmente el puesto de ejecutivo de cuenta en la división metropolitana con un promedio de 3.37, mientras los individuos que tienen una edad de 36-40 años que no conocen las características, lo califican con 2.94
  - Los individuos que tienen una edad de 36-40 años que conocen los sueldos, incentivos y eventos a los que asisten los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana, califican la importancia de estos con un promedio de 3.51, mientras los individuos que tienen una edad de 36-40 años que no conocen, la califican con 3.02



---

**Promedio por categoría Variable Edad de 41-50 años**

La opinión de los individuos de 41-50 años de edad esta valorada en una escala del 1 al 5, donde el 1 es el valor mínimo y 5 el máximo.

- Los individuos que tienen una edad de 41-50 años que conocen el servicio que ofrece el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana, califican el servicio que brinda actualmente este con un promedio de 2.58, mientras los individuos que tienen una edad de 41-50 años que no conocen el servicio, lo califican con 2.60
- Los individuos que tienen una edad de 41-50 años que conocen las funciones que debe desempeñar el ejecutivo, califican las funciones que actualmente realizan los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana con un promedio de 2.42, mientras los individuos que tienen una edad de 41-50 años que no lo conocen, lo califican con 2.44
- Los individuos que tienen una edad de 41-50 años que conocen el perfil técnico comercial que debe tener un ejecutivo, califican el perfil que actualmente tienen los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana con un promedio de 2.44, mientras los individuos que tienen una edad de 41-50 años que no conocen el perfil, lo califican con 2.98
- Los individuos que tienen una edad de 41-50 años que conocen las características para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta, califican a las personas que cubren actualmente el puesto de ejecutivo de cuenta en la división metropolitana con un promedio de 3.31, mientras los individuos que tienen una edad de 41-50 años que no conocen las características, lo califican con 2.39

- 
- Los individuos que tienen una edad de 41-50 años que conocen los sueldos, incentivos y eventos a los que asisten los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana, califican la importancia de estos con un promedio de 3.63, mientras los individuos que tienen una edad de 41-50 años que no conocen, la califican con 2.88

#### **4.6.4.2. Promedio por Categoría Variable 2 Sexo**

##### **Promedio por categoría Variable Sexo Femenino**

La opinión de los individuos del sexo femenino esta valorada en una escala del 1 al 5, donde el 1 es el valor mínimo y 5 el máximo.

- Los individuos del sexo femenino que conocen el servicio que ofrece el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana, califican el servicio que brinda actualmente este con un promedio de 2.85, mientras los individuos del sexo femenino que no conocen el servicio, lo califican con 2.88
- Los individuos del sexo femenino que conocen las funciones que debe desempeñar el ejecutivo, califican las funciones que actualmente realizan los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana con un promedio de 2.63, mientras los individuos del sexo femenino que no lo conocen, lo califican con 2.69
- Los individuos del sexo femenino que conocen el perfil técnico comercial que debe tener un ejecutivo, califican el perfil que actualmente tienen los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana con un promedio de 2.98, mientras los individuos del sexo femenino que no conocen el perfil, lo califican con 3.37

- 
- Los individuos del sexo femenino que conocen las características para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta, califican a las personas que cubren actualmente el puesto de ejecutivo de cuenta en la división metropolitana con un promedio de 3.29, mientras los individuos del sexo femenino que no conocen las características, lo califican con 2.72
  - Los individuos del sexo femenino que conocen los sueldos, incentivos y eventos a los que asisten los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana, califican la importancia de estos con un promedio de 2.64, mientras los individuos del sexo femenino que no conocen, la califican con 3.39

#### **Promedio por categoría Variable Sexo Masculino**

La opinión de los individuos del sexo masculino esta valorada en una escala del 1 al 5, donde el 1 es el valor mínimo y 5 el máximo.

- Los individuos del sexo masculino que conocen el servicio que ofrece el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana, califican el servicio que brinda actualmente este con un promedio de 2.79, mientras los individuos del sexo masculino que no conocen el servicio, lo califican con 2.86
- Los individuos del sexo masculino que conocen las funciones que debe desempeñar el ejecutivo, califican las funciones que actualmente realizan los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana con un promedio de 2.60, mientras los individuos del sexo masculino que no lo conocen, lo califican con 2.62
- Los individuos del sexo masculino que conocen el perfil técnico comercial que debe tener un ejecutivo, califican el perfil que actualmente tienen los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana con un promedio de 2.90,

---

mientras los individuos del sexo masculino que no conocen el perfil, lo califican con 3.01

- Los individuos del sexo masculino que conocen las características para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta, califican a las personas que cubren actualmente el puesto de ejecutivo de cuenta en la división metropolitana con un promedio de 3.34, mientras los individuos del sexo masculino que no conocen las características, lo califican con 3.32
- Los individuos del sexo masculino que conocen los sueldos, incentivos y eventos a los que asisten los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana, califican la importancia de estos con un promedio de 3.69, mientras los individuos del sexo masculino que no conocen, la califican con 3.24

#### **4.6.4.3. Promedio por Categoría Variable 3 Puesto**

##### **Promedio por categoría Variable Puesto Operativos**

La opinión de los individuos operativos esta valorada en una escala del 1 al 5, donde el 1 es el valor mínimo y 5 el máximo.

- Los individuos operativos que conocen el servicio que ofrece el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana, califican el servicio que brinda actualmente este con un promedio de 2.98, mientras los individuos operativos que no conocen el servicio, lo califican con 3.00
- Los individuos operativos que conocen las funciones que debe desempeñar el ejecutivo, califican las funciones que actualmente realizan los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana con un promedio de 2.73, mientras los individuos operativos que no lo conocen, lo califican con 2.69

- 
- Los individuos operativos que conocen el perfil técnico comercial que debe tener un ejecutivo, califican el perfil que actualmente tienen los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana con un promedio de 2.97, mientras los individuos operativos que no conocen el perfil, lo califican con 3.29
  - Los individuos operativos que conocen las características para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta, califican a las personas que cubren actualmente el puesto de ejecutivo de cuenta en la división metropolitana con un promedio de 3.32, mientras los individuos operativos que no conocen las características, lo califican con 3.58
  - Los individuos operativos que conocen los sueldos, incentivos y eventos a los que asisten los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana, califican la importancia de estos con un promedio de 3.73, mientras los individuos operativos que no conocen, la califican con 3.36

#### **Promedio por categoría Variable Puesto Coordinadores**

La opinión de los individuos coordinadores esta valorada en una escala del 1 al 5, donde el 1 es el valor mínimo y 5 el máximo.

- Los individuos coordinadores que conocen el servicio que ofrece el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana, califican el servicio que brinda actualmente este con un promedio de 2.58, mientras los individuos coordinadores que no conocen el servicio, lo califican con 2.43
- Los individuos coordinadores que conocen las funciones que debe desempeñar el ejecutivo, califican las funciones que actualmente realizan los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana con un promedio de

---

2.46, mientras los individuos coordinadores que no lo conocen, lo califican con 2.18

- Los individuos coordinadores que conocen el perfil técnico comercial que debe tener un ejecutivo, califican el perfil que actualmente tienen los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana con un promedio de 2.93, mientras los individuos coordinadores que no conocen el perfil, lo califican con 2.93
- Los individuos coordinadores que conocen las características para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta, califican a las personas que cubren actualmente el puesto de ejecutivo de cuenta en la división metropolitana con un promedio de 3.31, mientras los individuos coordinadores que no conocen las características, lo califican con 2.77
- Los individuos coordinadores que conocen los sueldos, incentivos y eventos a los que asisten los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana, califican la importancia de estos con un promedio de 3.57, mientras los individuos coordinadores que no conocen, la califican con 3.25

#### **Promedio por categoría Variable Puesto Responsables**

La opinión de los individuos responsables esta valorada en una escala del 1 al 5, donde el 1 es el valor mínimo y 5 el máximo.

- Los individuos responsables que conocen el servicio que ofrece el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana, califican el servicio que brinda actualmente este con un promedio de 2.48, mientras los individuos responsables que no conocen el servicio, lo califican con 2.67

- 
- Los individuos responsables que conocen las funciones que debe desempeñar el ejecutivo, califican las funciones que actualmente realizan los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana con un promedio de 2.32, mientras los individuos responsables que no lo conocen, lo califican con 2.51
  - Los individuos responsables que conocen el perfil técnico comercial que debe tener un ejecutivo, califican el perfil que actualmente tienen los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana con un promedio de 2.55, mientras los individuos responsables que no conocen el perfil, lo califican con 2.92
  - Los individuos responsables que conocen las características para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta, califican a las personas que cubren actualmente el puesto de ejecutivo de cuenta en la división metropolitana con un promedio de 3.26, mientras los individuos responsables que no conocen las características, lo califican con 4.00
  - Los individuos responsables que conocen los sueldos, incentivos y eventos a los que asisten los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana, califican la importancia de estos con un promedio de 3.50, mientras los individuos responsables que no conocen, la califican con 2.00

#### **Promedio por categoría Variable Puesto Directores**

La opinión de los individuos directores esta valorada en una escala del 1 al 5, donde el 1 es el valor mínimo y 5 el máximo.

- Los individuos directores que conocen el servicio que ofrece el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana, califican el servicio que brinda actualmente este con un promedio de 2.63, mientras los individuos directores que no conocen el servicio, lo califican con 0.00

- Los individuos directores que conocen las funciones que debe desempeñar el ejecutivo, califican las funciones que actualmente realizan los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana con un promedio de 2.20, mientras los individuos directores que no lo conocen, lo califican con 2.00
- Los individuos directores que conocen el perfil técnico comercial que debe tener un ejecutivo, califican el perfil que actualmente tienen los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana con un promedio de 3.00, mientras los individuos directores que no conocen el perfil, lo califican con 1.00
- Los individuos directores que conocen las características para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta, califican a las personas que cubren actualmente el puesto de ejecutivo de cuenta en la división metropolitana con un promedio de 3.67, mientras los individuos directores que no conocen las características, lo califican con 4.00
- Los individuos directores que conocen los sueldos, incentivos y eventos a los que asisten los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana, califican la importancia de estos con un promedio de 3.25, mientras los individuos directores que no conocen, la califican con 0.00

#### **4.6.4.4. Promedio por Categoría Variable 4 Tipo de Contrato Patronal**

##### **Promedio por categoría Variable Tipo de Contrato Confianza**

La opinión de los individuos de confianza esta valorada en una escala del 1 al 5, donde el 1 es el valor mínimo y 5 el máximo.

- Los individuos de confianza que conocen el servicio que ofrece el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana, califican el servicio que brinda



---

actualmente este con un promedio de 2.72, mientras los individuos de confianza que no conocen el servicio, lo califican con 2.91

- Los individuos de confianza que conocen las funciones que debe desempeñar el ejecutivo, califican las funciones que actualmente realizan los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana con un promedio de 2.55, mientras los individuos de confianza que no lo conocen, lo califican con 2.64
- Los individuos de confianza que conocen el perfil técnico comercial que debe tener un ejecutivo, califican el perfil que actualmente tienen los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana con un promedio de 2.98, mientras los individuos de confianza que no conocen el perfil, lo califican con 3.23
- Los individuos de confianza que conocen las características para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta, califican a las personas que cubren actualmente el puesto de ejecutivo de cuenta en la división metropolitana con un promedio de 3.38, mientras los individuos de confianza que no conocen las características, lo califican con 2.93
- Los individuos de confianza que conocen los sueldos, incentivos y eventos a los que asisten los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana, califican la importancia de estos con un promedio de 3.68, mientras los individuos de confianza que no conocen, la califican con 3.44

#### **Promedio por categoría Variable Tipo de Contrato Sindicalizados**

La opinión de los individuos de sindicalizados esta valorada en una escala del 1 al 5, donde el 1 es el valor mínimo y 5 el máximo.

- 
- Los individuos de sindicalizados que conocen el servicio que ofrece el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana, califican el servicio que brinda actualmente este con un promedio de 2.99, mientras los individuos de sindicalizados que no conocen el servicio, lo califican con 2.94
  - Los individuos de sindicalizados que conocen las funciones que debe desempeñar el ejecutivo, califican las funciones que actualmente realizan los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana con un promedio de 2.80, mientras los individuos de sindicalizados que no lo conocen, lo califican con 2.63
  - Los individuos de sindicalizados que conocen el perfil técnico comercial que debe tener un ejecutivo, califican el perfil que actualmente tienen los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana con un promedio de 2.91, mientras los individuos de sindicalizados que no conocen el perfil, lo califican con 3.17
  - Los individuos de sindicalizados que conocen las características para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta, califican a las personas que cubren actualmente el puesto de ejecutivo de cuenta en la división metropolitana con un promedio de 3.23, mientras los individuos de sindicalizados que no conocen las características, lo califican con 3.79
  - Los individuos de sindicalizados que conocen los sueldos, incentivos y eventos a los que asisten los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana, califican la importancia de estos con un promedio de 3.64, mientras los individuos de sindicalizados que no conocen, la califican con 3.20

---

#### 4.6.4.5. Promedio por categoría Variable 5 Unidad de Negocios

##### Promedio por categoría Variable Unidad de Negocios Autos

La opinión de los individuos de la unidad de negocios autos esta valorada en una escala del 1 al 5, donde el 1 es el valor mínimo y 5 el máximo.

- Los individuos de la unidad de negocios autos que conocen el servicio que ofrece el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana, califican el servicio que brinda actualmente este con un promedio de 2.91, mientras los individuos de la unidad de negocios autos que no conocen el servicio, lo califican con 2.94
- Los individuos de la unidad de negocios autos que conocen las funciones que debe desempeñar el ejecutivo, califican las funciones que actualmente realizan los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana con un promedio de 2.69, mientras los individuos de la unidad de negocios autos que no lo conocen, lo califican con 2.64
- Los individuos de la unidad de negocios autos que conocen el perfil técnico comercial que debe tener un ejecutivo, califican el perfil que actualmente tienen los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana con un promedio de 3.03, mientras los individuos de la unidad de negocios autos que no conocen el perfil, lo califican con 3.18
- Los individuos de la unidad de negocios autos que conocen las características para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta, califican a las personas que cubren actualmente el puesto de ejecutivo de cuenta en la división metropolitana con un promedio de 3.39, mientras los individuos de la unidad de negocios autos que no conocen las características, lo califican con 3.65

- Los individuos de la unidad de negocios autos que conocen los sueldos, incentivos y eventos a los que asisten los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana, califican la importancia de estos con un promedio de 3.72, mientras los individuos de la unidad de negocios autos que no conocen, la califican con 3.46

### **Promedio por categoría Variable Unidad de Negocios Daños**

La opinión de los individuos de la unidad de negocios daños esta valorada en una escala del 1 al 5, donde el 1 es el valor mínimo y 5 el máximo.

- Los individuos de la unidad de negocios daños que conocen el servicio que ofrece el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana, califican el servicio que brinda actualmente este con un promedio de 2.66, mientras los individuos de la unidad de negocios daños que no conocen el servicio, lo califican con 2.70
- Los individuos de la unidad de negocios daños que conocen las funciones que debe desempeñar el ejecutivo, califican las funciones que actualmente realizan los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana con un promedio de 2.50, mientras los individuos de la unidad de negocios daños que no lo conocen, lo califican con 2.63
- Los individuos de la unidad de negocios daños que conocen el perfil técnico comercial que debe tener un ejecutivo, califican el perfil que actualmente tienen los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana con un promedio de 2.70, mientras los individuos de la unidad de negocios daños que no conocen el perfil, lo califican con 3.21

- 
- Los individuos de la unidad de negocios daños que conocen las características para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta, califican a las personas que cubren actualmente el puesto de ejecutivo de cuenta en la división metropolitana con un promedio de 3.17, mientras los individuos de la unidad de negocios daños que no conocen las características, lo califican con 2.37
  - Los individuos de la unidad de negocios daños que conocen los sueldos, incentivos y eventos a los que asisten los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana, califican la importancia de estos con un promedio de 3.60, mientras los individuos de la unidad de negocios daños que no conocen, la califican con 2.86

#### 4.6.4.6. Promedio por categoría Variable 6 Antigüedad

##### Promedio por categoría Variable Antigüedad de 1-3 años

La opinión de los individuos con una antigüedad de 1-3 años esta valorada en una escala del 1 al 5, donde el 1 es el valor mínimo y 5 el máximo.

- Los individuos con una antigüedad de 1-3 años que conocen el servicio que ofrece el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana, califican el servicio que brinda actualmente este con un promedio de 3.08, mientras los individuos con una antigüedad de 1-3 años que no conocen el servicio, lo califican con 3.06
- Los individuos con una antigüedad de 1-3 años que conocen las funciones que debe desempeñar el ejecutivo, califican las funciones que actualmente realizan los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana con un promedio de 2.74, mientras los individuos con una antigüedad de 1-3 años que no lo conocen, lo califican con 2.72

- Los individuos con una antigüedad de 1-3 años que conocen el perfil técnico comercial que debe tener un ejecutivo, califican el perfil que actualmente tienen los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana con un promedio de 3.06, mientras los individuos con una antigüedad de 1-3 años que no conocen el perfil, lo califican con 3.28
- Los individuos con una antigüedad de 1-3 años que conocen las características para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta, califican a las personas que cubren actualmente el puesto de ejecutivo de cuenta en la división metropolitana con un promedio de 3.32, mientras los individuos con una antigüedad de 1-3 años que no conocen las características, lo califican con 3.67
- Los individuos con una antigüedad de 1-3 años que conocen los sueldos, incentivos y eventos a los que asisten los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana, califican la importancia de estos con un promedio de 3.74, mientras los individuos con una antigüedad de 1-3 años que no conocen, la califican con 3.45

#### **Promedio por categoría Variable Antigüedad de 4-6 años**

La opinión de los individuos con una antigüedad de 4-6 años esta valorada en una escala del 1 al 5, donde el 1 es el valor mínimo y 5 el máximo.

- Los individuos con una antigüedad de 4-6 años que conocen el servicio que ofrece el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana, califican el servicio que brinda actualmente este con un promedio de 2.93, mientras los individuos con una antigüedad de 4-6 años que no conocen el servicio, lo califican con 2.65

- 
- Los individuos con una antigüedad de 4-6 años que conocen las funciones que debe desempeñar el ejecutivo, califican las funciones que actualmente realizan los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana con un promedio de 2.78, mientras los individuos con una antigüedad de 4-6 años que no lo conocen, lo califican con 2.45
  - Los individuos con una antigüedad de 4-6 años que conocen el perfil técnico comercial que debe tener un ejecutivo, califican el perfil que actualmente tienen los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana con un promedio de 3.17, mientras los individuos con una antigüedad de 4-6 años que no conocen el perfil, lo califican con 3.21
  - Los individuos con una antigüedad de 4-6 años que conocen las características para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta, califican a las personas que cubren actualmente el puesto de ejecutivo de cuenta en la división metropolitana con un promedio de 3.32, mientras los individuos con una antigüedad de 4-6 años que no conocen las características, lo califican con 2.00
  - Los individuos con una antigüedad de 4-6 años que conocen los sueldos, incentivos y eventos a los que asisten los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana, califican la importancia de estos con un promedio de 3.81, mientras los individuos con una antigüedad de 4-6 años que no conocen, la califican con 3.51

#### **Promedio por categoría Variable Antigüedad de 7-9 años**

La opinión de los individuos con una antigüedad de 7-9 años esta valorada en una escala del 1 al 5, donde el 1 es el valor mínimo y 5 el máximo.

- 
- Los individuos con una antigüedad de 7-9 años que conocen el servicio que ofrece el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana, califican el servicio que brinda actualmente este con un promedio de 2.58, mientras los individuos con una antigüedad de 7-9 años que no conocen el servicio, lo califican con 2.84
  - Los individuos con una antigüedad de 7-9 años que conocen las funciones que debe desempeñar el ejecutivo, califican las funciones que actualmente realizan los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana con un promedio de 2.79, mientras los individuos con una antigüedad de 7-9 años que no lo conocen, lo califican con 2.73
  - Los individuos con una antigüedad de 7-9 años que conocen el perfil técnico comercial que debe tener un ejecutivo, califican el perfil que actualmente tienen los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana con un promedio de 3.04, mientras los individuos con una antigüedad de 7-9 años que no conocen el perfil, lo califican con 3.08
  - Los individuos con una antigüedad de 7-9 años que conocen las características para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta, califican a las personas que cubren actualmente el puesto de ejecutivo de cuenta en la división metropolitana con un promedio de 3.55, mientras los individuos con una antigüedad de 7-9 años que no conocen las características, lo califican con 4.19
  - Los individuos con una antigüedad de 7-9 años que conocen los sueldos, incentivos y eventos a los que asisten los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana, califican la importancia de estos con un promedio de 3.54, mientras los individuos con una antigüedad de 7-9 años que no conocen, la califican con 3.08



---

**Promedio por categoría Variable Antigüedad de 10-12 años**

La opinión de los individuos con una antigüedad de 10-12 años esta valorada en una escala del 1 al 5, donde el 1 es el valor mínimo y 5 el máximo.

- Los individuos con una antigüedad de 10-12 años que conocen el servicio que ofrece el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana, califican el servicio que brinda actualmente este con un promedio de 2.63, mientras los individuos con una antigüedad de 10-12 años que no conocen el servicio, lo califican con 3.73
- Los individuos con una antigüedad de 10-12 años que conocen las funciones que debe desempeñar el ejecutivo, califican las funciones que actualmente realizan los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana con un promedio de 2.32, mientras los individuos con una antigüedad de 10-12 años que no lo conocen, lo califican con 2.42
- Los individuos con una antigüedad de 10-12 años que conocen el perfil técnico comercial que debe tener un ejecutivo, califican el perfil que actualmente tienen los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana con un promedio de 2.92, mientras los individuos con una antigüedad de 10-12 años que no conocen el perfil, lo califican con 2.92
- Los individuos con una antigüedad de 10-12 años que conocen las características para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta, califican a las personas que cubren actualmente el puesto de ejecutivo de cuenta en la división metropolitana con un promedio de 3.23, mientras los individuos con una antigüedad de 10-12 años que no conocen las características, lo califican con 3.54

- 
- Los individuos con una antigüedad de 10-12 años que conocen los sueldos, incentivos y eventos a los que asisten los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana, califican la importancia de estos con un promedio de 3.64, mientras los individuos con una antigüedad de 10-12 años que no conocen, la califican con 2.63

### **Promedio por categoría Variable Antigüedad de +13 años**

La opinión de los individuos con una antigüedad de +13 años esta valorada en una escala del 1 al 5, donde el 1 es el valor mínimo y 5 el máximo.

- Los individuos con una antigüedad de +13 años que conocen el servicio que ofrece el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana, califican el servicio que brinda actualmente este con un promedio de 2.41, mientras los individuos con una antigüedad de +13 años que no conocen el servicio, lo califican con 2.02
- Los individuos con una antigüedad de +13 años que conocen las funciones que debe desempeñar el ejecutivo, califican las funciones que actualmente realizan los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana con un promedio de 2.25, mientras los individuos con una antigüedad de +13 años que no lo conocen, lo califican con 2.36
- Los individuos con una antigüedad de +13 años que conocen el perfil técnico comercial que debe tener un ejecutivo, califican el perfil que actualmente tienen los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana con un promedio de 2.32, mientras los individuos con una antigüedad de +13 años que no conocen el perfil, lo califican con 2.99
- Los individuos con una antigüedad de +13 años que conocen las características para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta, califican a las

---

personas que cubren actualmente el puesto de ejecutivo de cuenta en la división metropolitana con un promedio de 3.21, mientras los individuos con una antigüedad de +13 años que no conocen las características, lo califican con 2.46

- Los individuos con una antigüedad de +13 años que conocen los sueldos, incentivos y eventos a los que asisten los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana, califican la importancia de estos con un promedio de 3.47, mientras los individuos con una antigüedad de +13 años que no conocen, la califican con 3.49

#### **4.6.4.7. Promedio por categoría Variable 7 Posición Familiar**

##### **Promedio por categoría Variable Posición Familiar Hijos(as)**

La opinión de los individuos hijos(as) esta valorada en una escala del 1 al 5, donde el 1 es el valor mínimo y 5 el máximo.

- Los individuos hijos(as) que conocen el servicio que ofrece el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana, califican el servicio que brinda actualmente este con un promedio de 3.10, mientras los individuos hijos(as) que no conocen el servicio, lo califican con 3.09
- Los individuos hijos(as) que conocen las funciones que debe desempeñar el ejecutivo, califican las funciones que actualmente realizan los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana con un promedio de 2.84, mientras los individuos hijos(as) que no lo conocen, lo califican con 2.71
- Los individuos hijos(as) que conocen el perfil técnico comercial que debe tener un ejecutivo, califican el perfil que actualmente tienen los ejecutivos

---

de cuenta de la división metropolitana con un promedio de 3.06, mientras los individuos hijos(as) que no conocen el perfil, lo califican con 3.24

- Los individuos hijos(as) que conocen las características para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta, califican a las personas que cubren actualmente el puesto de ejecutivo de cuenta en la división metropolitana con un promedio de 3.41, mientras los individuos hijos(as) que no conocen las características, lo califican con 4.03
- Los individuos hijos(as) que conocen los sueldos, incentivos y eventos a los que asisten los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana, califican la importancia de estos con un promedio de 3.68, mientras los individuos hijos(as) que no conocen, la califican con 3.40

#### **Promedio por categoría Variable Posición Familiar Madres**

La opinión de los individuos madres esta valorada en una escala del 1 al 5, donde el 1 es el valor mínimo y 5 el máximo.

- Los individuos madres que conocen el servicio que ofrece el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana, califican el servicio que brinda actualmente este con un promedio de 2.62, mientras los individuos madres que no conocen el servicio, lo califican con 2.73
- Los individuos madres que conocen las funciones que debe desempeñar el ejecutivo, califican las funciones que actualmente realizan los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana con un promedio de 2.54, mientras los individuos madres que no lo conocen, lo califican con 2.64
- Los individuos madres que conocen el perfil técnico comercial que debe tener un ejecutivo, califican el perfil que actualmente tienen los ejecutivos

---

de cuenta de la división metropolitana con un promedio de 2.97, mientras los individuos madres que no conocen el perfil, lo califican con 3.47

- Los individuos madres que conocen las características para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta, califican a las personas que cubren actualmente el puesto de ejecutivo de cuenta en la división metropolitana con un promedio de 3.32, mientras los individuos madres que no conocen las características, lo califican con 3.45
- Los individuos madres que conocen los sueldos, incentivos y eventos a los que asisten los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana, califican la importancia de estos con un promedio de 3.60, mientras los individuos madres que no conocen, la califican con 3.18

#### **Promedio por categoría Variable Posición Familiar Padres**

La opinión de los individuos padres esta valorada en una escala del 1 al 5, donde el 1 es el valor mínimo y 5 el máximo.

- Los individuos padres que conocen el servicio que ofrece el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana, califican el servicio que brinda actualmente este con un promedio de 2.70, mientras los individuos padres que no conocen el servicio, lo califican con 2.83
- Los individuos padres que conocen las funciones que debe desempeñar el ejecutivo, califican las funciones que actualmente realizan los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana con un promedio de 2.69, mientras los individuos padres que no lo conocen, lo califican con 2.59
- Los individuos padres que conocen el perfil técnico comercial que debe tener un ejecutivo, califican el perfil que actualmente tienen los ejecutivos

---

de cuenta de la división metropolitana con un promedio de 2.92, mientras los individuos padres que no conocen el perfil, lo califican con 2.88

- Los individuos padres que conocen las características para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta, califican a las personas que cubren actualmente el puesto de ejecutivo de cuenta en la división metropolitana con un promedio de 3.41, mientras los individuos padres que no conocen las características, lo califican con 2.56
- Los individuos padres que conocen los sueldos, incentivos y eventos a los que asisten los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana, califican la importancia de estos con un promedio de 3.45, mientras los individuos padres que no conocen, la califican con 3.63

#### **Promedio por categoría Variable Posición Familiar Espos(a)**

La opinión de los individuos esposo(a) esta valorada en una escala del 1 al 5, donde el 1 es el valor mínimo y 5 el máximo.

- Los individuos esposo(a) que conocen el servicio que ofrece el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana, califican el servicio que brinda actualmente este con un promedio de 2.71, mientras los individuos esposo(a) que no conocen el servicio, lo califican con 2.69
- Los individuos esposo(a) que conocen las funciones que debe desempeñar el ejecutivo, califican las funciones que actualmente realizan los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana con un promedio de 2.42, mientras los individuos esposo(a) que no lo conocen, lo califican con 2.55
- Los individuos esposo(a) que conocen el perfil técnico comercial que debe tener un ejecutivo, califican el perfil que actualmente tienen los ejecutivos

---

de cuenta de la división metropolitana con un promedio de 2.72, mientras los individuos esposo(a) que no conocen el perfil, lo califican con 3.13

- Los individuos esposo(a) que conocen las características para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta, califican a las personas que cubren actualmente el puesto de ejecutivo de cuenta en la división metropolitana con un promedio de 3.21, mientras los individuos esposo(a) que no conocen las características, lo califican con 3.40
- Los individuos esposo(a) que conocen los sueldos, incentivos y eventos a los que asisten los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana, califican la importancia de estos con un promedio de 3.65, mientras los individuos esposo(a) que no conocen, la califican con 3.13

#### **Promedio por categoría Variable Posición Familiar Vivo solo**

La opinión de los individuos vivo solo esta valorada en una escala del 1 al 5, donde el 1 es el valor mínimo y 5 el máximo.

- Los individuos vivo solo que conocen el servicio que ofrece el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana, califican el servicio que brinda actualmente este con un promedio de 2.82, mientras los individuos vivo solo que no conocen el servicio, lo califican con 2.86
- Los individuos vivo solo que conocen las funciones que debe desempeñar el ejecutivo, califican las funciones que actualmente realizan los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana con un promedio de 2.53, mientras los individuos vivo solo que no lo conocen, lo califican con 2.72
- Los individuos vivo solo que conocen el perfil técnico comercial que debe tener un ejecutivo, califican el perfil que actualmente tienen los ejecutivos

---

de cuenta de la división metropolitana con un promedio de 2.45, mientras los individuos vivo solo que no conocen el perfil, lo califican con 3.00

- Los individuos vivo solo que conocen las características para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta, califican a las personas que cubren actualmente el puesto de ejecutivo de cuenta en la división metropolitana con un promedio de 2.75, mientras los individuos vivo solo que no conocen las características, lo califican con 3.00
- Los individuos vivo solo que conocen los sueldos, incentivos y eventos a los que asisten los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana, califican la importancia de estos con un promedio de 3.48, mientras los individuos vivo solo que no conocen, la califican con 4.08

#### **4.6.4.8. Promedio por categoría Variable 8 Escolaridad**

##### **Promedio por categoría Variable Escolaridad Preparatoria**

La opinión de los individuos con nivel escolar de preparatoria esta valorada en una escala del 1 al 5, donde el 1 es el valor mínimo y 5 el máximo.

- Los individuos con nivel escolar de preparatoria que conocen el servicio que ofrece el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana, califican el servicio que brinda actualmente este con un promedio de 3.02, mientras los individuos con nivel escolar de preparatoria que no conocen el servicio, lo califican con 3.12
- Los individuos con nivel escolar de preparatoria que conocen las funciones que debe desempeñar el ejecutivo, califican las funciones que actualmente realizan los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana con un



---

promedio de 2.76, mientras los individuos con nivel escolar de preparatoria que no lo conocen, lo califican con 2.66

- Los individuos con nivel escolar de preparatoria que conocen el perfil técnico comercial que debe tener un ejecutivo, califican el perfil que actualmente tienen los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana con un promedio de 2.75, mientras los individuos con nivel escolar de preparatoria que no conocen el perfil, lo califican con 3.45
- Los individuos con nivel escolar de preparatoria que conocen las características para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta, califican a las personas que cubren actualmente el puesto de ejecutivo de cuenta en la división metropolitana con un promedio de 3.11, mientras los individuos con nivel escolar de preparatoria que no conocen las características, lo califican con 3.79
- Los individuos con nivel escolar de preparatoria que conocen los sueldos, incentivos y eventos a los que asisten los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana, califican la importancia de estos con un promedio de 3.62, mientras los individuos con nivel escolar de preparatoria que no conocen, la califican con 2.99

#### **Promedio por categoría Variable Escolaridad Carrera Técnica**

La opinión de los individuos con nivel escolar de carrera técnica esta valorada en una escala del 1 al 5, donde el 1 es el valor mínimo y 5 el máximo.

- Los individuos con nivel escolar de carrera técnica que conocen el servicio que ofrece el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana, califican el servicio que brinda actualmente este con un promedio de 2.76, mientras los

---

individuos con nivel escolar de carrera técnica que no conocen el servicio, lo califican con 2.90

- Los individuos con nivel escolar de carrera técnica que conocen las funciones que debe desempeñar el ejecutivo, califican las funciones que actualmente realizan los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana con un promedio de 2.66, mientras los individuos con nivel escolar de carrera técnica que no lo conocen, lo califican con 2.65
- Los individuos con nivel escolar de carrera técnica que conocen el perfil técnico comercial que debe tener un ejecutivo, califican el perfil que actualmente tienen los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana con un promedio de 2.90, mientras los individuos con nivel escolar de carrera técnica que no conocen el perfil, lo califican con 3.21
- Los individuos con nivel escolar de carrera técnica que conocen las características para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta, califican a las personas que cubren actualmente el puesto de ejecutivo de cuenta en la división metropolitana con un promedio de 3.27, mientras los individuos con nivel escolar de carrera técnica que no conocen las características, lo califican con 3.54
- Los individuos con nivel escolar de carrera técnica que conocen los sueldos, incentivos y eventos a los que asisten los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana, califican la importancia de estos con un promedio de 3.61, mientras los individuos con nivel escolar de carrera técnica que no conocen, la califican con 3.24

---

**Promedio por categoría Variable Escolaridad Licenciatura**

La opinión de los individuos con nivel escolar de licenciatura esta valorada en una escala del 1 al 5, donde el 1 es el valor mínimo y 5 el máximo.

- Los individuos con nivel escolar de licenciatura que conocen el servicio que ofrece el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana, califican el servicio que brinda actualmente este con un promedio de 2.84, mientras los individuos con nivel escolar de licenciatura que no conocen el servicio, lo califican con 2.88
- Los individuos con nivel escolar de licenciatura que conocen las funciones que debe desempeñar el ejecutivo, califican las funciones que actualmente realizan los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana con un promedio de 2.55, mientras los individuos con nivel escolar de licenciatura que no lo conocen, lo califican con 2.63
- Los individuos con nivel escolar de licenciatura que conocen el perfil técnico comercial que debe tener un ejecutivo, califican el perfil que actualmente tienen los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana con un promedio de 3.02, mientras los individuos con nivel escolar de licenciatura que no conocen el perfil, lo califican con 3.19
- Los individuos con nivel escolar de licenciatura que conocen las características para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta, califican a las personas que cubren actualmente el puesto de ejecutivo de cuenta en la división metropolitana con un promedio de 3.38, mientras los individuos con nivel escolar de licenciatura que no conocen las características, lo califican con 3.17

- 
- Los individuos con nivel escolar de licenciatura que conocen los sueldos, incentivos y eventos a los que asisten los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana, califican la importancia de estos con un promedio de 3.76, mientras los individuos con nivel escolar de licenciatura que no conocen, la califican con 3.36

### **Promedio por categoría Variable Escolaridad Postgrado**

La opinión de los individuos con nivel escolar de postgrado esta valorada en una escala del 1 al 5, donde el 1 es el valor mínimo y 5 el máximo.

- Los individuos con nivel escolar de postgrado que conocen el servicio que ofrece el ejecutivo de cuenta de la división metropolitana, califican el servicio que brinda actualmente este con un promedio de 2.66, mientras los individuos con nivel escolar de postgrado que no conocen el servicio, lo califican con 2.92
- Los individuos con nivel escolar de postgrado que conocen las funciones que debe desempeñar el ejecutivo, califican las funciones que actualmente realizan los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana con un promedio de 2.63, mientras los individuos con nivel escolar de postgrado que no lo conocen, lo califican con 2.63
- Los individuos con nivel escolar de postgrado que conocen el perfil técnico comercial que debe tener un ejecutivo, califican el perfil que actualmente tienen los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana con un promedio de 2.87, mientras los individuos con nivel escolar de postgrado que no conocen el perfil, lo califican con 2.79
- Los individuos con nivel escolar de postgrado que conocen las características para cubrir el puesto de ejecutivo de cuenta, califican a las

personas que cubren actualmente el puesto de ejecutivo de cuenta en la división metropolitana con un promedio de 3.39, mientras los individuos con nivel escolar de postgrado que no conocen las características, lo califican con 3.25

- Los individuos con nivel escolar de postgrado que conocen los sueldos, incentivos y eventos a los que asisten los ejecutivos de cuenta de la división metropolitana, califican la importancia de estos con un promedio de 3.43, mientras los individuos con nivel escolar de postgrado que no conocen, la califican con 4.33

#### **4.6.5. Resultados Generales de la Encuesta por Variables Socio-demográficas**

A continuación, se representan los resultados generales de la población conformada por los individuos de la unidad de negocios automóviles y de la unidad de negocios daños respecto a la imagen e identidad del ejecutivo de cuenta de la división metropolitana, en donde se menciona el porcentaje general de conocimiento y el promedio de opinión general de los sujetos que conocen y no conocen determinados por las siguientes variable sociodemográfica: (Ver anexo1)

Asimismo se utilizaron, las Variables que se presentan a continuación son:

- Sexo
- Edad
- Posición Social
  - Puesto
  - Contrato Patronal
  - Unidad de Negocios
  - Antigüedad
- Posición Familiar
- Escolaridad

---

El conocimiento de los empleados de las Unidades de Negocio de Automóviles y Daños de Seguros Tepeyac, S.A., respecto a la identidad e imagen institucional del Ejecutivo de Cuenta de la División Metropolitana, es del 70%

La Opinión de los empleados de las Unidades de Negocio de Automóviles y Daños de Seguros Tepeyac, S.A., respecto a la identidad e imagen institucional del Ejecutivo de Cuenta de la División Metropolitana, es de un promedio de 2.96

1. El sexo determina en un 67% el conocimiento de los empleados de las unidades de negocios autos y daños de Seguros Tepeyac, S.A., respecto a la imagen e identidad del ejecutivo de cuenta
2. El sexo determina en un promedio de 3.01 la opinión de los empleados de las unidades de negocios autos y daños de Seguros Tepeyac, S.A., respecto a la imagen e identidad del ejecutivo de cuenta
3. La edad determina en un 69% el conocimiento de los empleados de las unidades de negocios autos y daños de Seguros Tepeyac, S.A., respecto a la imagen e identidad del ejecutivo de cuenta
4. La edad determina en un promedio de 2.97 la opinión de los empleados de las unidades de negocios autos y daños de Seguros Tepeyac, S.A., respecto a la imagen e identidad del ejecutivo de cuenta
5. La posición social determina en un 71% el conocimiento de los empleados de las unidades de negocios autos y daños de Seguros Tepeyac, S.A., respecto a la imagen e identidad del ejecutivo de cuenta
6. La posición social determina en un promedio de 2.94 la opinión de los empleados de las unidades de negocios autos y daños de Seguros Tepeyac, S.A., respecto a la imagen e identidad del ejecutivo de cuenta

7. La posición familiar determina en un 69% el conocimiento de los empleados de las unidades de negocios autos y daños de Seguros Tepeyac, S.A., respecto a la imagen e identidad del ejecutivo de cuenta
8. La posición familiar determina en un promedio de 2.97 la opinión de los empleados de las unidades de negocios autos y daños de Seguros Tepeyac, S.A., respecto a la imagen e identidad del ejecutivo de cuenta
9. La escolaridad determina en un 68% el conocimiento de los empleados de las unidades de negocios autos y daños de Seguros Tepeyac, S.A., respecto a la imagen e identidad del ejecutivo de cuenta
10. La escolaridad determina en un promedio de 3.01 la opinión de los empleados de las unidades de negocios autos y daños de Seguros Tepeyac, S.A., respecto a la imagen e identidad del ejecutivo de cuenta

TESIS CON  
FALTA DE ORIGEN

452

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**



# CONCLUSIONES

454

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

---

## Conclusiones

En la presente investigación se ofrecen cuatro tipos de conclusiones: teóricas, metodológicas, técnicas y temáticas.

Como **conclusiones teóricas** tenemos que:

1. La teoría General de Sistemas aportó los elementos que permitieron ubicar a la Comunicación como un sistema y de esta forma identificar además a la Opinión Pública y a Seguros Tepeyac, S.A. como subsistemas del sistema comunicativo, ya que en todos ellos sus elementos se identifican, se selecciona y se relacionan.

2.- Con el Modelo Dialéctico de la Comunicación se observó que tanto el sistema Opinión Pública como el sistema Comunicativo contienen y comparten los mismos elementos indicados en el Modelo Dialéctico (actores, Instrumentos, expresiones y representaciones), siendo las representaciones el elemento que da sentido de pertenencia al sistema Opinión Pública del sistema Comunicativo.

Así se identificaron de igual manera estos componentes dentro del sistema Seguros Tepeyac, S.A. y se realizó la siguiente analogía:

- Actores: Los empleados de las unidades de negocios autos y daños de Seguros Tepeyac, S.A.
- Instrumentos: Biológicos son la boca, el oído y la mano, así como los tecnológicos lápices, plumas, hojas, cuestionarios, entre otros.
- Expresiones: El referente público "La imagen e identidad institucional del ejecutivo de cuenta de la división metropolitana de Seguros Tepeyac, S.A."

- Representaciones: Los modelos que guiaron la acción y cognición sobre la opinión de los empleados de las unidades de negocios autos y daños de Seguros Tepeyac, S.A., respecto al referente público "La imagen e identidad institucional del ejecutivo de cuenta de la división metropolitana de Seguros Tepeyac, S.A."

3. La opinión pública tiene su campo de acción en cuanto se desenvuelve en las siguientes temáticas:

- a) Sobrevivencia del grupo social.
- b) La producción de bienes materiales e inmateriales.
- c) La conservación de la propiedad privada (territorio, medios de comunicación masiva y bienes).
- d) El Estado
- e) La cultura.

En la presente investigación el referente se sitió en dos temáticas: la sobrevivencia del grupo social y la producción de bienes materiales e inmateriales

4. La naturaleza de la Opinión Pública ha existido como fenómeno desde las épocas más primitivas de la historia y tiene su base en la comunicación. La Opinión Pública como fenómeno se origina y realiza al interior de la vida social de los grupos humanos y de esta manera tiene pertenencia en estos grupos.

5. Se concluye entonces que la opinión pública se define, como las expresiones de los individuos del grupo social que tienen un referente público, entendiendo como público a todos aquellos asuntos que interesan y/o afectan al grupo social, a diferencia de "el público" que es el grupo social en sí mismo.

---

### Conclusiones Metodológicas.

6. Para conocer la Opinión Pública de los empleados de las unidades de negocios autos y daños de Seguros Tepeyac, S.A. respecto a la imagen e identidad institucional del ejecutivo de cuenta de la división metropolitana fue necesario diseñar y construir el cuestionario que se utilizó para el levantamiento de datos.

7. Para la construcción del cuestionario se elaboró inicialmente la tabla de especificaciones, para lo cual se retomaron aspectos de la Teoría General de Sistemas y de la naturaleza de la Opinión Pública abordados en el Capítulo I.

8. El Marco Contextual aportó los elementos para la elaboración de la tabla de especificaciones y ayudó a determinar las características sociodemográficas de los empleados de las unidades de negocios autos y daños de Seguros Tepeyac, S.A.

9. La tabla de especificaciones sirvió para operacionalizar los conceptos de conocimiento y opinión (variables dependientes), y el concepto sociodemográfico (variables independientes): edad, sexo, puesto, contrato patronal, unidad de negocios, antigüedad, posición familiar y escolaridad.

10. Una vez conformada la tabla de especificaciones se elaboró un diagrama de arboreación, en el cual se empleó una simbología diseñada específicamente para el diagrama.

11. Se presentó un lista de equivalencias entre los indicadores y los reactivos, a fin de poder localizar el número que le fue asignado en el cuestionario.

12. La información obtenida se utilizó para realizar el cuestionario piloto, el cual se aplicó a una muestra de la población conformada por empleados de las unidades

---

de negocios autos y daños de Seguros Tepeyac, S.A. El procedimiento de la prueba piloto sirvió para identificar posibles errores en la pertinencia de los sujetos a encuestar, en el levantamiento de datos o en los reactivos del cuestionario final.

13. El método de análisis que se empleó fue cuantitativo.

### **Conclusiones Técnicas y Temáticas**

14. En el levantamiento de datos se utilizó el concepto de universo y se definieron las características de los empleados de las unidades de negocios autos y daños de Seguros Tepeyac, S.A a quienes se les aplicó el cuestionario. Para tener identificado el universo se tomó un marco muestral compuesto por 203 empleados de las dos unidades de negocios. Posteriormente se obtuvo una muestra representativa de 132 sujetos a encuestar.

15. Por las características de la población se utilizó la muestra probabilística estratificada, obteniendo los siguientes estratos: a) unidad de negocios, b) sexo y c) puesto.

16. Una vez definida la muestra se determinó que el procedimiento correcto para la selección de los sujetos en esta investigación fue la tómbola, posteriormente se realizó una convalidación de dicha muestra.

17. La técnica para la recolección de información empleada fue cara a cara, ya que permitió un acercamiento real con el encuestado, contando con el apoyo de un encuestador y un registro del levantamiento de datos donde se anotaron todas las incidencias que se presentaron.

18. Para el cruce de datos se empleó como herramienta técnica tablas dinámicas en Excel 2000 para cuantificar los resultados. Esto permitió el cruce de datos entre indicadores y variables sociodemográficas, las categorías y las variables

---

sociodemográficas, y sirvieron para probar o disprobar las hipótesis alternativas, tomando en consideración como variables independientes los conceptos de conocimiento y variable sociodemográfica y como variable dependiente el concepto de opinión, donde se obtuvieron los siguientes resultados.

El conocimiento de los empleados de las Unidades de Negocio de Automóviles y Daños de Seguros Tepeyac, S.A., respecto a la identidad e imagen institucional del Ejecutivo de Cuenta de la División Metropolitana, es del 70%

La Opinión de los empleados de las Unidades de Negocio de Automóviles y Daños de Seguros Tepeyac, S.A., respecto a la identidad e imagen institucional del Ejecutivo de Cuenta de la División Metropolitana, es de un promedio de 2.96

- El sexo determina en un 67% el conocimiento de los empleados de las unidades de negocios autos y daños de Seguros Tepeyac, S.A., respecto a la imagen e identidad del ejecutivo de cuenta.
- El sexo determina en un promedio de 3.01 la opinión de los empleados de las unidades de negocios autos y daños de Seguros Tepeyac, S.A., respecto a la imagen e identidad del ejecutivo de cuenta.
- La edad determina en un 69% el conocimiento de los empleados de las unidades de negocios autos y daños de Seguros Tepeyac, S.A., respecto a la imagen e identidad del ejecutivo de cuenta.
- La edad determina en un promedio de 2.97 la opinión de los empleados de las unidades de negocios autos y daños de Seguros Tepeyac, S.A., respecto a la imagen e identidad del ejecutivo de cuenta.

- 
- La posición social determina en un 71% el conocimiento de los empleados de las unidades de negocios autos y daños de Seguros Tepeyac, S.A., respecto a la imagen e identidad del ejecutivo de cuenta.
  - La posición social determina en un promedio de 2.94 la opinión de los empleados de las unidades de negocios autos y daños de Seguros Tepeyac, S.A., respecto a la imagen e identidad del ejecutivo de cuenta.
  - La posición familiar determina en un 69% el conocimiento de los empleados de las unidades de negocios autos y daños de Seguros Tepeyac, S.A., respecto a la imagen e identidad del ejecutivo de cuenta.
  - La posición familiar determina en un promedio de 2.97 la opinión de los empleados de las unidades de negocios autos y daños de Seguros Tepeyac, S.A., respecto a la imagen e identidad del ejecutivo de cuenta.
  - La escolaridad determina en un 68% el conocimiento de los empleados de las unidades de negocios autos y daños de Seguros Tepeyac, S.A., respecto a la imagen e identidad del ejecutivo de cuenta.
  - La escolaridad determina en un promedio de 3.01 la opinión de los empleados de las unidades de negocios autos y daños de Seguros Tepeyac, S.A., respecto a la imagen e identidad del ejecutivo de cuenta.



# BIBLIOGRAFÍA

**BIBLIOGRAFÍA**

1. Chávez, Norberto, "La imagen Corporativa" Teoría y metodología de la identificación institucional, Editorial Gustavo Gili, Barcelona, 1988
2. Garbett, Thomas "Imagen Corporativa" Como crearla y proyectarla. Colombia: Legis, Bogota, 1991.
3. García Ferrando, Manuel. "Introducción a la Estadística en Sociología", España: Alianza Universidad Textos, 1989.
4. López Romo, Heriberto. "La Metodología de la Encuesta", en Galindo Cáceres, Jesús (coord.). Técnicas de Investigación en Sociedad, Cultura y Comunicación. México: CONACULTA-Addison Wesley Longman, 1998.
5. Martí Berenguer, Arturo, "Seguros Tepeyac, S.A. Celebración Cincuentenario", Talleres de Litografía Ingramex, S.A., México, D.F. 1994.
6. Martín Serrano, Manuel, et.al. "Teoría de la Comunicación. I Epistemología y Análisis de la Referencia", UNAM, ENEP-Acatlán, México, 1995.
7. Martín Serrano, Manuel, "La mediación social", Editorial Akal Editor, España, Madrid, 1977.
8. Martín Serrano, Manuel, "La Producción Social de la Comunicación", Editorial Alianza, Madrid, 1986.
9. McGregor, Douglas, "El Aspecto Humano de las Empresas", Editorial Diana, México, D.F. 1972.

### Hemerografía

1. Revista Financiamis, Informe Ejecutivo de Seguros, México, D.F., 2002.
2. Revista Cobertura Tepeyac, Números 1 al 20, Diagrama Casa Editorial.

### Otras Fuentes

1. Gallo Romo, Olga "La Ontología Comunicativa de la Opinión Pública" Avances del trabajo de tesis para la Maestría en Comunicación de la Facultad de Ciencias Políticas de la UNAM 2002.
2. Enciclopedia® Microsoft® Encarta 2001. © 1993-2000 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos.
3. Equipo de Consultor Developmnt Systems México,S.A., Informes Assessmet Center División Metropolitana, México, D.F., 2001.
4. Manual de procedimientos Comerciales de Seguros Tepeyac, S.A., Tomos I,II y III.

### Direcciones Electrónicas

1. [www.tepeyac.com.mx](http://www.tepeyac.com.mx)