

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL



FACULTAD DE
CIENCIAS HUMANÍSTICAS Y ECONÓMICAS
FACULTAD ICHE

***“PROYECTO PARA LA ELABORACIÓN DE UN PLAN DE
MARKETING PARA LA INTRODUCCIÓN DE UNA NUEVA LÍNEA
DE PRODUCTO DE UN APS PARA UNA EMPRESA
LOCALIZADA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”***

TESIS DE GRADO

Previo a la obtención del Título de:

INGENIERO COMERCIAL Y EMPRESARIAL
ESPECIALIZACIÓN COMERCIO EXTERIOR Y MARKETING
Y FIINANZAS

Presentado por:

DIGNER ARTENIO ARBOLEDA APUPALO
ROBERT STEVEN CARCHI BURGOS

Guayaquil - Ecuador

2007

AGRADECIMIENTO

Al finalizar nuestros estudios universitarios, queremos expresar nuestra gratitud a la Escuela Superior Politécnica del Litoral, a la Facultad de Ciencias Humanísticas y Económicas y a su personal.

Al Sr. Ing. Oscar Mendoza Macias, Decano de la Facultad y al Sr. Ing. Constantino Tobalina Dito, Sub-Decano por la gran labor del día a día para el engrandecimiento del ICHE.

A la Sra. Ing. Maria Elena Murieta, Directora del Proyecto, y a los señores profesores Ec. Isabel Moscoso, Ec. Gustavo Cassis, Ec. Maria Elena Romero y a la Ec. Sonia Zurita.

DEDICATORIA

A Díos por ser mi guía fortaleza en todos los momentos de mi vida. A mis padres, Margarita Apupalo S. y Artenio Arboleda S., quienes en todo momento confiaron en mi, y de quienes aprendí la perseverancia y humildad para logra los que me propongo, me brindaron su apoyo incondicional para ser una persona de bien.

A mis amigos, con los que he compartido momentos inolvidables y de haber aprendido a valorar las cosas buenas de la vida.

Digner Artenio Arboleda Apupalo

A Dios, por concederme la vida, fuerza y paz espiritual

A mis padres por todo el apoyo que siempre me han dado.

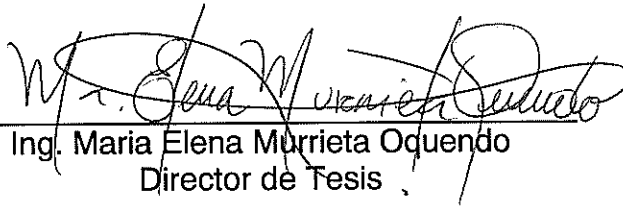
A nuestros profesores, amigos, compañeros que en conjunto hemos logrado poder ganar mayores logros

Robert Steven Carchi Burgos

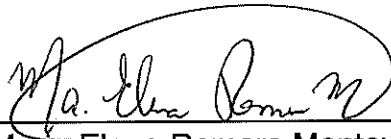
Tribunal de Graduación



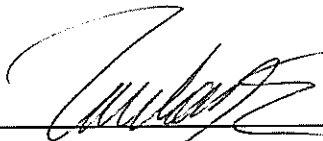
Ing. Oscar Mendoza Macías
Decano, Presidente



Ing. Maria Elena Murrieta Oquendo
Director de Tesis



Ec. Maria Elena Romero Montoya
Vocal Principal

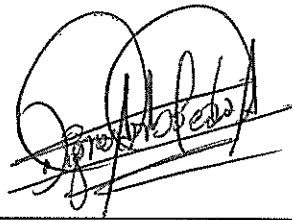


Ec. Sonia Analía Zurita Erazo
Vocal Principal

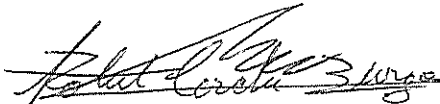
Declaración Expresa

"La responsabilidad del contenido de esta Tesis de Grado, nos corresponde exclusivamente; y el patrimonio intelectual de la misma a la Escuela Superior Politécnica del Litoral"

(Reglamento de Graduación de la ESPOL).



Digner Artenio Arboleda Apupalo



Robert Steven Carchi Burgos



AGRADECIMIENTO	I
DECLARATORIA	II
TRIBUNAL DE GRADUACIÓN	III
DECLARACIÓN EXPRESA	IV
ÍNDICE GENERAL	V
RESUMEN EJECUTIVO	10
CAPÍTULO I GENERALIDADES DE LAS PÓLIZAS DE SEGURO	
1. Generalidades de las Pólizas de seguros	13
1.1 Las pólizas de seguros	15
1.2 Historia de las pólizas de seguros	16
1.2.1 Antecedentes	17
1.2.2 Situación actual en Ecuador	17
1.3 Tipos de seguros ofrecidos por un Asesor Productor de Seguros en Guayaquil	18
1.3.1 Incendio y Aliadas	18
1.3.2 Transporte	19
1.3.3 Fidelidad	19
1.3.4 Vehículos	20
1.3.5 Rotura de Maquinarias	20
1.3.6 Dinero o Valores	20
1.3.7 Vida	21
1.3.7.1 Temporal	21
1.3.7.2 De vida entera	21
1.3.7.3 Total	21
1.3.8 Fianzas	22
1.3.9 Equipo y Maquinarias	23
1.3.10 Lucro Cesante	23
1.3.11 Robo y/o Asalto	23
1.3.12 Equipo Electrónico	23
1.3.13 Responsabilidad Civil	24
1.3.14 Accidentes Personales	24
1.3.15 Casco Aéreo y Marítimo	25
1.3.16 Asistencia Médica o Medicina Prepagada	25
1.4 Asesores de seguros en Guayaquil	26
1.5 Características del cliente considerado para el estudio	39
CAPÍTULO II PLAN DE MARKETING	
2. Plan de Marketing	41
2.1 Mercadeo Estratégico	41
2.1.1 Misión	41
2.1.2 Visión	41
2.2 Estudio de Mercado	42
2.2.1 Generalidades del Mercado – Análisis de la Situación de Mercado	42
2.2.1.1 Perfil del Consumidor	42
2.2.1.2 ¿Qué necesidad se satisface?	42
2.2.1.3 Análisis de la industria (Porter)	43
2.2.2 Macro entorno	47

2.2.2.1	Entorno Económico	47
2.2.2.2	Entorno Natural	47
2.2.2.3	Entorno Político – legal	48
2.2.2.4	Entorno Socio Cultural	48
2.2.3	Análisis de Investigación de Mercado	49
2.2.3.1	Segmentación de Mercado	49
2.2.3.2	Definición de los Objetivos	49
2.2.3.3	Alcance de la Investigación de Mercado	50
2.2.4	Determinación del Enfoque de la Investigación	50
2.2.4.1	Procedimientos para la Investigación Exploratoria	51
2.2.4.2	Investigación Descriptivas	53
2.2.4.2.1	Método de muestreo	54
2.2.4.2.2	Selección del tamaño de la muestra	55
2.2.4.3	Diseño del Cuestionario	56
2.2.4.4	Realización de la encuesta	56
2.2.4.4.1	Análisis de los Resultados	56
2.2.4.4.2	Conclusiones de los Resultados	75
2.3	Descripción de problemas y oportunidades (FODA)	76
2.4	Comportamientos de respuesta del Consumidor	78
2.4.1	Medida de la actitud por el enfoque de composición	78
2.5	Selección del Mercado meta	79
2.5.1	Especificación selectiva	79
2.6	Planteamiento de objetivos generales	81
2.7	Planteamiento de objetivos específicos	81
2.8	Planteamiento de estrategias y tácticas	81
2.9	Producto	83
2.9.1	Pólizas de Vehículos	83
2.9.2	Pólizas de Vida	85
2.9.3	Pólizas de Asistencia Médica	86
2.9.4	Pólizas de Accidentes Personales	88
2.10	Marketing Mix	89
2.10.1	Consumidor satisfecho	89
2.10.2	Costo a satisfacer	90
2.10.3	Comodidad del cliente	91
2.10.4	Comunicación	92
2.10.5	Personas	93
2.10.6	Procesos	94
2.10.7	Evidencia física	97
 CAPÍTULO III EVALUACIÓN Y ANÁLISIS FINANCIERO		
3.	Evaluación y Análisis Financiero	100
3.1	Presupuesto de Inversión	100
3.2	Presupuestos de Ingresos, Costos y Gastos	104
3.2.1	Ingresos	104
3.2.2	Gastos Administrativos y Ventas	109
3.3	Resultados y Situación Financiera Esperados	110
3.3.1	Estado de Pérdidas y Ganancias	110
3.3.2	Flujo de Caja	111
3.4	Punto de Equilibrio	111
3.5	Valor Actual Neto	112
3.6	Tasa Interna de Retorno Financiero	112

3.7	Período de Recuperación Descontado (Payback)	112
3.8	Análisis de Sensibilidad	113
	CONCLUSIONES	119
	RECOMENDACIONES	121
	ANEXOS	
	BIBLIOGRAFIA	

ÍNDICE DE CUADROS

CAPÍTULO I GENERALIDADES DE LAS PÓLIZAS DE SEGURO

Cuadro 1.2: Clasificación de las pólizas según la prima neta pagada en el 2006 18

CAPÍTULO II PLAN DE MARKETING

Cuadro 2.1: Género de los Encuestados	57
Cuadro 2.2: Grupo de edades de los encuestados	58
Cuadro 2.3: Estado Civil de los encuestados	59
Cuadro 2.4: Personas dependientes de los encuestados	60
Cuadro 2.5: Contratación de Pólizas de Seguros	61
Cuadro 2.6: Tipo de Pólizas de Seguros Contratadas	62
Cuadro 2.7: Como contrató la Póliza de Seguro	64
Cuadro 2.8: Conoce el Servicio de los APS	65
Cuadro 2.9: Personas que están dispuestas a contratar pólizas de Seguros a un APS	67
Cuadro 2.10: Tipos de pólizas que contratarían a través de un APS	68
Cuadro 2.11: Características que los encuestados consideran Importantes en un APS	70
Cuadro 2.12: Actividades Económicas Adicionales de los Encuestados	72
Cuadro 2.13: Patrimonio de los Encuestados	73
Cuadro 2.14: Ingreso Promedio de los encuestados	74
Cuadro 2.15: Clasificación de la Población por edad	81
Cuadro 2.16: Objetivos, Estrategias y Tácticas.	82
Cuadro 2.17: Póliza de Vehículos	84
Cuadro 2.18: Póliza de Vida	85
Cuadro 2.19: Póliza de Asistencia Médica	87
Cuadro 2.20: Póliza de Accidentes Personales	88
Cuadro 2.17: Cálculo de Financiamiento de Prima de Seguros	98
Cuadro 2.18: Detalle de tarjetas de crédito e intereses	98

CAPÍTULO III EVALUACIÓN Y ANÁLISIS FINANCIERO

Cuadro 3.1: Inversión Inicial	101
Cuadro 3.2: Inversión en Equipos de Computación	103
Cuadro 3.3 Inversión en Muebles de Oficina	104
Cuadro 3.4: Cálculo de Prima	106
Cuadro 3.5: Cálculo de la Comisión	106
Cuadro 3.6: Valores de la Comisión	108
Cuadro 3.7: Ventas 1er año y su crecimiento	108
Cuadro 3.8: Ingresos Totales Anuales	109
Cuadro 3.9: Cálculo del Payback	113
Cuadro 3.10: Análisis de Sensibilidad del VAN con respecto a la prima-póliza de Vehículos	114
Cuadro 3.11: Análisis de Sensibilidad del VAN con respecto a la prima-póliza de asistencia médica	116
Cuadro 3.12: Análisis de Sensibilidad del VAN con respecto a No. de ventas póliza de vehículos	117
Cuadro 3.13: Análisis de Sensibilidad del VAN con respecto a No. de ventas póliza de asistencia médica	118

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CAPÍTULO II PLAN DE MARKETING

Gráfico 2.1	Género de los Encuestados	57
Gráfico 2.2:	Grupo de Edades de los Encuestados	58
Gráfico 2.3:	Estado Civil de los Encuestados	59
Gráfico 2.4:	Personas Dependientes de los Encuestados	60
Gráfico 2.5:	Contratación de Pólizas de Seguros	61
Gráfico 2.6:	Tipo de Pólizas de Seguros Contratadas	63
Gráfico 2.7:	Cómo Contrató la Póliza de Seguros	64
Gráfico 2.8:	Conoce el Servicio de los APS	66
Gráfico 2.9:	Personas que están dispuestas a contratar Pólizas de Seguros a un APS	67
Gráfico 2.10:	Pólizas que contratarían a través de un APS	69
Gráfico 2.11:	Características que los encuestados consideran importantes en un APS	71
Gráfico 2.12:	Actividades Económicas Adicionales de los Encuestados	72
Gráfico 2.13:	Patrimonio de los encuestados	73
Gráfico 2.14:	Ingreso Promedio mensual de los encuestados	74
Gráfico 2.15:	Flujo de Proceso	96

CAPÍTULO III EVALUACIÓN Y ANÁLISIS FINANCIERO

Cuadro 3.1:	Análisis de Sensibilidad del VAN con respecto a la prima-póliza de Vehículos	115
Cuadro 3.2:	Análisis de Sensibilidad del VAN con respecto a la prima-póliza de asistencia médica	116
Cuadro 3.3:	Análisis de Sensibilidad del VAN con respecto a No. de ventas póliza de vehículos	117
Cuadro 3.4:	Análisis de Sensibilidad del VAN con respecto a No. de ventas póliza de asistencia médica	118

RESUMEN EJECUTIVO

Dentro del Ecuador, las contrataciones de pólizas de seguros por medio de Asesor Productor de Seguros “APS” no es muy común en las personas naturales esto se debe básicamente al costo que genera el adquirir una póliza de seguros.

Un APS es un intermediario que ofrece el servicio de asesoramiento para la contratación de una póliza de seguros, gran parte de las personas no conoce de ellos, porque los APS no son quienes producen las pólizas de seguros, sino las compañías aseguradoras y las personas se identifican con la imagen de ellos más no con los intermediarios. Cada día más personas tienen la obligación de contratar pólizas de seguros, como es en el caso de los vehículos, cuando una persona compra a crédito un vehículo toda entidad que le facilita la compra le obliga a contratar una póliza para dicho vehículo. En el caso de otras pólizas muchas personas las contratan por necesidad propia como son las de seguros de asistencia médica, accidentes personales, vida, entre otras, para el bienestar propio y de su familia.

Pero la contratación de estas pólizas está sujeta a ciertos parámetros, cuando son negociadas individualmente para personas naturales son más costosas y a las personas les toca cotizar con las distintas compañías de seguros para saber cual les conviene en términos monetarios, pero cuando son negociadas como pólizas corporativas los beneficios de adquirir un seguro son mayores tanto en beneficios económicos como el bienestar de

los asegurados de obtener buenas coberturas de seguros. Mucho más fácil sería si las personas que son empleados de empresas de la ciudad de Guayaquil tengan a disposición un APS que realice la gestión de contratación de pólizas, reclamos en caso de siniestro, etc.

En este proyecto se procedió a realizar un plan de mercadeo en el que se obtuvo como resultado que el APS puede tener grandes posibilidades de crecimiento y de expansión debido a los resultados extraídos en la investigación descriptiva en la que se aprecia un nivel de las pólizas potencialmente colocadas de 360 entre los 4 tipos de pólizas en el primer año, estimando un crecimiento anual del 38.99% en la colocación de la póliza de vehículos para los potenciales asegurados en el rango de edades comprendido entre 26 a 30 años, para la póliza de vida se estima un crecimiento anual del 30.84% en el rango de edades comprendido entre 20 a 25 años, 26 a 30 años y 31 a 34 años, para la póliza de accidentes Personales se estima un crecimiento anual del 49.35% en el rango de edades comprendido entre 26 a 30 años y para la póliza de Asistencia Médica se estima un crecimiento anual del 19.84% en el rango de edades comprendido entre 26 a 30 años y 31 a 35 años.

Se obtuvo como resultado que el proyecto será rentable y para la determinación de los ingresos por gestionar la contratación de pólizas se consideraron las cantidades de pólizas a ser colocadas durante el primer año y su crecimiento anual de ventas para los próximos 5 años y se obtuvo como resultado una rentabilidad del 30.65% la cual es mayor al costo de

generar el proyecto el cual consiste en 10.88%, lo cual produjo un Valor Actual Neto de la empresa de \$ 6.774,91 una vez descontados los flujos de efectivo. El período de recuperación de la inversión del proyecto muestra que la inversión es recuperada en el quinto año del proyecto a una tasa de rendimiento exigido del 10.88%

Por medio de este proyecto se busca introducir una nueva línea de producto a una compañía localizada en la ciudad de Guayaquil, cuyos beneficiarios serán sus empleados, hacer entender la importancia de esta clase de servicio, que las personas reconozcan la capacidad de los APS, además de determinar la factibilidad financiera de llevar a cabo el proyecto.

CAPÍTULO I

1. GENERALIDADES DE LAS PÓLIZAS DE SEGUROS

Según el Artículo N° 1 de la Ley de Seguros, es un contrato mediante el cual la parte Aseguradora se compromete a indemnizar a la parte Asegurada de manera obligatoria el daño causado por un acontecimiento incierto e inesperado. La parte Aseguradora cumple con la cobertura de acuerdo a los límites establecidos en el contrato a cambio del pago de retribuciones o primas por parte de la parte Asegurada.

Con las restricciones legales, el asegurado puede asumir todos o algunos de los riesgos a que estén expuestos la cosa asegurada o el patrimonio o la persona del asegurado, pero deben precisarse en tal forma que no quede duda al respecto a los riesgos cubiertos y a los excluidos.

El dolo, la culpa grave y los actos meramente potestativos del asegurado son inasegurables. Toda estipulación en contrario es absolutamente nula.

Es importante mencionar que existen diferentes clases de pólizas o contratos de seguros como los que se describen a continuación:

- a. **Pólizas individuales.**- En este tipo de contrato se ampara a una o mas personas sujetas a un análisis de suscripción por cada uno de los casos en donde normalmente existe un solo asegurado.
- b. **Pólizas colectivas.**- Es aquella que cubre a grupos naturales de asegurados y la suscripción se realiza calificando el grupo como tal y no a cada individuo.
- c. **Pólizas a corto plazo.**- Son las pólizas con vigencia menor a un año.

De acuerdo con el Artículo N° 2 de Ley de Seguros señala que los elementos esenciales del contrato de seguros son:

1. El asegurador;
2. El solicitante;
3. El interés asegurable;
4. El riesgo asegurable;
5. El monto asegurado o el límite de responsabilidad del asegurador, según el caso;
6. La prima o precio del seguro; y,

7. La obligación del asegurador, de efectuar el pago del seguro en todo o en parte, según la extensión del siniestro.

En el Ecuador es considerada compañía de seguros a la persona jurídica legalmente autorizada por la Superintendencia de Bancos y Seguros para operar dentro del país, esta es la que asume el riesgo especificado en el contrato de seguros o póliza de seguros, el asegurado o solicitante es la persona natural o jurídica que contrata el seguro.

Los riesgos previstos por los contratos de seguros son sucesos inciertos que no dependen de la voluntad del solicitante de la póliza de seguros ni del asegurador.

1.1 Las Pólizas de Seguros

Toda póliza debe contener los siguientes datos:

- a. El nombre y domicilio del asegurador;
- b. Los nombres y domicilios del solicitante, asegurado y beneficiario;
- c. La calidad en que actúa el solicitante del seguro;
- d. La identificación precisa de la persona o cosa con respecto a la cual se contrata el seguro;
- e. La vigencia del contrato, con indicación de las fechas y horas de iniciación y vencimiento, o el modelo de determinar unas y otras;

- f. El monto asegurado o el modo de precisarlo;
- g. La prima o el modo de calcularla;
- h. La naturaleza de los riesgos tomados a su cargo por el asegurador;
- i. La fecha en que se celebra el contrato y la firma de los contratantes;
- j. Las demás cláusulas que deben figurar en la póliza de acuerdo con las disposiciones legales.

Los anexos deben indicar la identidad precisa de la póliza a la cual corresponden; y las renovaciones, además, el período de ampliación de la vigencia del contrato original. Artículos N° 7 de la Ley de Seguros.

1.2 HISTORIA DE LAS PÓLIZAS DE SEGUROS

Definición

Proviene del latín *Securus*, que significa libre y exento de todo peligro, daño o riesgo.

Legalmente se define de la siguiente manera: Contrato por el cual una persona natural o jurídica, se obliga a resarcir pérdidas o daños que ocurran a los bienes muebles e inmuebles que corren un riesgo en mar, tierra o aire.

1.2.1 Antecedentes

La práctica de asegurar se remonta a Babilonia. Los comerciantes pagaban una suma de dinero (interés incluido) solamente después que llegaron las mercancías con seguridad. Los marines de Fenicia habían utilizado un sistema llamado como análogo bottomry (FONDO) al seguro durante 1200 A.C. Con el crecimiento del comercio, la práctica de asegurar se convirtió en una necesidad.

1.2.2 Situación Actual en Ecuador

Las tendencias de las contrataciones de pólizas de seguros se dan en mayor proporción en el ámbito corporativo (contratación de pólizas para empleados de empresas) con relación a la demanda de contratación individual de pólizas de seguros (persona que adquiere el seguro por su propia cuenta), esto se debe a que las leyes de la República del Ecuador protegen a la clase laboral del país. Los ramos de aseguramiento para empleados más comunes en la contratación de pólizas de seguros por parte de las empresas privadas son de asistencia médica, vida y accidentes personales.

También se puede observar una ola creciente de contrataciones de pólizas de seguros en el Ecuador, ver Anexo No. 1.1

En el mercado hay cierta inclinación al momento de decidir con que compañía de seguros celebrar el contrato, esto es por la imagen de credibilidad que el consumidor tiene acerca de las compañías de seguros.

Según estadísticas de la Superintendencia de Bancos y Seguros se encontró que:

Cuadro 1.2: Clasificación de las pólizas según la prima neta pagada en el 2006

PRIMA NETA PAGADA SEGÚN RAMO Y COMPAÑÍAS		
Compañías de Seguros	Pólizas	Miles de dólares
Colonial	Vehículos	74.551,00
Equinoccial	Responsabilidad civil	55.179,00
ACE Seguros	Accidentes personales	46.960,00
Seguros Pichincha	Vida en grupo	31.224,00
Interoceánica	Aviación	29.080,00
Pan American Life Insurance	Vida individual	25.502,00
ACE Seguros	Incendio y líneas aliadas	24.753,00
Pan American Life Insurance	Asistencia médica	17.994,00
Colonial	Transporte	11.695,00
Cervantes	Marítimo	10.622,00

Fuente: www.superban.gov.ec

Elaborado por: Autores del Proyecto

1.3 TIPOS DE SEGUROS OFRECIDOS POR UN APS EN GUAYAQUIL

A continuación se detallan las pólizas de seguros que puede intermediar nuestro APS y que están certificadas por Superintendencia de Bancos y Seguros:

1.3.1 Incendio y Aliadas

Cubre los daños o pérdidas que el fuego pueda ocasionar a los bienes que son materia del seguro, como edificios, industrias, mercaderías, y cualquier otro elemento del activo fijo y patrimonio del asegurado. Siendo un ramo complejo, se extiende a cubrir otros riesgos llamados “ALIADOS” tales

como terremoto, explosión, inundación, daños por humo, daños por agua, conmoción civil, daño malicioso y/o vandalismo, impacto por accidente aeronáutico, impacto de vehículos, etc.

Estas pólizas son contratadas generalmente por personas jurídicas, para poder adquirirlas es necesario declaración de los valores de sus activos fijos y/o patrimonio.

1.3.2 Transporte

Este tipo de póliza cubre el riesgo de pérdidas o daños totales o parciales a los que la mercadería, valores u objetos están expuestos, ya sean transportados por vía marítima, aérea o fluvial.

Estas pólizas son contratadas generalmente por personas jurídicas para transportar mercaderías dentro y fuera del país de origen donde realiza sus operaciones.

1.3.3 Fidelidad

Se trata de aquellas pólizas de seguros que garantizan al asegurado una indemnización por las pérdidas, de dinero o bienes medida en términos monetarios, debido a los actos indebidos, incorrectos o dolosos cometidos ya sea por uno o más empleados en el ejercicio de sus funciones, o por los daños causados que fueren de su responsabilidad.

Estas pólizas son contratadas generalmente por personas jurídicas que quieren proteger sus bienes de actos maliciosos de sus funcionarios activos en la empresa.

1.3.4 Vehículos

Son pólizas de seguros que cubren los daños o las pérdidas totales o parciales de automotores o vehículos, básicamente protege daño propio del vehículo a consecuencia de choque o volcadura, incendio, robo, y ruptura de vidrio, cubre además responsabilidad civil o daños a terceros.

Este tipo de pólizas las contratan personas jurídicas y naturales para proteger su vehículo de futuros siniestros.

1.3.5 Rotura de Maquinarias

Se incluyen aquellas coberturas de seguros que garantizan al asegurado una indemnización por daños o pérdidas de las maquinarias inmóviles o instalaciones aseguradas.

Estas pólizas son contratadas generalmente por personas jurídicas.

1.3.6 Dinero o Valores

Estos contratos de seguros amparan robo de dinero y valores en:

Permanencia: Cuando los dineros o valores se encuentran en locales asegurados.

Movilización: Cuando los dineros o valores están siendo movilizadas a locales asegurados..

Estas pólizas son contratadas generalmente por personas jurídicas.

1.3.7 Vida

Son aquellas pólizas de seguros que cubren el riesgo de muerte al asegurado durante la vigencia del seguro ya sea por causa natural o accidentes. Existen diferentes tipos de seguro de vida:

1.3.7.1 Temporal: Cuando la vigencia es por un determinado número de años.

1.3.7.2 De vida entera: Cuando el seguro se mantiene vigente desde su contratación hasta la muerte del asegurado.

1.3.7.3 Total: Indemniza el importe del capital previsto en caso de muerte del asegurado en cualquier momento de la vigencia temporaria o, también, en caso de supervivencia del asegurado, al final del plazo de la citada vigencia.

Son pólizas de seguros que pueden ser contratadas por personas naturales y personas jurídicas, para darles cobertura a sus empleados en caso de muerte en el cumplimiento de sus funciones.

1.3.8 Fianzas

Fianza es un acuerdo suscrito entre tres partes, en el cual uno llamado afianzador (compañía de seguros o un banco) se compromete con la otra parte denominada beneficiario o asegurado a responder por el cumplimiento de un tercero, llamado el principal, contratista o afianzado. Existen varios tipos de pólizas de fianzas como:

- ✓ Seriedad de Oferta
- ✓ Cumplimiento de Contrato
- ✓ Buen uso de Anticipo
- ✓ Buena Calidad de Materiales
- ✓ Garantía Aduanera
- ✓ Buen Uso de Carta de Crédito
- ✓ Fianza Legal
- ✓ Garantía Judicial
- ✓ Fianza de Arrendamiento

Estas pólizas son contratadas generalmente por personas jurídicas para poder continuar con sus operaciones cuando está de por medio algún contrato, juicio legal, o concurso de oferta.

1.3.9 Equipo y Maquinarias

Estas pólizas de seguros son aquellas que amparan los riesgos accidentales a los que están sujetos las maquinarias y equipos móviles durante su operación.

Estas pólizas son contratadas generalmente por personas jurídicas.

1.3.10 Lucro Cesante

Este tipo de póliza es usada para cubrir las pérdidas económicas que puede sufrir una empresa con motivo de una paralización de fábricas, debido a causas imprevistas como incendio, rotura de maquinaria entre otras.

Estas pólizas son contratadas generalmente por personas jurídicas.

1.3.11 Robo y/o Asalto

Son pólizas que cubren la apropiación ilícita de bienes o valores ocasionada por persona ajena con perjuicio del asegurado, a través de violencia.

Son pólizas de seguros que pueden ser contratadas por personas jurídicas y/o personas naturales.

1.3.12 Equipo Electrónico

Se incluyen aquellas coberturas de seguro que garantizan al asegurado una indemnización por daños o pérdidas totales o parciales de los equipos

electrónicos, como computadoras portátiles, teléfonos móviles, entre otros, destinada o utilizada para el procesamiento de datos o de información o las instalaciones aseguradas.

Son pólizas de seguros que pueden ser contratadas por personas jurídicas y/o personas naturales.

1.3.13 Responsabilidad Civil

En los seguros de Responsabilidad Civil el asegurador se compromete a indemnizar al asegurado del perjuicio patrimonial derivado de su obligación de reparar los daños y perjuicios causados a terceros, por hechos de los que sea civilmente responsable y previsto en el contrato de seguro.

Cabe mencionar que el seguro de Responsabilidad Civil no es un seguro a favor de terceros y es prohibido para el asegurado cualquier indemnización sin previa aprobación del asegurador.

Son pólizas de seguros que pueden ser contratadas por personas jurídicas y/o personas naturales.

1.3.14 Accidentes Personales

Corresponde a todas aquellas pólizas de seguros que garantizan una indemnización u otros beneficios en casos de accidentes que provoquen la muerte o incapacidad del asegurado, así mismo aquellas coberturas complementarias a estos.

Son pólizas de seguros que pueden ser contratadas por personas jurídicas, para darles cobertura a sus empleados en caso de accidentes en el cumplimiento de sus funciones, también pueden ser contratadas por personas naturales.

1.3.15 Casco Aéreo y Marítimo

Las pólizas de Casco Aéreo y Marítimo corresponden a la cobertura de seguros que garantizan una indemnización al asegurado en caso de pérdida o daños totales o parciales a la aeronave, embarcación o artefacto flotante, por cualquier riesgo distinto del de transporte; incluyendo la cobertura de responsabilidad civil.

Son pólizas de seguros que pueden ser contratadas por personas jurídicas y/o personas naturales.

1.3.16 Asistencia Médica o Medicina Prepagada

Este tipo de contrato ampara los gastos médicos de la persona que contrata el seguro, en caso de enfermedad natural o muerte.

Son pólizas de seguros que pueden ser contratadas por personas jurídicas, para darles cobertura a sus empleados como un beneficio adicional a los establecidos por las Leyes Laborales del Seguro Social, también pueden ser contratadas por personas naturales que buscan su propio bienestar y el de su familia.

1.4 ASESORES DE SEGUROS EN GUAYAQUIL

Los APS tienen como única actividad gestionar contratos de seguros o de servicios de asistencia médica, ellos son quienes facilitan las negociaciones entre las aseguradoras y los asegurados, están encargados de asesorar de forma veraz y con criterio técnico y procedimental a los asegurados para la contratación de seguros, dando a conocer las mejores opciones, según la conveniencia del asegurado.

Cabe mencionar que el presente proyecto esta en relación solo con los APS sin relación de dependencia.

Según el Capítulo Primero “De los Asesores Productores de Seguros” de las Normas para los Asesores Productores de Seguros, Intermediarios de Reaseguros y Peritos de Seguros, Artículo No 3, De las Agencias Productoras de Seguros, Personas Jurídicas.

Son aquellas que contando con una organización propia, tiene como única actividad la de gestionar u obtener contratos de seguros o de servicios de asistencia médica para una o varias empresas de seguros o de medicina prepagada.

Las instituciones encargadas de regular las actividades de las compañías de Seguros, Asesores Productores de Seguros, Peritos de Seguros e Intermediarios de Seguros en la ciudad de Guayaquil y en el Ecuador son Superintendencia de Bancos y Seguros y también la Cámara de Seguros de Guayaquil.

A través de los años la evolución de la actividad de seguros en la ciudad de Guayaquil ha crecido. Esto se debe a que ésta es la segunda ciudad más importante en el Ecuador por su desarrollo económico y comercial.

La Superintendencia de Bancos y Seguros a través de cursos hace posible la difusión de las funciones que deben desempeñar los APS. Propiciando que en la actualidad muchas personas naturales puedan acceder a la obtención de un permiso o una credencial para ejercer la actividad de APS.

Según el Capítulo Segundo “Requisitos para la Obtención de Credenciales” de las Normas para los Asesores Productores de Seguros, Intermediarios de Reaseguros y Peritos de Seguros, Artículo No 5; Los agentes de seguros personas naturales sin relación de dependencia deberán obtener su credencial ante la Superintendencia de Bancos y Seguros para lo cual presentarán los siguientes documentos:

- a) Curriculum Vitae;
- b) Copia Certificada de la matrícula de comercio
- c) Certificado de haber aprobado un curso de seguros de por lo menos 250 horas de duración dictado por un organismo legalmente reconocido y aceptado por la Superintendencia de Bancos y Seguros; o en su defecto acreditar experiencia equivalente a un tiempo mínimo de seis años;

- d) Fotocopia de la cédula de identidad o ciudadanía;
- e) En caso de que el solicitante sea extranjero presentará la autorización laboral correspondiente otorgada por el Ministerio de Trabajo y Recursos Humanos, junto con la visa concedida por la Dirección Nacional de Extranjería, que le habilite para trabajar y residir legalmente en el país, y,
- f) Además de los documentos señalados en los literales precedentes, deberán disponer de un lugar adecuado y equipado para su funcionamiento, debiendo mantener el registro actualizado de su dirección, número de teléfono y fax.

Según el Artículo N° 6 de las Normas para los APS, Intermediarios de Seguros y Peritos de Seguros; para obtener la credencial las agencias asesoras productoras de seguros, personas jurídicas deberán previamente constituirse ante la Superintendencia de Bancos y Seguros como compañías de comercio, y tener como único objeto social, la gestión y colocación de contratos de seguros o de servicios de asistencia médica para una o varias empresas de seguros o de medicina prepagada constituidas y establecidas legalmente en el Ecuador, a cuyo efecto acompañarán los siguientes documentos:

- a) Copia Certificada de la escritura pública de la compañía debidamente inscrita en el Registro Mercantil.

- b) Copias certificadas de los nombramientos del o los representantes legales, gerentes y administradores de la compañía, debidamente inscritos en el Registro Mercantil.
- c) Copia certificada de la matrícula de comercio.
- d) Las personas que ejerzan la representación legal de la compañía deberán cumplir con los requisitos establecidos en los literales a), c), y d) del Artículo 5 de la presente resolución y si son extranjeras, deberán cumplir con el requisito previsto en el literal e) del artículo indicado; y,
- e) Además de los documentos señalados en los literales precedentes, las agencias APS, personas jurídicas, deberán disponer de un lugar adecuado para su funcionamiento, debiendo mantener el registro actualizado de su dirección, número de teléfono y fax.

Cabe recalcar que la forma de remuneración de un APS es cubierta por la empresa aseguradora y no por el asegurado así también el asesor de seguros recibe comisiones por las asesorías que se hacen efectivas lo que significa que el asesor gana un porcentaje de la prima cancelada por el asegurador, este porcentaje esta fijado en los contratos que se celebran entre el asesor de seguros y la aseguradora.

Es importante mencionar los pasos a seguir por parte de un APS para gestionar la contratación de una póliza de seguros para personas naturales (pólizas individuales) y jurídicas (pólizas corporativas).

Persona Natural

Para el trámite de pólizas de seguros generales como: Asistencia Médica – Accidentes Personales – Vida, se procede a:

- a) Primero se solicita tres cotizaciones a compañías de seguros ya sea para póliza de asistencia médica, accidentes personales y de vida adjuntando datos básicos del asegurado potencial como:
 - ✓ Nombres y apellidos completos.
 - ✓ Estado civil, en caso de ser casado debe de mencionarse el número de cargas.
 - ✓ Monto asegurado (Este monto se lo da conocer el APS).
- b) Luego de recibir la cotización de las compañías aseguradoras, se revisa junto con el potencial asegurado las cotizaciones y se le va aclarando la cobertura que tienen las pólizas y se elige la que más convenga al cliente.
- c) Una vez tomada la decisión del asegurado potencial se procede a llenar la solicitud de seguros debidamente firmada y adjuntar documentos como:
 - ✓ Copia de Cédula de Identidad.
 - ✓ Solicitud de débitos bancarios (en caso de serlo necesario).

Aquí se conviene la forma de pago, ya sea en efectivo (dividiendo los pagos y firmando pagaré o un solo pago), con cheque, débitos bancarios y tarjeta de crédito. Se le debe mencionar al asegurado que tendrá cobertura tan pronto como pague la primera letra correspondiente a la prima total.

- d) Remitir documentos a la compañía de seguros, y esperar a la emisión de la factura con el cual se cancela la prima o valor de la póliza de seguros. Este documento es enviado a las oficinas del APS.
- e) Se remite factura al cliente mediante oficio.
- f) La compañía de seguros entrega la póliza al APS dos días después de la cancelación de la primera letra de la prima, son tres ejemplares que se entregan, una es original para el cliente, la segunda es la copia a devolver firmada, y la tercera es el porcentaje de comisión que gana el asesor por gestionar el contrato de seguro.
- g) El APS procede a revisar las condiciones generales y particulares que contiene la póliza de seguros, después procede a entregar al asegurado dos ejemplares, la póliza original y la copia a devolver firmada, la tercera el APS procede a registrarla en su sistema para posteriores cobros a la compañía de seguros.
- h) El asegurado procede a devolver la copia firmada de la póliza en señal de su aceptación al APS.

- i) Por último se entrega la copia firmada de la póliza a la compañía de seguros.

Persona Jurídica

Para el trámite de pólizas de seguros generales como: Asistencia Médica – Accidentes Personales – Vida, se procede a:

- a) Primero se solicita tres cotizaciones a compañías de seguros ya sea para pólizas de asistencia médica, accidentes personales y de vida, adjunto datos básicos del asegurado potencial, como:
 - ✓ Nombre de la Compañía.
 - ✓ Número de empleados.
 - ✓ Desglose de grupos por categorías.
 - ✓ Promedio de edad de los empleados.
 - ✓ Siniestralidad de pólizas (en caso de que la compañía haya contratado alguna póliza de las referidas).
- b) Luego de recibir la cotización de las compañías de seguros, se revisa junto con el asegurado potencial y se le va explicando las coberturas de la póliza y se elige la que más convenga al cliente.
- c) Una vez tomada la decisión del asegurado potencial se procede a la recopilación de documentos como:

- ✓ Copia del RUC de la compañía que solicita la póliza de seguros.
 - ✓ Lista de empleados por categorías.
 - ✓ Carta de autorización de nominación del APS.
 - ✓ Autorización de compromiso de tomar la póliza.
 - ✓ Copia de cédula de identidad de los representantes legales de la compañía que solicita la póliza de seguros.
 - ✓ Acta de nombramientos de los representantes legales de la compañía que solicita la póliza de seguros.
- d) Remitir toda esta documentación a la compañía de seguros, y se espera la emisión de la factura con la cual se cancela la prima o valor de la póliza de seguros. Este documento es enviado a las oficinas del APS.
- e) Aplicarse los mismos procedimientos establecidos en los literales e), d), f), g), h), i) de la contratación de póliza de personas naturales.

Persona Natural

Para el trámite de pólizas de seguros generales como: Vehículos, Casco Aéreo o Marítimo, entre otras, se procede a:

- a) Primero se solicita tres cotizaciones a compañías de seguros, adjuntando datos básicos del asegurado potencial, como:

- ✓ Nombre de la persona.
 - ✓ Número de Cédula de Identidad.
 - ✓ Detalle de los bienes a asegurar como: valor asegurado, año de producción en caso de vehículo, barco o avión.
 - ✓ Siniestralidad de pólizas (en caso de que la compañía haya contratado alguna póliza de las referidas).
- b) Luego de recibir la cotización de las compañías de seguros, se revisa junto con el asegurado potencial y se le va explicando las coberturas de la póliza y se elige la que más convenga al cliente.
- c) Una vez tomada la decisión del asegurado potencial se procede a la recopilación de documentos como:
- ✓ Certificado de Propiedad del bien, facturas,
 - ✓ Copia del Cédula de Identidad.
 - ✓ Lista de bienes.
 - ✓ Carta de autorización de nominación del APS.
 - ✓ Autorización de compromiso de tomar la póliza.
- d) Remitir toda esta documentación a la compañía de seguros, y se espera la emisión de la factura con la cual se cancela la prima o valor

de la póliza de seguros. Este documento es enviado a las oficinas del APS.

- e) Aplicarse los mismos procedimientos establecidos en los literales e), d), f), g), h), i) de la contratación de póliza de personas naturales.

Persona Jurídica

Para el trámite de pólizas de seguros generales como: Vehículos, Incendio y Aliadas, Fidelidad, Transporte, Dinero, Casco Aéreo o Marítimo, Responsabilidad Civil entre otras, se procede a:

- a) Primero se solicita tres cotizaciones a compañías de seguros, adjuntando datos básicos del asegurado potencial, como:
- ✓ Nombre de la Compañía.
 - ✓ Número de RUC.
 - ✓ Detalle de los bienes a asegurar como: valor asegurado, año de producción en caso de vehículo, dirección de establecimiento en caso de bienes inmuebles, mercaderías a importar o exportar en caso de pólizas de transportes
 - ✓ Siniestralidad de pólizas (en caso de que la compañía haya contratado alguna póliza de las referidas).

- b) Luego de recibir la cotización de las compañías de seguros, se revisa junto con el asegurado potencial y se le va explicando las coberturas de la póliza y se elige la que más convenga al cliente.
- c) Una vez tomada la decisión del asegurado potencial se procede a la recopilación de documentos como:
- ✓ Acta de nombramientos de los representantes legales de la compañía que solicita la póliza de seguros.
 - ✓ Copia del RUC de la compañía.
 - ✓ Lista de bienes.
 - ✓ Carta de autorización de nominación del APS.
 - ✓ Autorización de compromiso de tomar la póliza.
 - ✓ Copia de cédula de identidad de los representantes legales de la compañía que solicita la póliza de seguros.
 - ✓ Acta de nombramientos de los representantes legales de la compañía que solicita la póliza de seguros.
- d) Remitir toda esta documentación a la compañía de seguros, y se espera la emisión de la factura con la cual se cancela la prima o valor de la póliza de seguros. Este documento es enviado a las oficinas del APS.

- e) Aplicarse los mismos procedimientos establecidos en los literales e), d), f), g), h), i) de la contratación de póliza de personas naturales.

El trabajo de la compañía APS no solo es gestionar la contratación de las pólizas, sino también está en capacidad de tramitar ocurrencia de siniestros al bien o individuo asegurado.

Los pasos a seguir para la aplicación de la cobertura de la póliza de seguros respectiva sobre un siniestro ocurrido:

1. El APS recibe el comunicado del asegurado de la ocurrencia del siniestro, el APS solicita la mayor información posible del hecho.
2. El APS reporta el siniestro a la compañía asegurada.
3. El APS procede a la verificación de las Condiciones Particulares de la póliza, es decir las coberturas que tiene la asegurada.
4. Si el siniestro está bajo la cobertura de la póliza de seguros el agente reporta el siniestro a la Compañía de Seguros, esto se hace a la brevedad posible vía telefónica o vía correo electrónico ya que esta estipulado en la póliza de seguros según el tipo de seguro.
5. El APS realiza un informe que se envía físicamente a la compañía aseguradora para confirmar la comunicación del siniestro junto con sus datos, condiciones e involucrados para empezar a ser tramitado.

6. Se espera confirmación de apertura de siniestro, y solicitud de documentos, y fechas de inspecciones en caso de ser necesario, para soportar y tramitar el pago del siniestro.
7. El APS procede hacer la petición de algunos documentos que confirman la existencia de la cosa asegurada, pro forma de reparación, pro forma de reposición del bien, hoja de reclamo llena y firmada por el asegurado, en caso de que sean pólizas de asistencia médica se solicitan facturas médicas, prescripciones médicas, facturas de medicinas.
8. Una vez que el APS posea la documentación completa procede a remitirla a la compañía de seguros, para dar paso al proceso de liquidación del reclamo. Que abierta la posibilidad de requerimientos de nuevos documentos por parte de la compañía de seguros y es importante mencionar que la documentación debe ser original.
9. Al liquidar el reclamo la compañía de seguros emite un cheque, acta de finiquito (original y copia a devolver firmada) y recibo de egreso de caja por el valor comercial de bien asegurado, enviando dicho cheque a las oficinas del agente del APS.
10. El APS hace la revisión de los valores, si son los correctos hace el registro de la liquidación en su base de datos para llevar una estadística de siniestros tramitados pagados y no pagados.

11. El APS envía el cheque al asegurado con los documentos antes mencionados.

12. Para dar por terminada la liquidación del siniestro es importante devolver documentos como acta de finiquito y recibo de egreso de caja, debidamente firmados en señal de aceptación.

13. Emisión del Cheque Respectivo.

1.5 CARACTERÍSTICAS DEL CLIENTE CONSIDERADO PARA EL ESTUDIO

El cliente del APS que se consideró para el estudio cuenta con las siguientes características:

- ✓ La matriz se encuentra localizada en la ciudad de Guayaquil.
- ✓ Cuenta con 917 empleados en la ciudad de Guayaquil.
- ✓ Todos los empleados cuentan con beneficios de pólizas de seguros corporativos tales como: asistencia médica, accidentes personales y vida. Para dichos empleados el seguro es totalmente gratuito ya que la empresa corre con los gastos de facturación.
- ✓ Los ingresos promedios mensuales son:
 - Asistentes: \$550
 - Analistas: \$650

- Coordinadores: \$800
- Supervisores: \$1000
- Jefes: \$1500
- Gerentes: \$ 2200
- Directores de Área: Más de \$ 2200

CAPÍTULO II

2. PLAN DE MARKETING

2.1 Mercadeo Estratégico

2.1.1 Misión

Brindar a nuestros clientes total tranquilidad al saber que sus programas de seguros son revisados, negociados y administrados por una empresa proactiva y profesional.

2.1.2 Visión

Liderar el mercado de asesores de seguros de Guayaquil a través del desarrollo de soluciones y productos innovadores que cumplan todas las expectativas de cobertura y protección de nuestros clientes.

2.2 Estudio de Mercado

2.2.1 Generalidades del Mercado–Análisis de la Situación de Mercado

2.2.1.1 Perfil del consumidor

Dado que el objetivo de este proyecto es captar una cartera de inversión en diferentes tipos de pólizas de seguros individuales y familiares, nuestro consumidor meta es el mercado cautivo de una empresa localizada en la ciudad de Guayaquil.

La empresa de donde se toma la muestra cuenta con empleados que poseen un promedio de edad de 26 años y en su mayoría son personas con título universitario (profesionales) o estudiantes de nivel superior, con estabilidad laboral, teniendo la capacidad de acceder a la contratación de pólizas de seguros, a través del servicio que les brinda el APS.

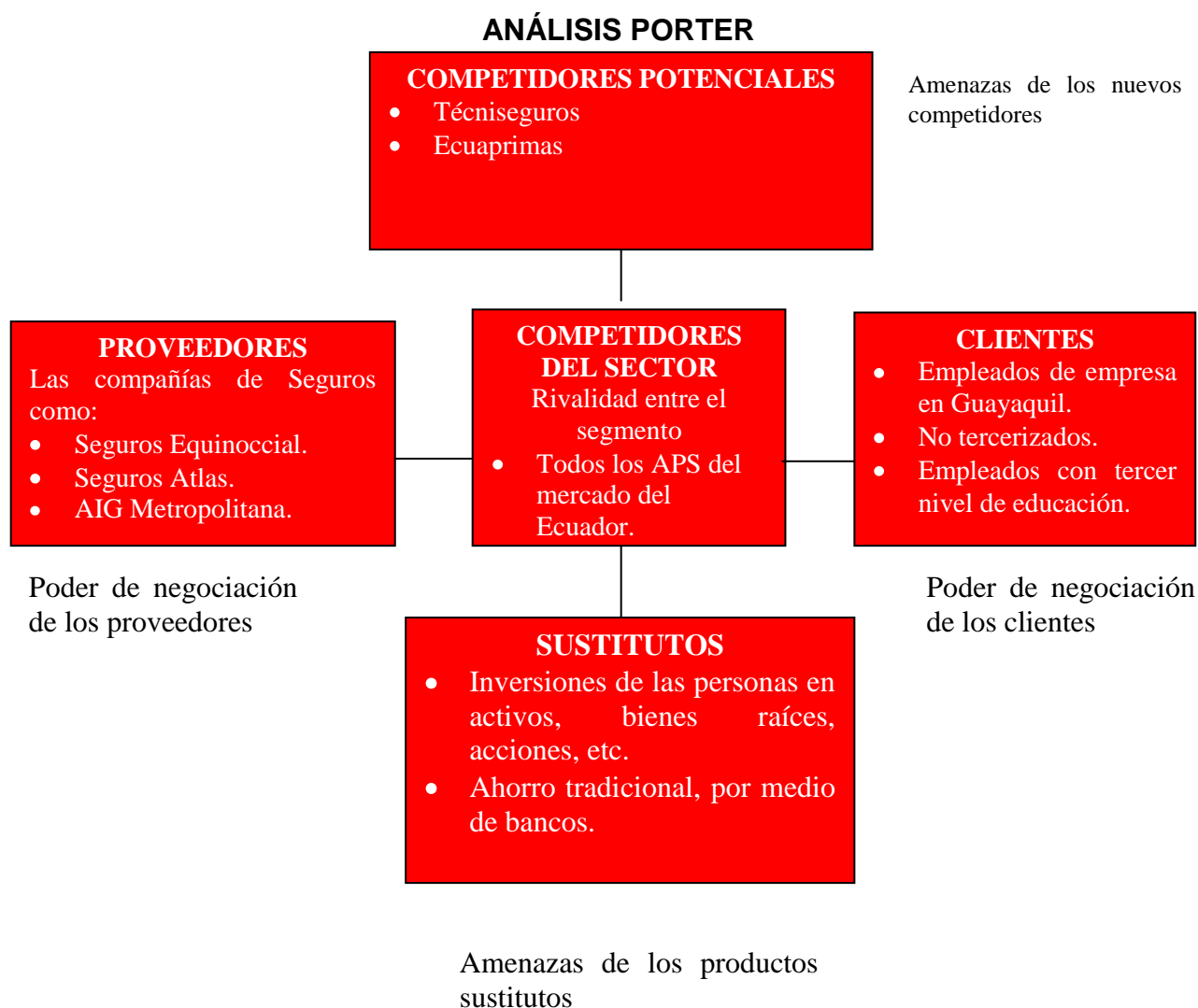
En la actualidad todos los empleados de dicha empresa cuentan con seguros de vida, asistencia médica y accidentes personales ya que estos son contratados por la empresa. Pero este mercado cautivo no cuenta con opciones en cuanto a tipo de pólizas de seguros que probablemente ellos necesiten para el bienestar familiar.

2.2.1.2 ¿Qué necesidad se satisface?

Como se mencionó anteriormente, los empleados de esta empresa cuentan con tres coberturas de seguros, en la cual entra la actividad del asesoramiento y venta de ramos de seguros como los indicados en el

capítulo No. 1, ya que los clientes potenciales son profesionales con familias, dueños de casas, poseen vehículos propios e inclusive tienen actividades laborales adicionales.

2.2.1.3 Análisis de la Industria



AMENAZAS DE RIVALIDAD INTENSA EN EL SEGMENTO

En la industria donde desarrolla su actividad un APS sin relación de dependencia existe mucha competencia, existen 108 APS sin relación de

dependencia en Guayaquil registrados en la Superintendencia de Bancos y Seguros, es un mercado atractivo por muchas razones, las más principales y palpables son:

- ✓ Al comprar un vehículo nuevo a crédito, en todas las concesionarias en el ámbito nacional se exige la contratación de pólizas de seguros para los vehículos, para poder respaldar la inversión hecha.
- ✓ Por otra parte se evidencia una demanda creciente de pólizas de seguros estudiantiles de parte de los padres de familia, por motivos que las escuelas y colegios privados de categoría A del Ecuador obligan a los padres de familias a contratar pólizas de seguros como los requisitos de admisión de los alumnos.

Pero esto no es preocupante para el cliente porque él no cancela los honorarios al servicio que brinda un APS, las compañías de seguros son quienes cancelan por medio de comisiones dichos honorarios a los APS, esto se fija en contrato firmado por las partes (Aseguradora y APS). El cliente sólo se beneficia del asesoramiento del APS.

En conclusión la rivalidad en el segmento es alta.

AMENAZAS DE COMPETIDORES POTENCIALES

El asesoramiento para la contratación de pólizas de seguros es una actividad que genera bajas barreras de entradas debido a que solo se ofrece servicio de asesorías a los potenciales asegurados, y como se describió en

el capítulo 1 los pasos a seguir para la constitución de un APS sin relación de dependencia se determina que no es costoso, las barreras de salidas son bajas porque la inversión no ha sido costosa y los activos fijos (oficinas, equipos de oficinas, suministros) pueden ser utilizados en otro tipo de industria. En conclusión la competencia en el segmento es alta.

AMENAZAS DE PRODUCTOS SUSTITUTOS

Como las contrataciones de pólizas de seguros son una forma de ahorro consideramos que las amenazas de productos sustitutos pueden ser el ahorro mediante bancos, cooperativas de ahorro y crédito, bolsa de valores y compra de bienes.

En conclusión la amenaza de productos sustitutos es alta. Debido a las inversiones que prefieren hacer algunas personas en la compra de casas, vehículos, o ahorro tradicional en los bancos.

Otra de las causas es que no hay una cultura de contratación de pólizas de seguros individuales por parte de las personas naturales ecuatorianas, ya que se prefiere consumir o invertir en productos tangibles más no en los intangibles.

AMENAZAS DEL CRECIENTE PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS CLIENTES

En el mercado de seguros el poder de negociación de los clientes se lo ve por dos partes:

La primera es cuando una persona natural desea contratar una póliza de seguros, no tiene poder de negociación con el precio de la póliza de seguros, ya que los valores están dados por las compañías de seguros y regulados por la Superintendencia de Bancos y Seguros, pero si tiene poder de negociación con las distintas compañías aseguradoras ya que hay varias en el mercado y puede ver de las opciones ofrecidas cuál es la que más se apega a sus necesidades.

La segunda es cuando el cliente es una persona jurídica, por el tamaño de esta los beneficiarios de las pólizas de seguros son sus empleados y allí si tiene poder de negociación con los precios y los proveedores de seguros, ya que si tiene gran cantidad de empleados las compañías de seguros van a tener que dar buenas coberturas de seguros y el cliente está consciente que puede escoger entre las compañías de seguros que más beneficios le otorguen en cuanto a precios y a coberturas de seguros.

AMENAZAS DEL CRECIENTE PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS PROVEEDORES

Es baja porque la mayoría de personas naturales según investigación de mercado hecha, ver pág. 70 necesitan o exigen asesoramiento confiable sobre las pólizas de seguros, en el cual un APS está facultado para brindar dicho asesoramiento. En el caso de las personas jurídicas también es bajo debido a la gran cantidad de clientes que tiene una compañía de seguros, se torna complicado administrar cada una de las pólizas, este trabajo es hecho por los APS, ya que dan una atención más eficiente.

2.2.2 Macro entorno

2.2.2.1 Entorno Económico

El ingreso es otro de los factores importante que hay que tomar en cuenta para la contratación de pólizas de seguros, la empresa que es cliente de un APS tiene políticas salariales buenas para con sus empleados. Esto ayuda a que el poder adquisitivo de cada uno de los empleados del mercado cautivo sea medianamente fuerte haciendo más fácil la decisión a la hora de contratar una póliza de seguro para proteger y prevenir posibles siniestros en la vida diaria.

El costo del contrato de seguro está gravado con el 3.5% de contribución a la Superintendencia de Bancos y Seguros, 0.5% de seguro campesino, derecho de emisión de póliza y 12% del IVA. Estos valores hacen que las pólizas se encarezcan más por el uso del servicio, ya que debemos tomar en cuenta cuál es el sector social al cual nos vamos a dirigir.

2.2.2.2 Entorno Natural

Influye considerablemente este entorno, debido a que muchas empresas contratan pólizas de seguros para proteger sus activos de desastres naturales (inundaciones – época invierno).

También las condiciones climatológicas hacen que la salud de las personas varíe con frecuencia y contraten pólizas de seguros para poder prevenir enfermedades.

2.2.2.3 Entorno Político – Legal

En la actividad que desarrollan los APS hay entidades y leyes que regulan su funcionamiento. La entidad que se encarga de regular la actividad de seguros es la Superintendencia de Bancos y Seguros, las leyes que se encargan de normar dicha actividad son la Ley General de Seguros, Reglamento General a la Ley de Seguros, Legislación sobre el Contrato de Seguro.

Debido a la cantidad de APS existentes en el medio ecuatoriano se han formando organizaciones como la Asociación de Nacional de Corredores de Seguros “ANACSE” ubicada en la ciudad de Quito esta entidad brinda asesoramiento Legal y Técnico a todos sus asociados.

2.2.2.4 Entorno Socio Cultural

En nuestro medio muchas personas no tienen claro el concepto de lo que es contratar una póliza de seguros, pero nuestros clientes cautivos son personas que en su mayoría tienen títulos universitarios (educación superior), y es más fácil dar a conocer los beneficios de contratación de pólizas de seguros por medio de un APS.

Además hoy en día hay una tendencia en las personas a tener una conducta de que asegura el bien por obligación (es el caso de pólizas de vehículos), pero deben entender que no es así, y que sólo es otro método de ahorro.

2.2.3 Análisis de Investigación de Mercado

2.2.3.1 Segmentación de Mercado

El APS tiene como objetivo colocar pólizas de seguros individuales y familiares a los empleados de una empresa localizada en la ciudad de Guayaquil que es cliente del APS.

Cabe mencionar que quienes van a contratar las pólizas de seguros son cada uno de los individuos que forman parte del mercado cautivo de la empresa cliente, no será ésta la que decida la contratación o no de la póliza de seguros.

Los potenciales asegurados tienen como características una educación de tercer nivel en adelante, otra característica importante es el alto nivel de remuneración. Esto es beneficioso para el APS en la colocación de pólizas de seguros debido al alto poder adquisitivo de los potenciales asegurados y, ya que dada la primera característica mencionada del potencial asegurado sería más fácil para el APS hacer entender los distintos beneficios que brinda una póliza de seguros.

2.2.3.2 Definición de los objetivos

- ✓ Averiguar si los empleados de la empresa cliente del APS conocen los servicios que brinda un APS.

- ✓ Cuántas pólizas de seguros individuales han contratado en su vida por medio de un APS.

- ✓ Conocer si los empleados del mercado cautivo cuentan con la contratación de una póliza de seguros individual.
- ✓ Averiguar el nivel de conocimiento y satisfacción en cuanto a cobertura de siniestros.
- ✓ Determinar las principales razones por la que los empleados del cliente del APS contraten pólizas de seguros.
- ✓ Reconocer a los tipos de empleados con mayor probabilidad de contratar pólizas de seguros.

2.2.3.3 Alcance de la Investigación de Mercado

Para la investigación de mercado se debe tomar en cuenta la segmentación del mercado a la cual está dirigido, que corresponde a los empleados de una empresa cliente del APS localizada en la ciudad de Guayaquil, enfatizando el alto nivel de educación y salario que tienen dichos empleados y se aplicará en una empresa localizada en la ciudad de Guayaquil que cuenta con más de 900 empleados.

2.2.4 Determinación del Enfoque de la Investigación

Los pasos a seguir en la Investigación se encuentran resumidos en el siguiente esquema:



Para iniciar con la investigación de mercado se realizará una Investigación Exploratoria en la que se ha organizado una entrevista cuyo contenido serán 4 preguntas acerca de las percepciones de los beneficios de las pólizas de seguros otorgadas por la empresa para la cual laboran los empleados de la empresa que fue considerada para el estudio de éste proyecto.

Con respecto a la Investigación Descriptiva se usará el recurso de las encuestas, mediante la conformación de preguntas elaboradas basadas en la investigación exploratoria, la cual nos ayudará a determinar con mayor certeza los gustos, preferencias y necesidades de los asegurados potenciales “fuente de datos primarios de la investigación” con respecto a las pólizas de seguros.

2.2.4.1 Procedimientos para la Investigación Exploratoria

El sondeo que se realizó a los empleados de la empresa considerada para el estudio tuvo como objetivo conocer información de los beneficios en cuanto a pólizas de seguros que les ha brindado la empresa para la cual trabajan, nivel de satisfacción con las coberturas que acoge la póliza. Al realizar el sondeo participaron solo empleados que están enrolados directamente con la empresa.

La información que se obtendrá ayudará:

- ✓ Conocer las percepciones de los clientes potenciales en el servicio y atención que brindan los APS (broker)

- ✓ Conocer si cuentan con coberturas de seguros distintas a las que les ofrecen en su trabajo.
- ✓ Averiguar las verdaderas necesidades de pólizas de seguros de los clientes potenciales.
- ✓ Conocer el nivel de satisfacción actual de los clientes potenciales con relación a: Coberturas de las pólizas de seguros, servicios brindados por los asegurados, nivel de confianza en las liquidaciones de siniestro.

Las preguntas realizadas en el sondeo fueron las detalladas a continuación:

1. ¿Conoce usted la actividad de los APS (broker de seguros)?
2. ¿Cuenta con pólizas de seguros contratadas independiente de su trabajo?
3. ¿Cuán necesarias cree que son las pólizas de seguros en su vida cotidiana? Por qué.
4. ¿Qué características cree usted que debe de tener un APS?

Una vez realizado el sondeo a distintas personas en distintas áreas de la empresa considerada para el estudio, se procede a detallar las respuestas de cada uno de ellos, ver Anexo No. 2.1:

Podemos observar que la mayoría de los participantes conocen la actividad que desarrollan los APS, porque en la compañía donde trabajan hay uno de ellos que administra las pólizas que contrata dicha empresa.

Todos los participantes respondieron que creen cada vez más necesarias las pólizas de seguros, como opinan algunos que las pólizas de asistencia médica son mejores que los servicios que ofrece el IESS, otros opinan que las pólizas que cubre robo debido a la delincuencia en la ciudad de Guayaquil, pero no todos cuenta con pólizas de seguros.

Muchos participantes están de acuerdo en que la asesoría, la confiabilidad que debe de transmitir a su cliente, la experiencia en la industria de seguros y el servicio de atención al cliente son las características que debe de tener un APS.

2.2.4.2 Investigación Descriptiva

Este tipo de investigación está adecuado a la formulación de preguntas a los entrevistados a través de las encuestas directas que nos permitirá conocer las características de los potenciales clientes para poder cumplir con sus expectativas.

Los objetivos a obtener son los siguientes:

- ✓ Palpar el conocimiento de los clientes potenciales acerca de pólizas de seguros y APS (Broker)

- ✓ Conocer las necesidades de pólizas de seguros de los empleados de una empresa localizada en la ciudad de Guayaquil.
- ✓ Averiguar si el cliente potencial cuenta o no con pólizas de seguros, indistintamente de los que le ofrece la empresa en la cual trabaja.
- ✓ Saber cuáles son las expectativas en cuanto a los servicios que le puede ofrecer un APS (Broker)
- ✓ Averiguar las posibles contrataciones de pólizas de seguros.

2.2.4.2.1 Método de Muestreo

Para desarrollar el método de muestreo se ha utilizado:

Muestreo Probabilístico.- Emplea el uso de reglas precisas para seleccionar la muestra como el hecho de que cada elemento de la población tenga la oportunidad conocida y específica de ser seleccionado. (1 Marketing; Kerin, Berkowitz, Hartley y Rudelius, 7ma edición; McGraw-Hill)

Muestreo Aleatorio Simple.- Es la técnica de muestreo Probabilístico en la que cada elemento de la población tiene probabilidad de selección idéntica y conocida. Cada elemento se elige en forma independiente de los demás y la muestra se toma mediante un procedimiento aleatorio a partir del marco de la muestra. (Investigación de Mercados; Malhotra Narres, 2da edición, Prentice Hall)

2.2.4.2.2 Selección del tamaño de la muestra

En el proceso de la investigación exploratoria se diseñará una encuesta para conocer el nivel de aceptación de un APS en una empresa localizada en la ciudad de Guayaquil.

Para el desarrollo de la investigación exploratoria se usará ésta fórmula del tamaño de la muestra donde se conoce el tamaño de la población puesto que si existen datos, a su vez se asume la misma probabilidad de ocurrencia P y Q por la homogeneidad, por las características de los empleados establecidas, el nivel de confianza y el margen de error; siendo así:

$$n = \frac{(p * qN * Z^2)}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

N: Tamaño de la población – Empleados empresa en la ciudad de Guayaquil

n: Tamaño de la muestra - resultado

Z: Valor correspondiente a la distribución de Gauss – 1.96

e= Error de estimación permitido – 5%

q=1-p

$$n = \frac{(0.5 * 0.5 * 917 * (1.96)^2)}{(0.05)^2 (917 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

Dado que el tamaño de la población es de 917 personas, se obtuvo como resultado un tamaño de muestra para las encuestas de 271 personas, y con ello obtener resultados más confiables y precisos en el análisis.

2.2.4.3 Diseño del Cuestionario

Las encuestas serán utilizadas en la investigación exploratoria para poder hacer un análisis más profundo del mercado. Este estudio estuvo formulado por 12 preguntas, de las cuales 7 son de selección múltiple en las cuales los encuestados podrán escoger entre varias opciones; y las 5 restantes tienen un modelo dicotómico, en las cuales los entrevistados tienen 2 opciones una positiva y otra negativa.

Este es el cuestionario que se aplicó a los encuestados, ver Anexo N° 2.2:

2.2.4.4 Realización de la Encuesta

2.2.4.4.1 Análisis de los Resultados

La primera pregunta de la encuesta hecha a los clientes potenciales se encaminó a la obtención de datos personales tales como; sexo, edad, estado civil.

Pregunta No. 1

Información del Encuestado:

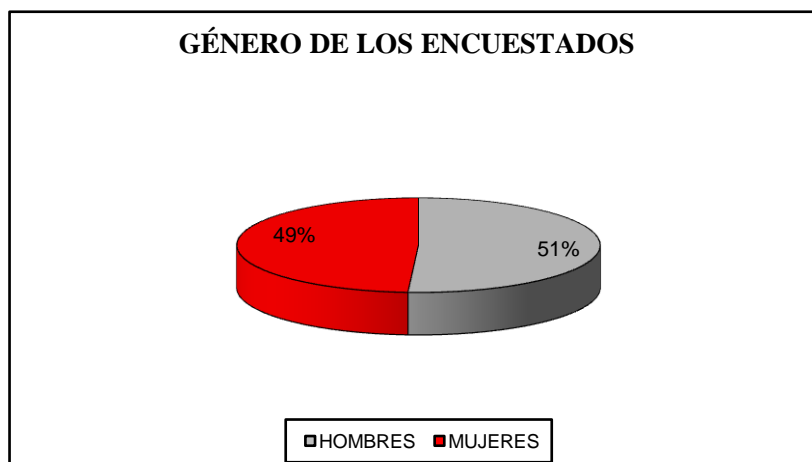
a) Sexo

Cuadro 2.1 Género de los Encuestados

SEXO	CANTIDAD	% Participación
HOMBRES	138	51%
MUJERES	133	49%
TOTAL	271	100

Elaborado por: Autores del Proyecto

Gráfico 2.1 Género de los Encuestados



Elaborado por: Autores del Proyecto

De 271 personas encuestadas, 138 pertenecen al sexo masculino y que representan el 51% de las personas encuestadas, en tanto que 133 pertenecen al sexo femenino y que representan el 49% de la muestra.

b) Edad

El propósito de esta parte de la encuesta es saber las edades promedio de los potenciales clientes, se hizo una distribución de cinco clases abarcando un rango de edad desde los 20 hasta 41 años, dejando

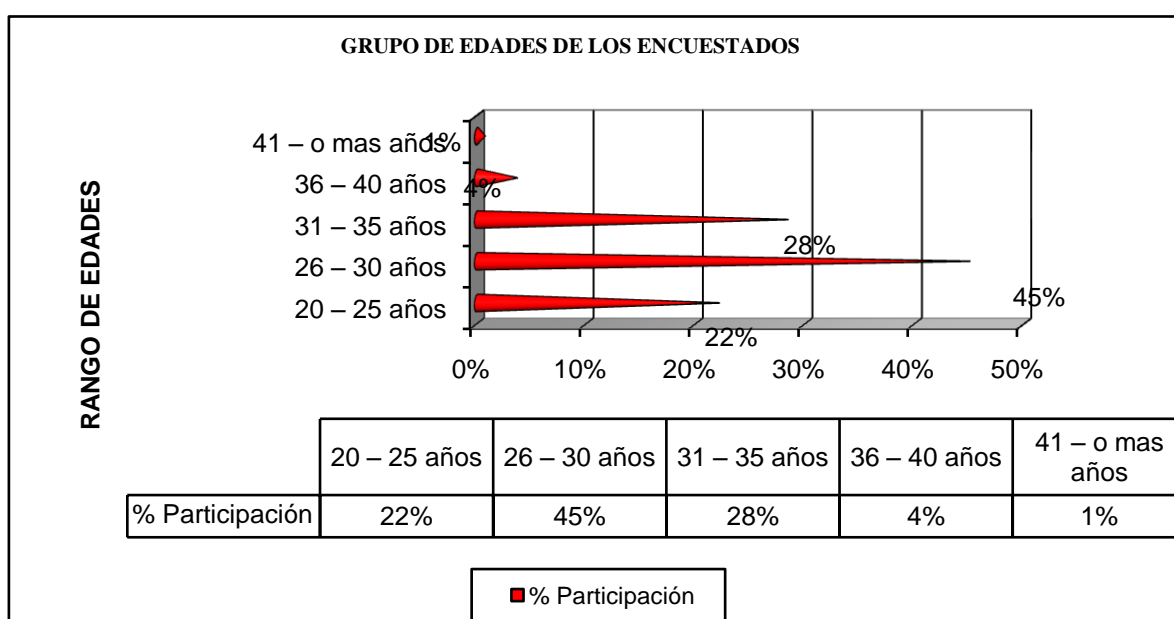
abierta la posibilidad de que personas con mas de 41 años puedan acceder a realizar la encuesta.

Cuadro 2.2: Grupo de edades de los encuestados

EDAD	CANTIDAD	% Participación
20 – 25 años	60	22%
26 – 30 años	122	45%
31 – 35 años	77	28%
36 – 40 años	10	4%
41 – o más años	2	1%
TOTAL	271	100%

Elaborado por: Autores del Proyecto

Gráfico 2.2: Grupo de edades de los encuestados



Elaborado por: Autores del Proyecto

El resultado que se obtuvo fue que personas entre 26 - 30 años participaron con una representación del 45%, los que se destacaron en segundo lugar son las personas cuya edad esta entre 31 – 35 años con un 28% de participación, mientras que las personas que están en el rango de 41 o más años representa el 1% del total de la muestra.

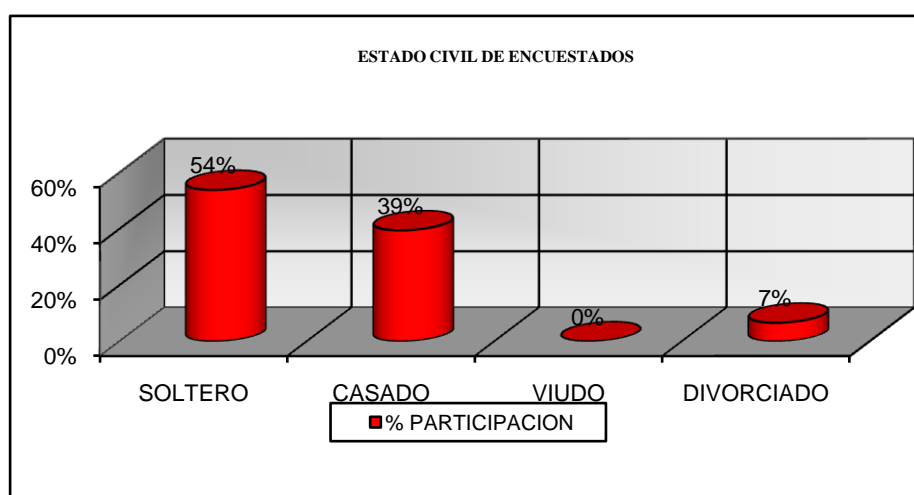
c) Estado civil

Cuadro 2.3: Estado Civil de los encuestados

ESTADO CIVIL	TOTAL	% PARTICIPACIÓN
SOLTERO	146	54%
CASADO	107	39%
VIUDO	0	0%
DIVORCIADO	18	7%
TOTAL	271	100%

Elaborado por: Autores del Proyecto

Gráfico 2.3: Estado Civil de los encuestados



Elaborado por: Autores del Proyecto

La tercera parte de la primera pregunta hace una referencia al estado civil de los potenciales clientes, donde el 54% de los encuestados son solteros, seguido de los casados con una representación del 39%, la clasificación de viudos cuentan con una representación de 0% siendo esta la más baja de las clasificaciones, y finalmente los divorciados con una representación de 7% del total de la muestra.

Pregunta No. 2

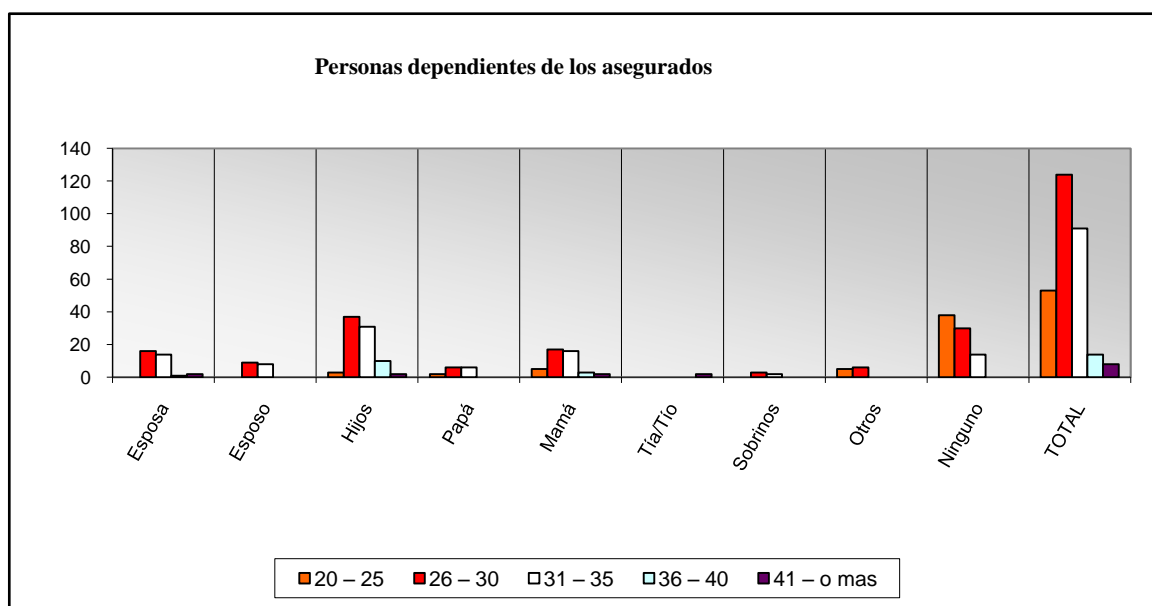
¿Cuántos miembros de su familia son dependientes de usted? Según el detalle:

Cuadro 2.4: Personas dependientes de los encuestados

Relación/Edades	20 – 25	26 – 30	31 – 35	36 – 40	41 – o más
Esposa	0	16	14	1	2
Esposo	0	9	8	0	0
Hijos	3	37	31	10	2
Papá	2	6	6	0	0
Mamá	5	17	16	3	2
Tía/Tío	0	0	0	0	2
Sobrinos	0	3	2	0	0
Otros	5	6	0	0	0
Ninguno	38	30	14	0	0
TOTAL	53	124	91	14	8

Elaborado por: Autores del Proyecto

Gráfico 2.4: Personas dependientes de los encuestados



Elaborado por: Autores del Proyecto

En los resultados que muestra esta pregunta se observa que las personas encuestadas entre los 26 – 30 años de edad cuentan con mayor número de familiares dependientes, ubicando en primer lugar a los hijos.

En el rango de 20 – 26 años de edad ubican en primer lugar el ítem de Ninguno, estos potenciales asegurados en su mayoría consideran no tener personas dependientes.

Pregunta No. 3

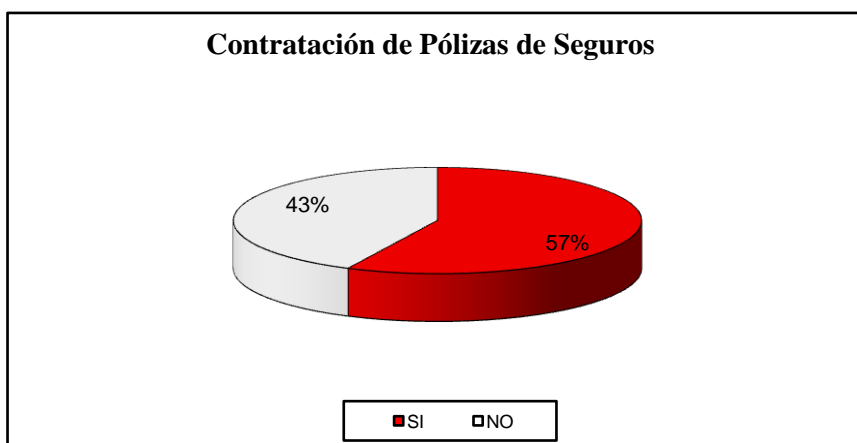
¿Ha contratado usted algún tipo de póliza de seguros independiente de las que le ofrece la empresa para la cual labora? Si la respuesta es no pase a la pregunta número 6.

Cuadro 2.5: Contratación de Pólizas de Seguros

RESPUESTA	No. de Personas	%
SI	155	57%
NO	116	43%
Total de Encuestados	271	100%

Elaborado por: Autores del Proyecto

Gráfico 2.5: Contratación de Pólizas de Seguros



Elaborado por: Autores del Proyecto

Esta pregunta hace referencia al número de personas que han contratado una póliza de seguro alguna vez en su vida y que es independiente de las que ofrece la empresa en la cual trabajan. Se observa que el 57% de los encuestados si han contratado pólizas de seguros alguna

vez en su vida, que representan a 155 encuestados. El 43 % restante no ha contratado pólizas de seguros y que representa 116 del total de personas encuestadas.

Pregunta No. 4

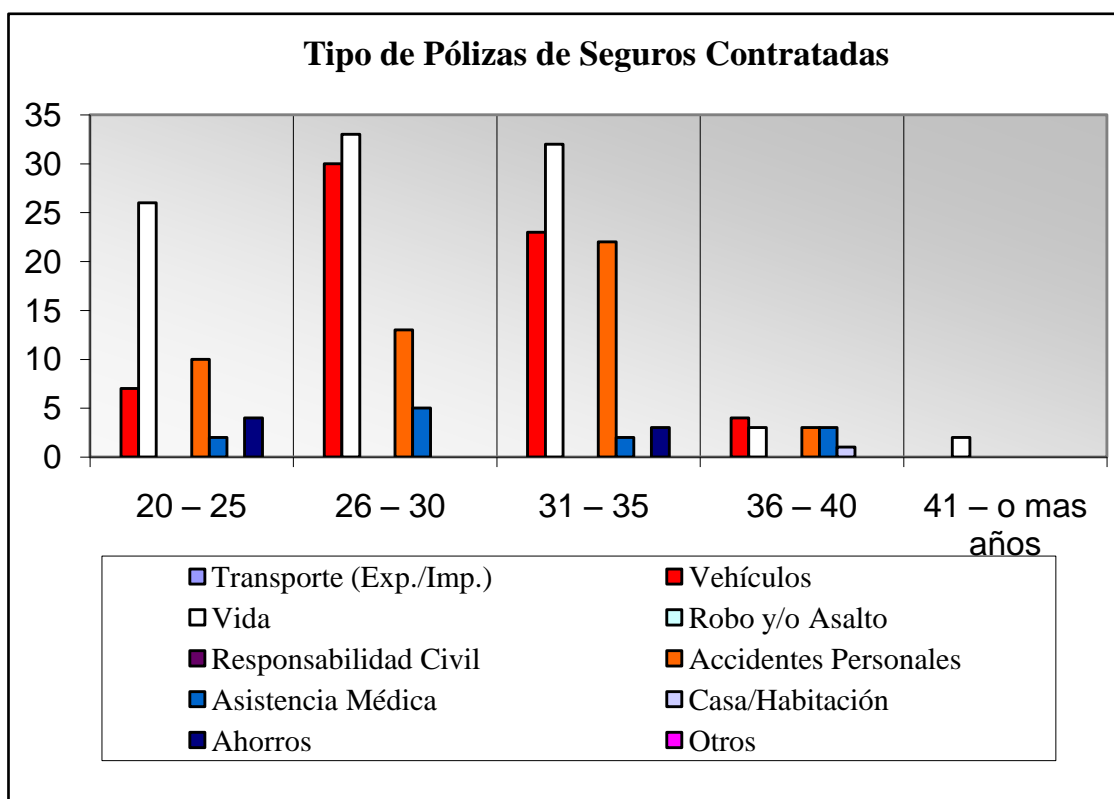
¿Qué tipo de póliza de seguros ha contratado?

Cuadro 2.6: Tipo de Pólizas de Seguros Contratadas

PÓLIZAS/EDAD	20 – 25	26 – 30	31 – 35	36 – 40	41 – o más años	TOTAL
Transporte (Exp./Imp.)	0	0	0	0	0	0
Vehículos	7	30	23	4	0	64
Vida	26	33	32	3	2	96
Robo y/o Asalto	0	0	0	0	0	0
Responsabilidad Civil	0	0	0	0	0	0
Accidentes Personales	10	13	22	3	0	48
Asistencia Médica	2	5	2	3	0	12
Casa/Habitación	0	0	0	1	0	1
Ahorros	4	0	3	0	0	7
Otros	0	0	0	0	0	0

Elaborado por: Autores del Proyecto

Gráfico 2.6: Tipo de Pólizas de Seguros Contratadas



Elaborado por: Autores del Proyecto

El propósito de ésta pregunta fue de saber cuáles tipos pólizas de seguros han contratado las personas encuestadas alguna vez en su vida, y según los datos tenemos que en todos los rangos de edades han sido contratadas pólizas de vida, siendo en el rango de 26 – 30 años de edad donde se han contratado 33 pólizas de vida. Se puede ver que en los cuatro primeros rangos de edades se contratan pólizas de vehículos, siendo 30 el número más alto de contrataciones de pólizas en el rango de 26 – 30 años de edad. Es importante mencionar que la opción de pólizas de ahorros tuvo 7 votos a favor y el rango que tiene 4 de los 7 puntos es el de 20 – 25 años de edad.

Pregunta No. 5

De acuerdo a la respuesta de la pregunta anterior: ¿Cómo contrató la póliza de seguros?

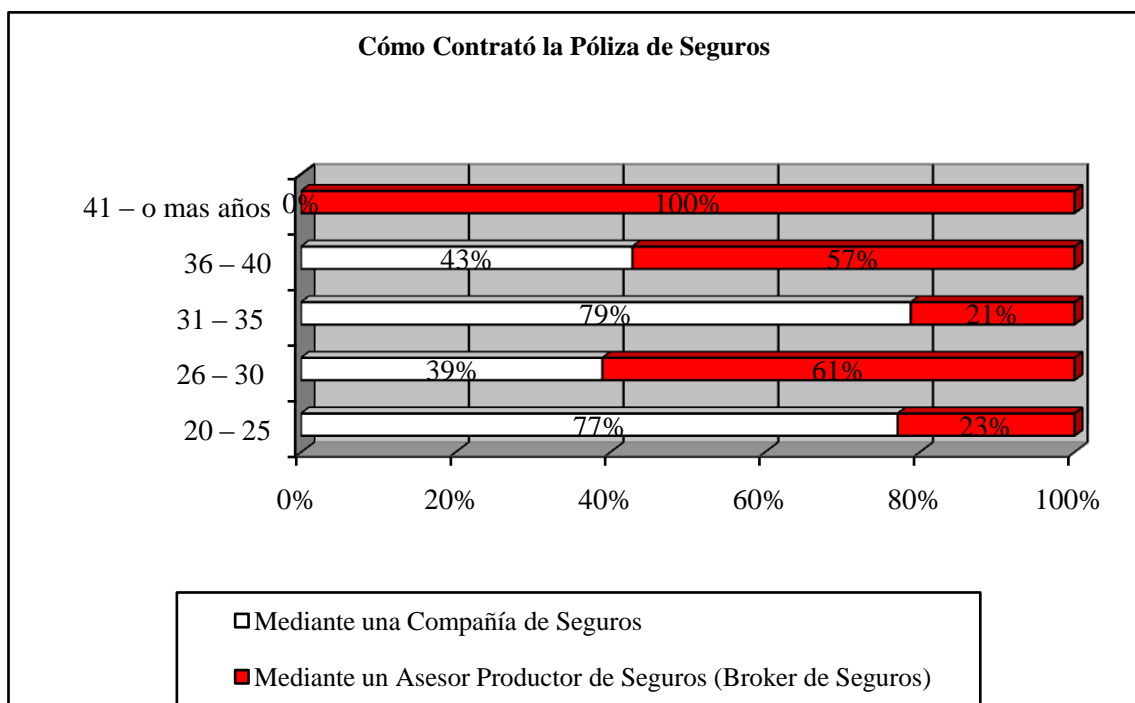
Cuadro 2.7: Como contrató la Póliza de Seguro

PÓLIZAS/EDAD	20 – 25	26 – 30	31 – 35	36 – 40	41 – o más años	TOTAL
Mediante una Compañía de Seguros	27	23	41	3	0	94
Mediante un Asesor Productor de Seguros (Broker de Seguros)	8	36	11	4	2	61
TOTAL	35	59	52	7	2	155

Mediante una Compañía de Seguros	77%	39%	79%	43%	0%	61%
Mediante un Asesor Productor de Seguros (Broker de Seguros)	23%	61%	21%	57%	100%	39%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Elaborado por: Autores del Proyecto

Gráfico 2.7: Cómo Contrató la Póliza de Seguros



Elaborado por: Autores del Proyecto

De los datos obtenidos de la encuesta observamos que en el rango de 31 – 35 años de edad 79% de ellos han contratado pólizas de seguros a una Compañía de Seguros, mientras que en el rango de 40 a más años de edad ninguno ha contratado póliza de seguros a una Compañía de Seguros. En los otros datos vemos que en el rango de 26 – 30 años de edad el 61% de ellos han contratado pólizas de seguros por medio de un APS, mientras que en el rango de 20 – 25 años de edad el 23% de ellos han contratado pólizas de seguros por medio de un APS.

Pregunta No. 6

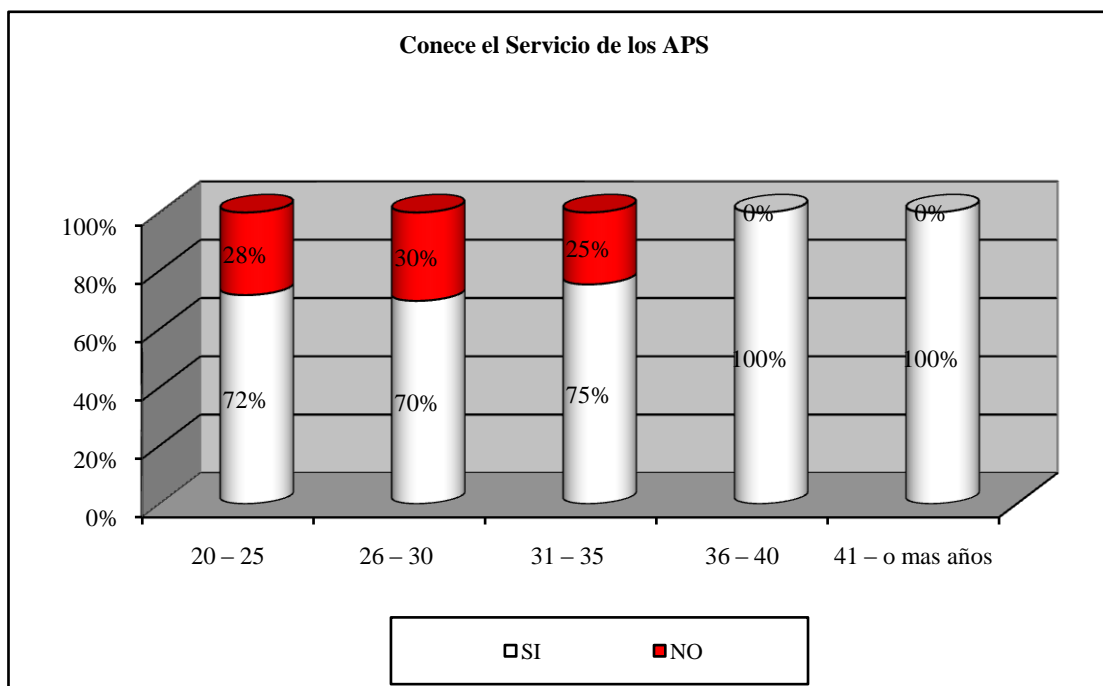
¿Conoce usted qué es y el tipo de servicio que ofrece un Asesor Productor de Seguros (BROKER de Seguros)? Si la respuesta es NO termina la encuesta.

Cuadro 2.8: Conoce el Servicio de los APS

RESPUESTA/EDAD	20 – 25	26 – 30	31 – 35	36 – 40	41 – o más años	TOTAL
SI	43	85	58	10	2	198
NO	17	37	19	0	0	73
TOTAL	60	122	77	10	2	271
SI	72%	70%	75%	100%	100%	73%
NO	28%	30%	25%	0%	0%	27%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Elaborado por: Autores del Proyecto

Gráfico 2.8: Conoce el Servicio de los APS



Elaborado por: Autores del Proyecto

Esta pregunta fue formulada para saber si las personas encuestadas conocen que es y que hacer un APS, dentro de los resultados obtenidos tenemos que en el rango de 26 – 30 años de edad el 70% de ellos si sabe sobre los APS, en el de 36 – 40 el 100% de ellos si conoce sobre ellos, dentro de los rangos de 36 – 40 y 41 – o más no encontramos personas que conozcan sobre los APS.

Pregunta No. 7

¿Estaría usted dispuesto a contratar una póliza de Seguros por medio de un Asesor Productor de Seguros (BROKER)? Si la respuesta es no termina la encuesta.

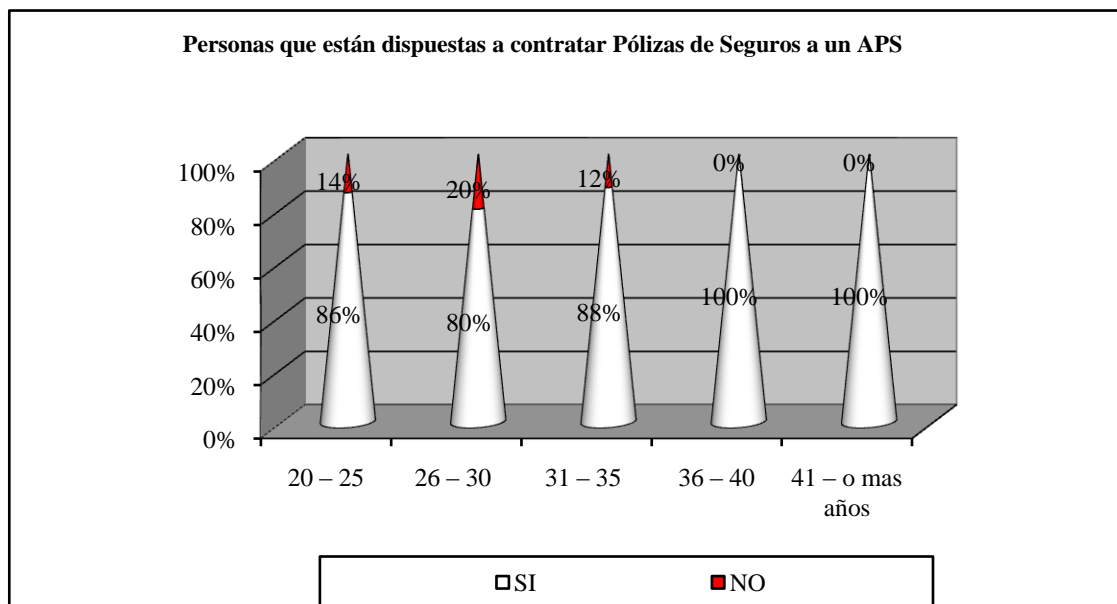
Cuadro 2.9: Personas que están dispuestas a contratar pólizas de Seguros a un APS

RESPUESTA/EDAD	20 – 25	26 – 30	31 – 35	36 – 40	41 – o más años	TOTAL
SI	37	68	51	10	2	168
NO	6	17	7	0	0	30
TOTAL	43	85	58	10	2	198

SI	86%	80%	88%	100%	100%	85%
NO	14%	20%	12%	0%	0%	15%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Elaborado por: Autores del Proyecto

Gráfico 2.9: Personas que están dispuestas a contratar Pólizas de Seguros a un APS



Elaborado por: Autores del Proyecto

De los resultados obtenidos observamos que el rango de 26 – 30 años de edad son los más interesados a contratar pólizas de seguros por medio de

una APS con un dato de 68 personas que respondieron positivamente a la pregunta, seguido de el rango 30 – 35 años de edad con 51 respuestas afirmativas.

Pregunta No. 8

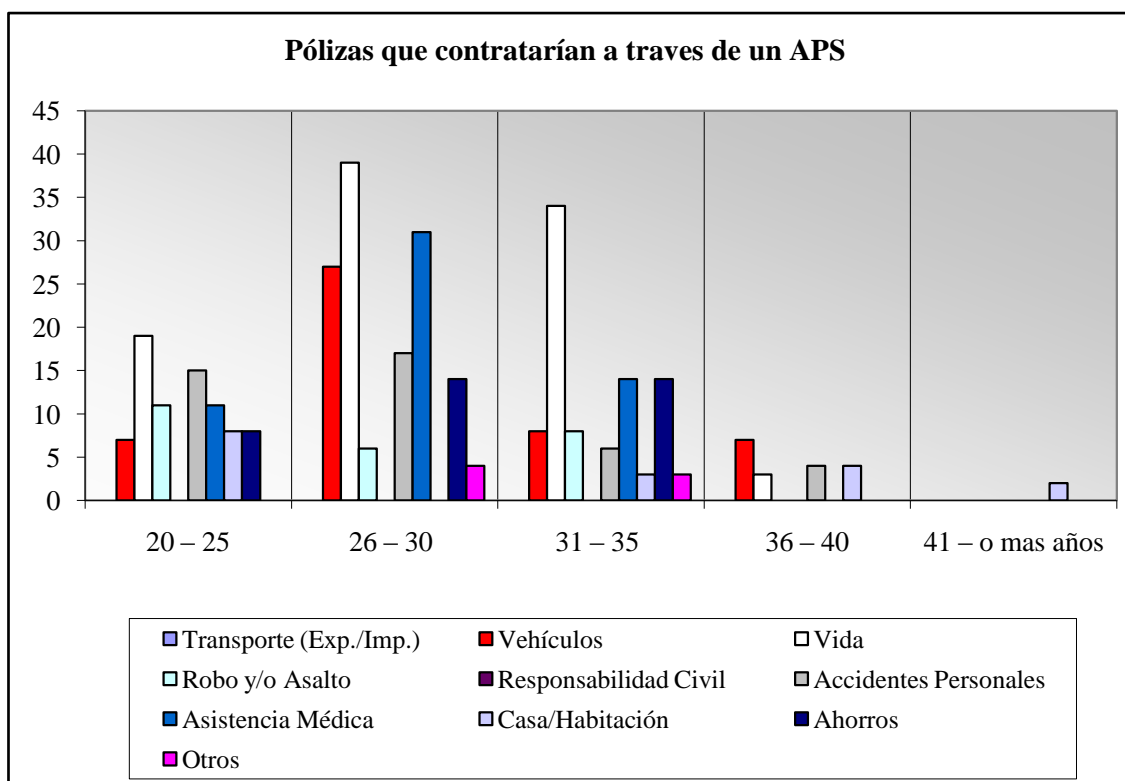
¿Qué tipo de póliza estaría usted dispuesto a contratar?

Cuadro 2.10: Tipos de pólizas que contratarían a través de un APS

PÓLIZAS/EDAD	20 – 25	26 – 30	31 – 35	36 – 40	41 – o más años	TOTAL
Transporte (Exp./Imp.)	0	0	0	0	0	0
Vehículos	7	27	8	7	0	49
Vida	19	39	34	3	0	95
Robo y/o Asalto	11	6	8	0	0	25
Responsabilidad Civil	0	0	0	0	0	0
Accidentes Personales	15	17	6	4	0	42
Asistencia Médica	11	31	14	0	0	56
Casa/Habitación	8	0	3	4	2	17
Ahorros	8	14	14	0	0	36
Otros	0	4	3	0	0	7

Elaborado por: Autores del Proyecto

Gráfico 2.10: Pólizas que contratarían a través de un APS



Elaborado por: Autores del Proyecto

Esta pregunta es muy importante ya que nos muestra las pólizas de seguros que las personas encuestadas están dispuestas a contratar a través de un APS.

En el rango de 20 – 25 años de edad se nota que hay gran deseo de contratar pólizas de Vida y de Accidentes Personales, con 19 y 15 puntos respectivamente. En el rango de 26 – 30 años de edad tenemos 39 puntos a favor de pólizas de vida, 31 puntos de Asistencia Médica y 27 puntos para pólizas de vehículos, en el rango de 31 – 35 años de edad se observa 34 puntos para pólizas de vida, y como dato adicional es que en el rango de 41 – o más solo hay 2 votos a favor de las pólizas de casa o habitación.

Pregunta No. 9

Señale en orden de importancia (siendo 1 la más baja y 6 la más alta),
¿Cuáles de las siguientes características debería proporcionar un
Asesor Productor de Seguros (BROKER)?

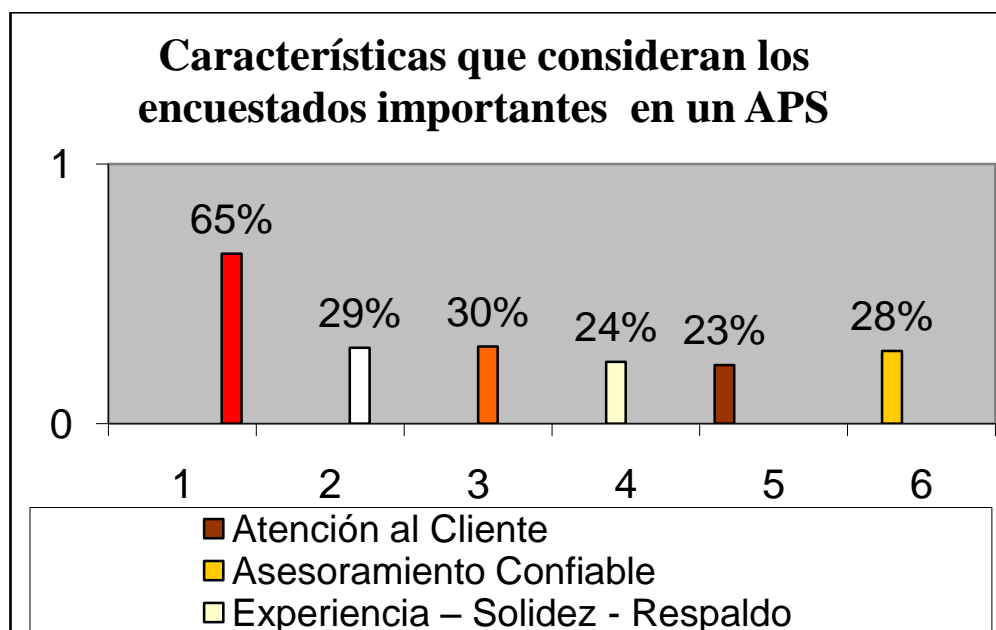
Cuadro 2.11: Características que los encuestados consideran importantes en un APS

CARACTERÍSTICAS / ESCALA	1	2	3	4	5	6	TOTAL
Atención al Cliente	18	25	35	18	38	34	168
Asesoramiento Confiable	21	24	6	35	35	47	168
Experiencia – Solidez – Respaldo	9	34	30	40	35	20	168
Tiempo de Entrega de Documentos	5	34	50	36	32	11	168
Conocimiento del mercado	5	49	42	33	25	14	168
Personas conocidas	110	2	5	6	3	42	168
TOTAL ENCUESTADOS	168	168	168	168	168	168	

Atención al Cliente	11%	15%	21%	11%	23%	20%	100%
Asesoramiento Confiable	13%	14%	4%	21%	21%	28%	100%
Experiencia – Solidez – Respaldo	5%	20%	18%	24%	21%	12%	100%
Tiempo de Entrega de Documentos	3%	20%	30%	21%	19%	7%	100%
Conocimiento del mercado	3%	29%	25%	20%	15%	8%	100%
Personas conocidas	65%	1%	3%	4%	2%	25%	100%
TOTAL ENCUESTADOS	100%	100%	100%	100%	100%	100%	

Elaborado por: Autores del Proyecto

Gráfico 2.11: Características que los encuestados consideran importantes en un APS



Elaborado por: Autores del Proyecto

Se consultó a las personas encuestadas que características debía proporcionar un APS, calificando por importancia las características siendo 1 la calificación más baja y 6 la mas alta, se encontró que; Personas Conocidas tuvo el 65% de los votos con la calificación de 1 deduciéndola como la característica de menor importancia para las personas encuestadas, y la que consideraron como una característica de mayor importancia es la de Asesoramiento Confiable con 28% de los votos, esta característica fue la que tuvo mayor votación en la calificación de 6.

Pregunta No. 10

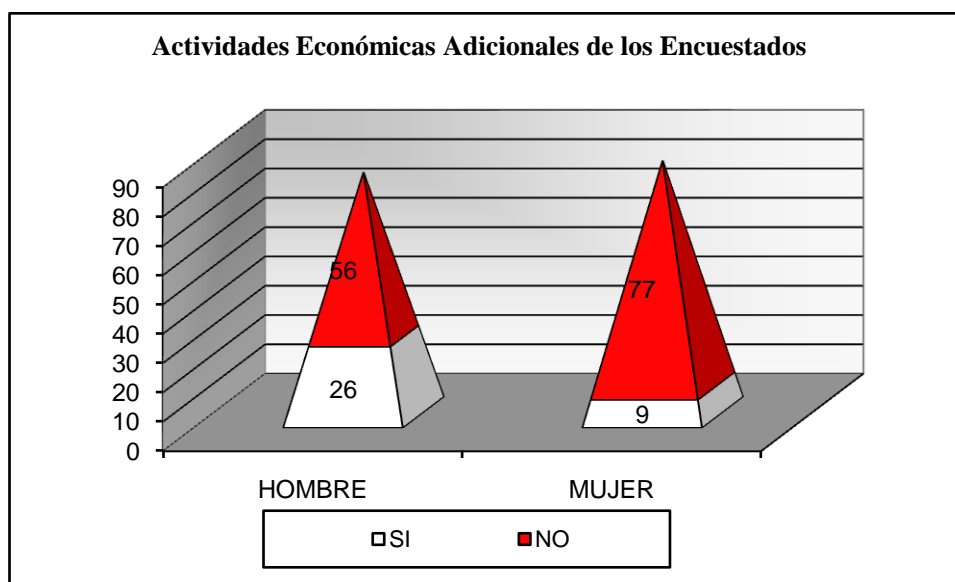
¿Cuénta usted con algún tipo de actividad económica adicional a la de su empleo actual?

Cuadro 2.12: Actividades Económicas Adicionales de los Encuestados

SEXO/RESPUESTA	SI	NO
HOMBRE	26	56
MUJER	9	77
Total de Encuestados	35	133

Elaborado por: Autores del Proyecto

Gráfico 2.12: Actividades Económicas Adicionales de los Encuestados



Elaborado por: Autores del Proyecto

Se hizo esta pregunta para saber si los encuestados cuentan con actividades económicas adicionales ya sean familiares, como personales, y observamos que 35 personas encuestadas si tienen otra actividad económica a la de su trabajo actual, y 133 se pronunciaron con la opción de que no tienen otra actividad económica distinta a la de su actual empleo.

Pregunta No. 11

¿Cuántos de los detallados a continuación forman parte de su patrimonio?

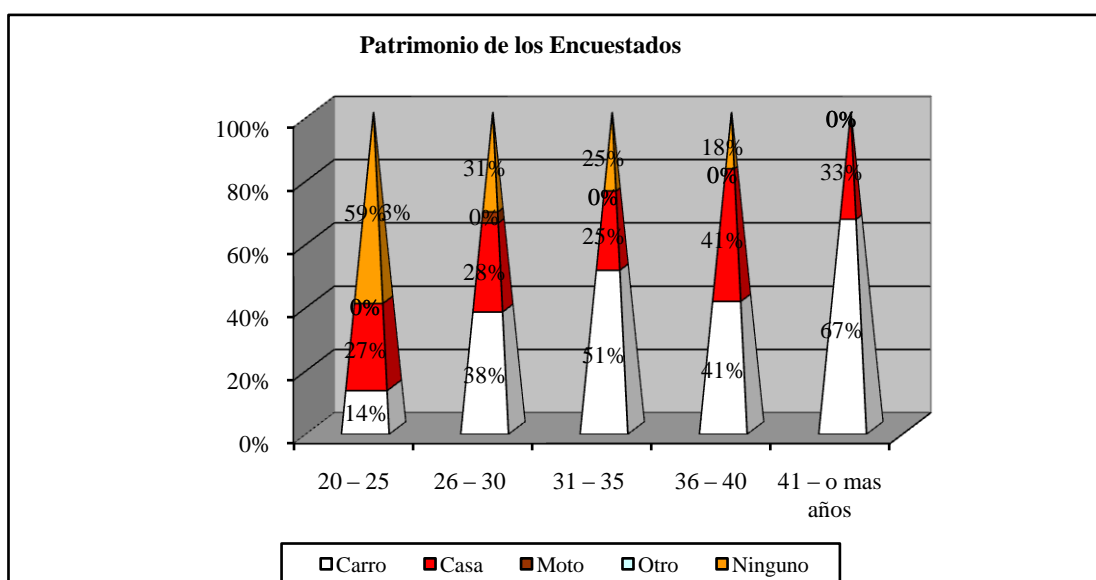
Cuadro 2.13: Patrimonio de los Encuestados

PATRIMONIO/EDAD	20 – 25	26 – 30	31 – 35	36 – 40	41 – o más años	TOTAL
Carro	5	33	29	7	4	78
Casa	10	24	14	7	2	57
Moto	0	3	0	0	0	3
Otro	0	0	0	0	0	0
Ninguno	22	27	14	3	0	66
TOTAL	37	87	57	17	6	204

Carro	14%	38%	51%	41%	67%	38%
Casa	27%	28%	25%	41%	33%	28%
Moto	0%	3%	0%	0%	0%	1%
Otro	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Ninguno	59%	31%	25%	18%	0%	32%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Elaborado por: Autores del Proyecto

Gráfico 2.13: Patrimonio de los Encuestados



Elaborado por: Autores del Proyecto

El motivo de esta pregunta fue para conocer parte del patrimonio de las personas encuestadas, de los datos obtenidos tenemos que en el rango de edad de 20 – 25 años de edad el 59% contestó que no tiene ningún patrimonio, en el rango de 26 – 30 el 38% de las personas encuestadas tienen carro y 28% tienen casas.

Pregunta No. 12

Indique el rango en el que se mantiene su ingreso promedio mensual de dólares:

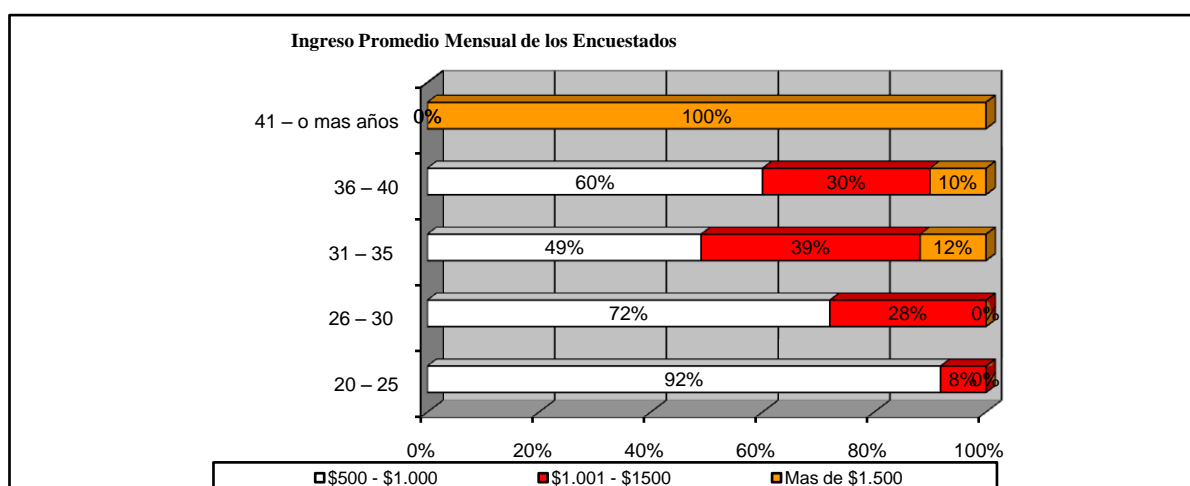
Cuadro 2.14: Ingreso Promedio Mensual de los encuestados

INGRESOS/EDAD	20 – 25	26 – 30	31 – 35	36 – 40	41 – o más años	TOTAL
\$500 - \$1.000	34	49	25	6	0	114
\$1.001 - \$1500	3	19	20	3	0	45
Más de \$1.500	0	0	6	1	2	9
TOTAL	37	68	51	10	2	168

\$500 - \$1.000	20%	29%	15%	4%	0%	68%
\$1.001 - \$1500	2%	11%	12%	2%	0%	27%
Más de \$1.500	0%	0%	4%	1%	1%	5%
TOTAL	22%	40%	30%	6%	1%	100%

Elaborado por: Autores del Proyecto

Gráfico 2.14: Ingreso Promedio Mensual de los encuestados



Elaborado por: Autores del Proyecto

Esta última pregunta muestra el nivel de ingresos mensuales de las personas encuestadas, tenemos que en el rango de 26 – 30 años de edad el 20% de las personas que contestaron ésta pregunta tienen un ingreso promedio de \$ 500 – \$1000, en el rango de 26 – 30 años de edad el 29 % de las personas encuestadas. En los 2 últimos rangos se ve que las personas encuestadas tienden a tener un ingreso mayor que los demás rangos consultados.

2.2.4.4.2 Conclusiones de los resultados

Del análisis de los resultados se concluye que, el grupo más atractivo del mercado son todas las personas que están en el rango de 26 – 30 años de edad con el 45% de participación del total de los encuestados que fueron 271, un dato adicional es que son los mayores consumidores de pólizas de vida y de vehículos, que los demás ramos, con 33 y 30 contrataciones respectivamente.

Además se puede visualizar que 36 personas encuestadas, si han contratado pólizas de seguros por medio de un APS, y 85 personas encuestas afirman conocer que es y que servicio brindan un APS, el 80% de las mismas personas que conocen a los APS si están dispuestos a contratar pólizas de seguros por medio de ellos, pólizas como: Vehículos, vida, asistencia médica y accidentes personales.

También poseen vehículos con 33 unidades y el 72% de ellos tiene ingresos promedios mensuales de \$500 a \$ 1.000, el 28% restante tienen ingresos promedios mensuales de \$1.001 a \$1.500.

Para este grupo de personas les es más importante contratar pólizas de seguros por medio del APS porque ellos se interesan mucho por el asesoramiento confiable y el servicio personalizado que los APS brindan, como lo muestra el cuadro 2.11.

2.3 Descripción de problemas y oportunidades (FODA)

Este análisis identifica y juzga las más importantes Fuerzas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de la compañía, de aquí el nombre FODA. También es conocido como análisis DAFO o FORD (Fortalezas, Oportunidades, Riesgos y Debilidades)

FORTALEZAS

- ✓ Tener muchos proveedores, ver anexo No. 2.3, ya que somos un APS sin relación de dependencia.
- ✓ Nuestros honorarios son cancelados por las compañías de seguros por medio de comisiones, sobre la base de prima cancelada.
- ✓ Brindar asesoramiento personalizado.
- ✓ Contamos con profesionales en los ramos de seguros que garantizan con seguridad el asesoramiento dado a los clientes.

- ✓ Es una empresa que cuenta con 15 años de experiencia en la industria de los APS.
- ✓ Ser una empresa seria, respaldados por la certificación de la Superintendencia de Bancos y Seguros para operar en los ramos de seguros:
- ✓ OPORTUNIDADES
- ✓ El mercado creciente dentro de las contrataciones de las pólizas de seguros.
- ✓ Ofrecer pólizas individuales a personas naturales empleados de empresas grandes.

DEBILIDADES

- ✓ Dependemos del tiempo de respuesta de la aseguradora en cuanto a cotizaciones, coberturas.

AMENAZAS

- ✓ Los competidores son muchos debido a que las barreras de entrada y de salida son bajas.
- ✓ Percepción del cliente a las Pólizas de Seguros y a los APS, porque no hay cultura de contratación de seguros individuales.

2.4 Comportamientos de Respuesta del Consumidor

2.4.1 Medida de la Actitud por el Enfoque de composición:

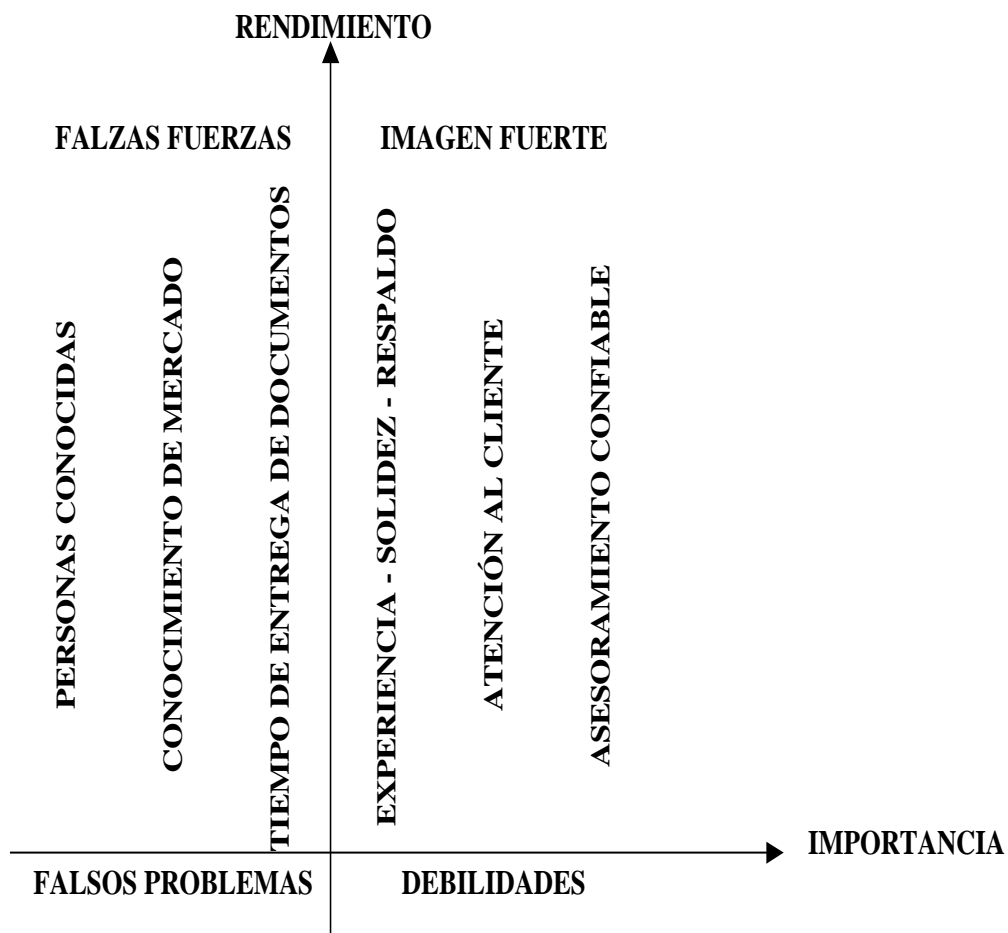
Matriz “Importancia – Resultado”

Esta matriz permite analizar los principales atributos que un consumidor toma en cuenta en el instante en que decide adquirir el servicio no teniendo muy presente dentro de una marca dicho atributo, en nuestro proyecto son las características que debe tener un APS para brindar el respectivo servicio.

Esta matriz está elaborada en base de los resultados obtenidos en la encuesta de la Investigación de Mercados.

Según datos de las encuestas las personas consideran el asesoramiento confiable como una característica de alta importancia para los APS, seguida de atención al cliente, experiencia-solidez-respaldo entonces se convierte en nuestra imagen fuerte estas 3 características.

Lo que son las características de personas conocidas, calificada con la menor importancia de entre las 6 características, junto con conocimiento de mercado y entrega de documentos son consideradas falsas fuerzas para nuestro APS.



2.5 Selección del Mercado Meta

2.5.1 Especificación Selectiva

Es cuando se selecciona varios segmentos, ya que esta estrategia tiene cobertura de muchos segmentos además tiene la ventaja de poder diversificar riesgos existentes para nuestro proyecto.

EL APS va a ofrecer pólizas de seguros de vida, asistencia médica, vehículos y accidentes personales, ya que en las encuestas realizadas resultó que las personas consultadas están muy interesadas en estos ramos de pólizas.

Las pólizas estarán dirigidas a personas que pertenecen a los rangos 20 – 25, 26 – 30, 31 – 35 años de edad, porque son los que más inclinados están a contratar estos tipos de pólizas.

Nuestro mercado meta está formado por las personas que se encuentran entre 26 – 30 años de edad, porque con los datos obtenidos estas personas tienen una predisposición a contratar pólizas de seguros tales como; las pólizas de vehículos porque mencionaron tener gran cantidad de vehículos, pólizas de asistencia médica para su familia ya que son casados y tienen hijos, pólizas de accidentes personales para prevenir los gastos por accidentes de sus familiares, y de pólizas de vida ya que una característica importante de este rango de edad es que la mayoría de integrantes son casados y en caso de fallecimiento, beneficiar a su familia.

En los otros rangos de edad como 20 – 25, que es el grupo más joven de todos los rangos, se resalta la importancia que ellos dan a las pólizas de vida porque casi todos son solteros, y aún viven con sus padres y desean beneficiarlos en caso de muerte.

Y en el rango de 31 – 35 años de edad se muestra una tendencia a contratar pólizas de vida, estos empleados ya tienen familia y se preocupan por el bienestar de ellos, ya que los beneficiarios directos son los hijos.

A continuación se muestra un cuadro donde están la cantidad de personas que trabajan en una empresa localizada en la ciudad de Guayaquil y clasificados por rango de edad a la que nos vamos a dirigir:

Cuadro 2.15: Clasificación de la Población por edad

AÑOS	PERSONAS	%
20 – 25	208	23%
26 – 30	368	40%
31 – 35	237	26%
36 – 40	90	10%
40 - o más	14	2%
Total general	917	100%

Elaborado por: Autores del Proyecto

2.6 Planteamiento de Objetivos Generales

- ✓ Lograr alta captación de los clientes de actuales para un nuevo producto.

2.7 Planteamiento de Objetivos Específicos

- ✓ Crear ventaja competitiva a través de servicio al cliente por medio del asesoramiento de pólizas de seguros.
- ✓ El servicio de los APS debe ser reconocido por el 50% de los consumidores frecuentes de este mercado.
- ✓ Tener un 25% de participación de mercado al terminar el primer año de operación.

2.8 Planteamiento de Estrategias y Tácticas

Para lograr los objetivos planteados se deben implementar estrategias y tácticas durante el periodo establecido. El cuadro 2.16 muestra los objetivos específicos y las estrategias que se planteen para alcanzarlo.

Cuadro 2.16: Objetivos, Estrategias y Tácticas.

Objetivo	Estrategias	Tácticas
Crear ventaja competitiva a través de servicio al cliente por medio del asesoramiento de pólizas de seguros.	<i>Los ejecutivos de cuentas que estén en contacto con los clientes deben tener al menos 2 cursos de capacitación de seguros, entre otros, en relación asesoramiento a clientes al finalizar el primer año de actividad</i>	Contratar un especialista en el área de seguros para que capacite a los ejecutivos de cuenta que trabajarían en la empresa con las pólizas de seguros.
	<i>Ofrecer servicios adicionales al cliente</i>	Gestionar cobro de primas a los asegurados y hacer los pagos de dichas primas a las compañías de seguros.
		Gestionar reclamos desde su inicio hasta su pago, por siniestros que hayan sufrido los asegurados.
El servicio de los APS debe ser reconocido por el 50% de los consumidores frecuentes de este mercado.	<i>Campaña de marketing en medios de bajo costo, intensiva y enfocada al mercado meta.</i>	Publicación de información textual, vídeo y audio de los servicios del APS a través de la intranet de una empresa localizada en la ciudad de Guayaquil.
	<i>Dar charlas, de los servicios del APS y beneficios de las pólizas de seguros</i>	Estarán a cargo del ejecutivo de cuenta, que estará preparado para dar a conocer los servicios del APS y las pólizas a ofrecer.
Tener un 25% de participación de mercado al terminar el primer año de operación.	<i>Mantener un ejecutivo de cuenta en las oficinas de una empresa localizada en la ciudad de Guayaquil.</i>	El ejecutivo tendrá su oficina dentro de una empresa localizada en la ciudad de Guayaquil para brindar la facilidad a los asegurados.
	<i>Mantener contacto con otros ejecutivos.</i>	Manejar base de datos y contacto con ejecutivos de cuentas del APS para que ayude a consultas adicionales.
	<i>Mantener comunicación con otros ejecutivos.</i>	Mantener contacto telefónico con el ejecutivo de cuenta asignado a la empresa grande las 24 horas del día.

Elaborado por: Autores del proyecto

2.9 Producto

2.9.1 Pólizas de Vehículos

El producto que se va a ofrecer es únicamente diseñado para los empleados de una empresa localizada en la ciudad de Guayaquil, ya que está enfocado a las necesidades de todos aquellos empleados de 26 – 30 años de edad que tengan vehículos para asegurar.

Es diseñado solo para ellos, porque en el mercado no se va a encontrar ni un solo producto de similar características.

A continuación se muestran las características del producto pólizas de vehículos que cuenta con condiciones generales y particulares.

Cuadro 2.17: Póliza de Vehículos

PLAN PARA EMPLEADOS DE EMPRESA UBICADA EN GUAYAQUIL	
OBJETO ASEGURADO	VEHICULOS
Tasa	3,80%
FORMA DE PAGO	DE CONTADO - 6 DEBITOS BANCARIOS - TARJETA DE CREDITO
DEDUCIBLES	10% del V/S, mínimo 1% del V/A, no menor a \$200 Pérdida Total: *Pérdida total por Robo con hunter "5% valor asegurado". Si el vehículo es recuperado y presenta pérdidas o daños, se aplicará el deducible general de la póliza
CONDICIONES PARTICULARES	TIPO DE VEHICULOS *Livianos, excluye pesados y motos. *Máximo de hasta 12 años en su fabricación.
COBERTURAS PRINCIPALES	*Choque, Volcadura e Incendio. *Robo y/o Hurto (total ó parcial) *Rayo y/o explosión. *Rotura de vidrios *Riesgos Sociales (motín y huelgas). *Riesgos de la Naturaleza (incluye terremoto) *Daños maliciosos *Servicio de asistencia
COBERTURAS ADICIONALES	*Responsabilidad Civil hasta \$10.000 como LUC *Gastos de grúa hasta \$200 (en exceso de asistencia)
ACCIDENTES A OCUPANTES	*Según ocupantes indicados en matrícula *Muerte accidental \$3.000 c/u. *Invalidez permanente \$3.000 c/u *Gastos médicos por accidente \$1.000 c/u. *Cobertura para Airbags hasta \$2.000
CLAUSULAS ADICIONALES	*Restitución automática de valor asegurado *Paso por caminos no entregados oficialmente *Circulación por rivera de playas (excluye permanencia) *Paso de puentes y gabarras. *Paso por caminos vecinales *Caída de objetos extraños e impacto proyectiles *Caída de edificios, aeronaves o parte de ellas *Designación de taller de mutuo acuerdo *Notificación de siniestros 5 días *Garantía para cobertura de Robo Total *Cláusula de No depreciación en pérdidas totales
GARANTÍAS	*Vehículos con montos entre \$12.000 - \$15.000 deben poseer sistema de rastreo satelital Carlink ó Hunter. *Mayores a \$15.000 obligatorio dispositivo rastreo. *Plazo de instalación 7 días, tiempo durante el cual el deducible será del 25% del valor asegurado. *Marcación de piezas obligatoria. *Reparación vehículos en talleres autorizados Equinoccial
ACLARACIONES	*Es obligación del asegurado proporcionar y actualizar el valor comercial de los vehículos. *Se excluye la cobertura de pérdida parcial por robo para los radios pull-out. *Los radios face-out se cubrirán en robo parcial siempre y cuando el asegurado entregue la mascarilla desmontable. *La cobertura para los radios se sujetará a un máximo de indemnización de \$1.000. *En caso de que el vehículo asegurado posea accesorios extras (diferentes a los originales del vehículo) el asegurado deberá notificar por escrito su decisión de asegurarlos previo el pago de prima adicional. En caso contrario los mencionados extras no tendrán cobertura, y el amparo se limitará exclusivamente a aquellas piezas originales. *Para el caso de accesorios se cubre únicamente hasta el 20% del valor asegurado del casco del vehículo. *Al otorgarse esta póliza de vehículos queda aclarado y convenido que debido a la gran variación de precios existentes en el mercado de vehículos en caso de pérdida total del bien amparado por esta póliza el valor que la compañía de seguros utilizará como base para la indemnización será el valor asegurado, a excepción de los casos en que el valor medio del mercado resulte inferior al mismo. En caso de haber diferencias entre las partes para la determinación del valor comercial se utilizará el siguiente procedimiento: El Asegurado y la Aseguradora conseguirán por su cuenta y por escrito cotizaciones del bien a reponer. De existir aún entre estas cotizaciones diferencias insalvables, se pedirá una tercera cotización a un distribuidor de la marca, la cual será considerada definitiva.
SERVICIO DE ASISTENCIA - ECUASISTENCIA (sin límite de eventos por año)	A. ASISTENCIA VIAL *Envío y pago de remolque (grúa): Por accidente hasta \$200. Por avería hasta \$150 *Auxilio vial (cambio de llanta, envío de gasolina y paso de corriente). *Envío y pago de cerrajero (por pérdida de llaves en capitales de provincias del país, excepto Galápagos) *Custodia de vehículo hasta \$75. *Envío de piezas de repuesto B. ASISTENCIA EN VIAJES *Alojamiento y desplazamiento de los ocupantes por inmovilización del vehículo \$150 (máximo 5 días) *Alojamiento y desplazamiento de los ocupantes por robo del vehículo hasta \$150 (máximo 5 días) *Por desplazamiento de ocupantes a domicilio (2 ó mas) alquiler de vehículo hasta por \$300, dentro de 48 horas. *Depósito y custodia del vehículo reparado o recuperado hasta \$75 *Gastos de transporte para la recuperación del vehículo, reparado o robado. *Conductor profesional (en caso de muerte, accidente, o cualquier otra enfermedad acaecidas al dueño del vh.) *Localización y envío de piezas de repuestos C. ASISTENCIA LEGAL *Asistencia legal por accidente automovilístico y caso de robo del vehículo

Elaborado por: Autores del proyecto

2.9.2 Pólizas de Vida

Dirigidas para 20 – 25, 26 – 30, 31 – 35 rango de edad, ya que según los datos de las encuestas son los rangos que estarían dispuestas a contratar este tipo de póliza.

Póliza con la característica de ser únicamente diseñado para los empleados de una empresa localizada en la ciudad de Guayaquil.

A continuación se muestran las características del producto pólizas de vehículos que cuenta con condiciones generales y particulares. Con una cobertura de US\$10.000

Cuadro 2.18: Póliza de Vida

PLAN PARA EMPLEADOS DE EMPRESA UBICADA EN GUAYAQUIL	
OBJETO ASEGURADO	Accidentes Personales
Tasa	US\$40 Anual
FORMA DE PAGO	DE CONTADO - 6 DEBITOS BANCARIOS - TARJETA DE CREDITO
BENEFICIOS Y COBERTURAS	*Muerte por cualquier causa, muerte accidental (doble indemnización), desmembración accidental, incapacidad total o permanente. Cobertura de US\$10.000
CLUSULAS ADICIONALES	*Notificación de siniestros, 30 días calendarios. Cancelación de la póliza, 30 días calendario. Pago de prima 15 días calendario. *Limite de edad.- de 18 a 70 años con el 100% de cobertura.
BENEFICIOS ADICIONALES	*Gastos médicos por accidente, Accidentes de trabajo, Pago de siniestro, Asistencia funeraria, red hospitalaria a nivel nacional.
EXCLUSIONES	*Uso intencional de la fuerza militar

Elaborado por: Autores del proyecto

2.9.3 Pólizas de Asistencia Médica

Este tipo de pólizas son para proteger la salud de las personas contra enfermedades que pueden contraer en cualquier momento de su vida. Al igual que las pólizas de vehículos este tipo de póliza tiene coberturas especiales para los empleados de la empresa localizada en la ciudad de Guayaquil, esto con la finalidad de que el asegurado potencial se sienta satisfecho con el servicio que ellos contratan.

A continuación se muestran las características del producto póliza de asistencia médica, con un monto asegurado de US\$5.000,00 por enfermedad, que cuenta con condiciones generales y particulares:

Cuadro 2.19: Póliza de Asistencia Médica

PLAN PARA EMPLEADOS DE EMPRESA UBICADA EN GUAYAQUIL	
OBJETO ASEGURADO	ASISTENCIA MEDICA
Tasa	US\$820.00 anual
FORMA DE PAGO	DE CONTADO - 6 DEBITOS BANCARIOS - TARJETA DE CREDITO
BENEFICIOS Y COBERTURAS	<p>*Máximo por enfermedad US\$5.000.00, cuarto y alimento diario al 100% hasta US\$ 80.00, terapia intensiva 80%.</p> <p>*Deducible por enfermedad US\$ 30.00, coparticipación hospitalaria - ambulatoria 80%</p> <p>*Emergencia por accidente US\$200.00, sepelio dependientes US\$600.00, medicina ambulatoria 80%, prótesis no dental (al 100%) es de US\$200.00</p> <p>*Periodo de presentación de reclamos es de 90 días, periodo de enfermedad es de 365 días, ambulancia hasta 80%, valor de la consulta es de US\$27.02. Arancel tabla Harvard es de nivel 5</p> <p>*Maternidad al 100% con motos de: parto normal, aborto, y cesárea US\$800.00</p>
BENEFICIOS	<p>*El asegurado, sea titular o dependiente, tendrá libertad de elegir el médico, clínica, farmacia, laboratorio, etc., desu confianza en cualquier parte del mundo. Sin embargo los reembolsos serán los razonables y acostumbrados tomando como referencia los costos del mismo procedimiento en el medio ecuatoriano y con los topes establecidos por su arancel.</p> <p>*Crédito Hospitalario: Tarjeta NG: Crédito Hospitalario al 100% sin dejar garantía hasta el límite máximo por enfermedad en nuestras Clínicas afiliadas. Luego se liquidará el 20% no cubierto por la empresa que brindara el servicio para su cancelación.</p>
PUNTOS DE ATENSIÓN A ASEGURADOS	<p>*Consultorios destinados para un mejor servicio a los afiliados a un bajo costo, con médicos en especialidades de Medicina General, Pediatría, Ginecología, Cardiología, Gastroenterología. Los afiliados se podrán realizar exámenes de imágenes: Ecografías, Electrocardiogramas, Endoscopias. Con valores de consulta de US\$2.50 y no aplica deducible en la consulta médica.</p>
SERVICIOS	<p>*Reembolsos Inmediatos.- Si los gastos a consecuencia de una determinada incapacidad no superan los US\$200.00 en los locales de atención a afiliados podrán liquidarse estos valores según el plan contratado y recibir su reembolso en efectivo, y si los montos de reclamos superan el establecido podrá hacerse el reclamo con el APS que administra su cuenta de seguro.</p> <p>*Pago Inteligente.- Es un servicio de liquidación y crédito vía internet que conecta a la aseguradora con las instituciones bancarias permitiendo que los valores correspondientes a reembolso de gastos médicos sean acreditados en efectivo a las cuentas bancarias de los asegurados. Paralelamente se informará vía e-mail la acreditación.</p>
CONDICIONES PARTICULARES	<p>*Cobertura las 24 horas del día, los 365 del año y en cualquier parte del mundo. Liquidación de reclamos en 5 días laborables. Los copagos generados por cualquier diferencia o exceso en los gastos no cubiertos y deducibles; deberán ser cancelados en los 3 días laborables posteriores a la entrega de la misma.</p> <p>*Después de la entrega de la liquidación correspondiente al reclamo presentado tendrán 45 días para poder hacer algún reclamo sobre el mismo, caso contrario se dará como válido. Los reclamos en moneda extranjera serán liquidados al tipo de cambio vigente a la fecha incurrida los gastos de acuerdo al médico ecuatoriano.</p> <p>*Límite de edad de 18 a 65 años de edad con el 100% de la cobertura, de 66 a 70 se dará el 50% de cobertura.</p> <p>*Coberturas de enfermedades profesionales y/o accidentes de trabajo, cobertura de enfermedades pre-existentes y congénitas para los afiliados después de 90 días.</p>
BENEFICIOS ADICIONALES	<p>*Cubre 2 papanicolao al año para el titular por US\$20.00 c/u. Alquiler de silla de ruedas y muletas una vez al año hasta US\$80.00 para el titular, Cristales ópticos al 100% US\$60.00 una vez al año.</p> <p>*Cubre medias elásticas mientras sean parte de tratamiento a causa de incapacidad al 80%. Audifonos al 100% una vez al año al titular hasta US\$100.00. Protésis no dental hasta US\$200.00.</p> <p>*Cobertura de zapatos ortopédicos para dependientes menores de 12 años hasta US\$40.00 una vez al año.</p>
EXCLUSIONES	<p>*Para que la maternidad sea cubierta debe reportar inmediatamente su estado de embarazo para darles la cobertura. Curaciones de reposo, cuidado sanitario, o períodos de aislamiento y epidemias declaradas como tales por el organismo respectivo.</p> <p>*Lesiones o afecciones causadas u originadas directa o indirectamente por terremoto, inundación, energía atómica y en general por desastres naturales o cualquier evento de la naturaleza, así como guerra, conmoción civil, revolución, asonada, secuestro y participación activa en huelgas.</p> <p>*Exámenes dentales, extracciones, empastes y tratamiento dental en general, así como afecciones dentales, alveolares, gingivales salvo que se deban a accidentes ocurridos durante la vigencia del contrato.</p> <p>*Transporte que no sean prestados por servicios de ambulancia terrestre debida y legalmente autorizada como tales. Lesiones y enfermedades mentales, psicológicas, nerviosas y/o estrés. Tratamiento de rehabilitación por alcoholismo y/o drogadicción. Tratamiento por fertilidad o esterilidad masculina o femenina e inseminación artificial.</p> <p>*Lesiones infligida a sí mismo estando o no en uso de sus facultades mentales. Cirugía plásticas, salvo para corregir lesiones por accidente o enfermedades, ambos ocurridos durante la vigencia de la póliza.</p> <p>*Consultas, exámenes, tratamientos ambulatorios u hospitalizaciones, todos relacionados con obesidad o delgadez y/o corrección de alopecia. Gastos de acompañantes en clínicas y hospitales. Transplantes de órganos. Medicinas reconstituyentes, vitaminas y complementos proteicos alimenticios, excepto en caso de anemia carencial.</p>

Elaborado por: Autores del proyecto

2.9.4 Pólizas de Accidentes Personales

Son pólizas que dan cobertura a los accidentes que tiene los asegurados. Según los datos de la encuesta realizada los empleados de la una empresa localizada en la ciudad de Guayaquil que tienen entre 26 – 30 años de edad están interesadas en este tipo de póliza.

Con una cobertura de US\$15.000.

Cuadro 2.20: Póliza de Accidentes Personales

PLAN PARA EMPLEADOS DE EMPRESA UBICADA EN GUAYAQUIL	
OBJETO ASEGURADO	Accidentes Personales
Tasa	US\$37,00 MENSUAL
FORMA DE PAGO	De contado - 6 Débitos Bancarios – Tarjeta de Crédito
BENEFICIOS Y COBERTURAS	<p>*Coberturas necesarias que le permitirán hacerle frente a los accidentes que pudieran presentársele, alterando su vida y la de sus familiares. Con cobertura las 24 horas de día, los 365 días del año, en cualquier parte del mundo</p> <p>*Indemnización por Muerte Accidental. Doble Indemnización por Muerte Accidental como pasajero de Transporte Público Terrestre. Indemnización por Muerte Natural. Indemnización por Incapacidad Total y Permanente. Indemnización en caso de Desmembramiento Accidental</p> <p>* Renta Diaria por Hospitalización por Accidente o Enfermedad. Renta Familiar por un año en caso de muerte accidental del titular o su cónyuge asegurado. Cobertura de Sepelio por accidente.</p> <p>*Cobertura en caso de diagnóstico positivo de Enfermedades Graves*</p> <p>*Cobertura de Ambulancia por accidente</p>
COBERTURAS	<p>Pago inmediato por muerte accidental o incapacidad total y permanente o desmembramiento. Doble indemnización por muerte accidental causada durante un viaje del asegurado como pasajero en transporte publico terrestre.</p> <p>Renta familiar para gastos de hogar y educación (Pago mensual por un periodo máximo de 12 meses), Hospitalización por accidente o enfermedad (Renta diaria por un máximo de 365 días)</p> <p>Doble indemnización por estadía en cuidados intensivos (Renta diaria por un máximo de 7 días), Muerte natural (Sólo titular - pago único), Sepelio por accidente, Ambulancia por accidente.</p>

Elaborado por: Autores del proyecto

2.10 Marketing MIX

2.10.1 Consumidor Satisfecho

Es importante saber que los clientes compran o adquieren los servicios como bienes, sea por los beneficios y necesidades a satisfacer, y es claro que del servicio van a demandar beneficios y van a querer satisfacer sus necesidades.

Los servicios ofrecidos deben basarse en las necesidades y beneficios buscados por los usuarios del servicio. Dentro del servicio que brinda un APS, se pueden considerar la seguridad de eficiencia en la administración de las pólizas, conocimiento de mercado para dar un asesoramiento más confiable y entre necesidades y beneficios que buscan los clientes.

Muchas veces el consumidor no sabe lo que quiere o lo que busca en un servicio. Lo que busca puede cambiar con el tiempo debido a experiencias buenas, malas o nuevas en el uso del servicio o en los cambios de hábitos del consumo del servicio.

A partir de esto, se debe considerar el punto de vista del consumidor como un punto de partida para dar forma al servicio que se va a ofrecer. Se debe buscar siempre la satisfacción del cliente desde el primer contacto. Al momento de la llegada de un cliente potencial, se lo debe atender con cordialidad, respeto y mucha atención hasta el momento que ya no esté en las instalaciones.

Entre los principales puntos estratégicos para que los consumidores estén satisfechos con el nuevo servicio, se encuentran:

- ✓ Ofrecer un servicio con una atención personalizada con un ejecutivo de cuenta.
- ✓ Entregar folletos que sea de fácil uso, con toda la información necesaria de los productos.
- ✓ Asesorías del uso correcto de las pólizas de seguros, explicarles a los asegurados que deben hacer en caso de siniestros, como funcionan las cláusulas de las pólizas de seguros.
- ✓ Ofrecer una cantidad de visitas o llamadas telefónicas para consultar sobre su nivel de satisfacción con las pólizas de seguros contratadas, y para ofrecer nuevas alternativas de pólizas de seguros.
- ✓ Capacitaciones una vez cada mes para los asegurados, y para las personas que están interesadas en contratar pólizas, serán dictadas por el ejecutivo de cuenta.

2.10.2 Costo a Satisfacer

El Precio del servicio es de \$ 0, porque un APS no cobra ningún valor por los servicios de asesoría, ya que la los honorarios que gana el APS están dados por comisiones que las compañías de seguros pagan a ellos, por cada póliza de seguro colocada.

Pero para comodidad del cliente pueden desarrollarse pólizas con características específicas para empleados de una empresa localizada en la ciudad de Guayaquil. De manera que las coberturas estén de acuerdo a las necesidades y los porcentajes de las primas también.

2.10.3 Comodidad del Cliente

Dada la naturaleza del servicio no hay lugar fijo para ofrecer servicio. El servicio empieza desde el momento en que el cliente tiene el primer contacto con el ejecutivo de cuenta, y es donde el ejecutivo de cuenta empieza a dar a conocer importancia de pólizas de seguros en nuestra vivir cotidiano. Luego de que el cliente decide contratar algún tipo de póliza de seguro, el cómo tal sigue hasta la finalización de la vigencia del contrato. Se establecerá una oficina en las instalaciones de la empresa localizada en la ciudad de Guayaquil con un ejecutivo que inicialmente estará la jornada laboral normal de 8 horas pero 3 día a la semana, pero podrán mantener comunicación telefónica con un servicio de 24/7/365 (24 horas del día, 7 días de la semana, y los 365 días del año). Esta decisión de un ejecutivo de cuenta con estos horarios es por varios factores.

En primer lugar se considera el siniestro en cualquier momento y en cualquier lugar fuera o dentro de la ciudad de Guayaquil, y el asegurado necesitara saber que hacer, esto podría suceder un fin de semana o un feriado donde los APS no laboran con normalidad.

En segundo lugar el ejecutivo solo va a estar 3 días a la semana a tiempo completo solo por inicios de operaciones, a medida que las pólizas contratadas aumenten se pensaría en que el ejecutivo haga 4 visitas a la semana o que definitivamente se quede los 5 días laborables de la semana.

Nuestra estrategia de canal es ser productor de seguros, el minorista que es el APS, el detallista que en este caso es el cliente corporativo, y el cliente final que es el asegurado. En otros casos podemos ir de productor a minorista y cliente final.

2.10.4 Comunicación

La promoción del servicio tiene la finalidad de a conocer el servicio que brinda la empresa e incentivar el crecimiento de las ventas. Para el inicio de las operaciones, se busca captar los clientes potenciales. Se utilizarán varias formas de publicidad al inicio y durante las operaciones del APS:

- ✓ Se comunicará con e-mail (comunicación organizacional) el inicio de las operaciones del APS a todos los empleados de una empresa localizada en ciudad de Guayaquil.
- ✓ Publicaciones en intranet de una empresa localizada en la ciudad de Guayaquil, estas serán de texto y videos, en el cual se comunicara las distintas pólizas de seguros que ofrecemos, nuestra ubicación dentro de la empresa y nuestras oficinas, junto con los números de teléfonos donde nos pueden localizar.

- ✓ Folletos de con comunicación interna.
- ✓ Libretas con como hacer uso de seguro, con logos del APS.
- ✓ Eventos, como desayunos en Hoteles, pero enfocados a los rangos de edades con los que se hicieron la encuesta.
- ✓ Evento de inauguración de las operaciones del APS, en el Hotel Hilton Colon para todos los empleados de la empresa.

2.10.5 Personas

El personal tendrá que ser quien le dé un valor agregado al servicio de asesoría de seguros al cliente o asegurado.

Contará con un ejecutivo de cuentas con mucha experiencia en el tema de seguros, y que conoce el mercado, este ejecutivo de cuenta debe tener una preparación académica de 3 nivel para que sus actitudes a esta actividad y al contacto con el cliente sean exitosas, será de sexo femenino porque las mujeres demuestran tener mas aptitudes al contacto directo con los clientes, y por lo general en el mido de seguros los cargos de ejecutivo de cuentas es ocupado por mujeres, y se le entregara uniformes, para cuando se reúna con los clientes, estos tenga una buena impresión de la presentación tanto de apariencia como de conocimientos, que posea habilidades interpersonales.

Este ejecutivo de cuenta debe de estar respaldado con la ayuda de sus superiores como el Gerente Técnico Nacional del APS y Gerente General,

que son personas expertas en seguros. Además de estar respaldado por los ejecutivos de cuentas de las compañías de seguros.

Se le asignará una computadora portátil Toshiba, pantalla de 14 pulgadas, con el fin de que pueda tener siempre listos las solicitudes de seguros, sus contactos, reportes de siniestros de los asegurados, pero solo contará con un correo electrónico del APS y en los días que esté en las oficinas de una empresa localizada en la ciudad de Guayaquil igual podrá conectarse a su correo electrónico vía Internet, otras de las asignaciones será un celular con línea que pertenecerá al APS, de gama alta para comunicación con los asegurados.

2.10.6 Procesos

Unos de los componentes más importantes de los servicios es el proceso de la prestación de esos servicios. Esto es debido a que los clientes obtienen beneficios y satisfacción de los mismos y de la manera que se prestan estos. Si el proceso en general funciona eficientemente y de manera eficaz, se posee una ventaja competitiva en el negocio.

En la asesoría de seguros el proceso es sencillo, porque toda la información necesaria para la contratación de pólizas de seguros va a disponibilidad del cliente en la intranet de una empresa localizada en la ciudad de Guayaquil, y el ejecutivo de cuentas va a estar en las instalaciones de la empresa proporcionando la misma información pero más explicativa, de modo que el cliente esté consciente de que nos procuramos por él,

porque no va a tener la necesidad de ir a las instalaciones del APS. Una vez se acerque un cliente al ejecutivo de cuenta va a encontrar una persona preparada a resolver todas y cada una de las inquietudes que este tenga.

Los documentos necesarios para contratar pólizas de vehículos son:

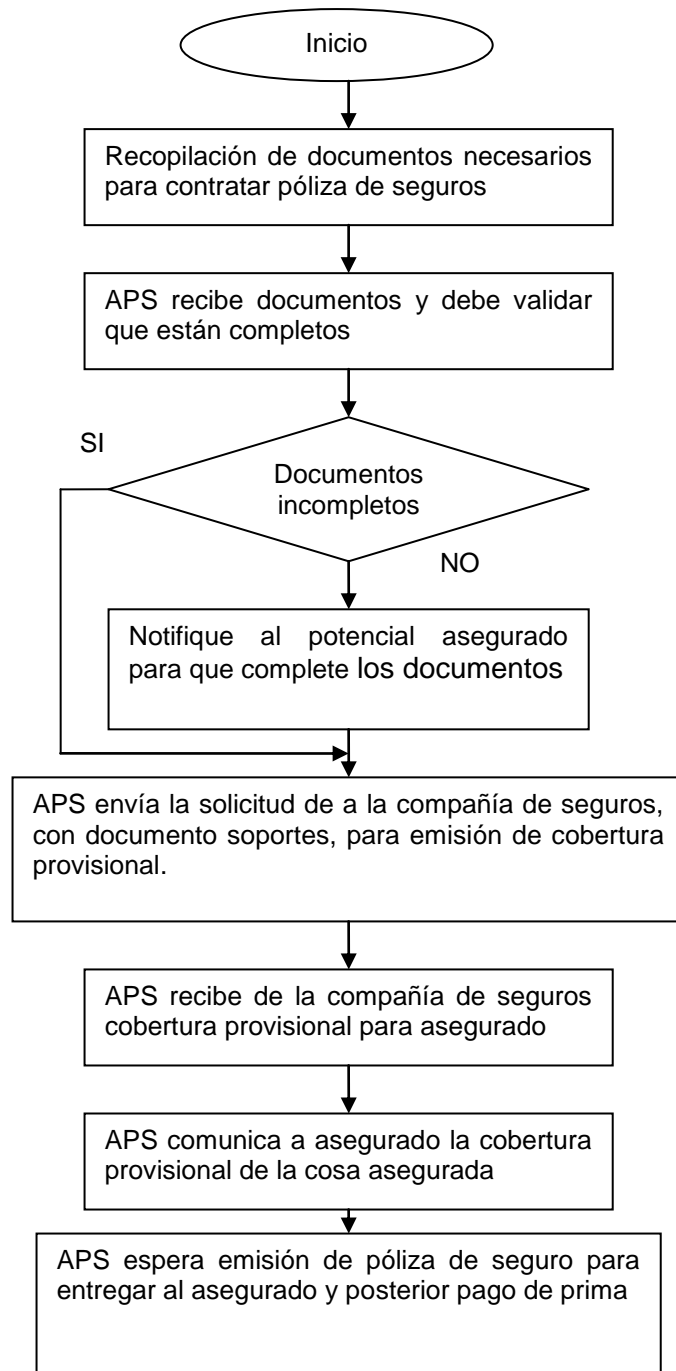
- ✓ Copia de cédula de identidad de propietario
- ✓ Carta de Venta
- ✓ Matrícula de Vehículo
- ✓ Factura (en caso de ser nuevo), Valor Asegurado (Precio Actual Comercial)
- ✓ Certificado de Producción Nacional (en caso de ser nuevo)
- ✓ Solicitud de seguros de vehículo respectivamente llena y firmada por asegurado.

Los documentos necesarios para contratar pólizas de vida, asistencia médica y accidente personales son:

- ✓ Copia de cédula de identidad de propietario
- ✓ Copia de cédula del cónyuge en caso de ser casado.
- ✓ Número de hijos, nombres y edades, partida de nacimiento.
- ✓ Solicitud de seguros de vida, asistencia médica o accidentes personales respectivamente llena y firmada por asegurado.

En el siguiente punto se muestra un diagrama de flujo de proceso para contratar una póliza de seguros a un APS:

Gráfico 2.15: Flujo de Proceso



Elaborado por: Autores del proyecto

2.10.7 Evidencia Física

La evidencia física juega un papel importa en la impresión que tiene el cliente del APS. La impresión que el cliente se lleva del servicio en sí no es lo único que afecta al cliente al juzgar el servicio. En el caso del asesoramiento de seguros la evidencia física es la seriedad que se gestiona el ejecutivo de cuenta la contratación de pólizas de seguros para nuestros clientes, porque una vez ya dada la orden de compra o de contratar el seguro por parte del cliente, inmediatamente se gestiona una cobertura provisional del bien o la cosa asegurada con la compañía de seguros, extendiéndole al asegurado una carta de la compañía de seguros autorizándola cobertura de dicho bien o cosa, esto solo hasta la emisión de la póliza que se contrate hacerse 5 días después de la contratación.

Para el pago de la póliza se emite una factura que se hace llegar junto con la póliza, pero previa la emisión de la carta de cobertura provisional se entrega los valores de acuerdo a la cotización, con pagos de contado, planes de financiamiento, y autorización de débitos bancarios mensuales durante 6 meses, y según lo que decida el asegurado se harán los pagos a la compañía de seguros.

El pago de contado se hace pagando el valor total de la prima anual en un solo pago, al hacerlo de contado el APS emite un recibo de pago provisional hasta que se pueda entregar el recibo de pago oficial de la compañía de seguros.

Ver planes de financiamiento por medio de débitos bancarios (sin intereses):

Cuadro 2.17: Cálculo de Financiamiento de Prima de Seguros

FINANCIADO (DEBITOS BANCARIOS)	
% INTERES ANUAL	0,00%
% C. INICIAL:	20,00%
SALDO:	80,00%
TOTAL FINANCIADO:	Prima anual
Cuota Inicial:	20% de la Prima Neta + impuestos
Débitos Mensuales:	80% de la Prima Neta / 6
# DE DEBITOS:	6

Elaborado por: Equinoccial Compañía de Seguros

Ver planes de financiamiento por medio de tarjetas de crédito (con intereses):

Cuadro 2.18: Detalle de tarjetas de crédito e intereses

TARJETAS DE CRÉDITO						
ESTABLECIMIENTO	INTERÉS	3 MESES	INTERES	6 MESES	INTERES	12 MESES
Diners	0,00%		3,54%		6,64%	
American express	2,01%		3,54%		6,64%	
Visa bg	2,01%		3,54%		6,64%	
Visa pichincha	2,01%		3,54%		6,64%	
Mastercard pacificard	2,01%		3,54%		6,64%	
Mastercard produbanco	2,45%		4,32%		8,12%	
Visa bankard	2,34%		4,12%		7,74%	

Elaborado por: Equinoccial Compañía de Seguros

El listado de tarjetas que se observan es con las que generalmente trabajan las compañías de seguros, las tasas de intereses que se observan son las respectivos de las tarjetas de crédito, si el asegurado decide tomar esta opción, se coordinará un día específico para que pase el cobrador de la

compañía de seguros ya sea al trabajo o a domicilio a hacer el cobro respectivo de los valores con la rastrilladora de tarjetas de crédito, se usa esto porque se hace el cobro manual.

CAPÍTULO III

3. EVALUACIÓN Y ANÁLISIS FINANCIERO

Este capítulo tiene como objetivo analizar en términos monetarios y financieros, el monto de los recursos económicos y capacidad de generar ingresos para la realización del proyecto pudiendo así obtener la información correcta para la toma de decisiones y mostrar la viabilidad del proyecto.

3.1 Presupuesto de Inversión

La inversión inicial considera todos los costos necesarios para la implantación del proyecto, como se trata de una compañía que ofrece servicio de asesoramiento para obtener una póliza de seguros, no posee ninguna clase de proceso productivo, por lo tanto para determinar dicha inversión se basará solo en la valoración de las inversiones en activos fijos y en el personal idóneo para poner en funcionamiento el proyecto y se mostrará mediante el Estado de Situación Inicial. El total de las inversiones se muestra a continuación en el cuadro 3.1

Cuadro 3.1: Inversión Inicial

DESCRIPCIÓN	VALOR
1 Equipo de Computación – laptop	\$ 1,200.00
1 Impresora Láser	\$ 200.00
1 Fotocopiadora - Scanner	\$ 180.00
1 Teléfono Celular	\$ 300.00
1 Base Celular Motorola	\$ 180.00
1 Fax	\$ 150.00
1 Escritorio	\$ 150.00
1 Silla Ejecutiva	\$ 110.00
Suministros de Oficina	\$ 90.00
1 Archivador	\$ 90.00
TOTAL	\$ 2,650.00

Elaborado por: Autores del Proyecto

Inversión en activos fijos

La inversión en activos fijos corresponde a equipo de computación, equipo de oficina, muebles de oficina y demás recursos tangibles necesarios que permitan el normal funcionamiento del respectivo ejecutivo de cuenta del APS para con los asegurados y debido a que la oficina donde se encuentra estará proporcionada por la empresa ubicada en la ciudad de Guayaquil, para el proyecto solo se considerará este rubro de inversión en activos sin mencionar las instalaciones u otros activos. De aquí se establecerán los costos para el análisis financiero para determinar los costos del proyecto y la manera en que afectará la rentabilidad del mismo.

Con respecto a los equipos se utilizarán 1 computadora portátil y también se realizará la adquisición de una impresora láser, equipos que son necesarios para las actividades diarias del ejecutivo de cuenta para llevar a cabo la comunicación e intermediación de las pólizas de seguros.

Los equipos de computación a adquirir cuentan con las siguientes características:

Computadora Portátil:

- ✓ Marca: Sony Vaio
- ✓ Modelo: Intel Centrino
- ✓ Disco Duro 80 GB
- ✓ Memoria 512 Mb. DDR2 de RAM
- ✓ Pantalla 15.4" Wide Screen
- ✓ DVD Writer
- ✓ Red Inalámbrica

Impresora Láser

- ✓ Marca: Cannon
- ✓ Modelo: LBP 3200
- ✓ Velocidad de Impresión : 18 ppm
- ✓ Resolución : 600 x 600 dpi (2400 x 600 dpi con Tecnología Automatic Image Refinement)
- ✓ Memoria: 2 MB + SCoA

- ✓ Interfaz: USB 2.0
- ✓ Dimensiones (A x P x L) : 380 x 396 x 245 mm / 19.21 x 17.91 x 12.20 inches
- ✓ Peso: Aprox 6.5 Kg. (14.33 lb.) excluyendo cartucho de toner

A continuación se detalla la inversión en equipos de oficina en el cuadro 3.2:

Cuadro 3.2: Inversión en Equipos de Computación

INVERSIÓN EN EQUIPOS DE COMPUTACIÓN			
	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Computador Portátil	1	\$ 1.200	\$ 1.200
Impresora Láser	1	\$ 200	\$ 200
Inversión Inicial en Equipos de Computación			\$ 1.400

Elaborado por: Autores del Proyecto

En una oficina de la empresa donde se ofrecerá el servicio en Guayaquil se implementarán estos equipos, así mismo los muebles y suministros de oficina de acuerdo a lo requerido en el proyecto. Se necesitará 1 escritorio con su respectiva silla ejecutiva, además como es necesario en toda compañía, se realizará la compra de los útiles de oficina como lápices, esferos, papel para impresión, folders y 1 archivador, también equipo de comunicación para el envío y recepción de información tal como un fax y un teléfono celular. A continuación se detallan las cantidades necesarias y costos respectivos en el cuadro 3.3.

Cuadro 3.3: Inversión en Muebles de Oficina

DESCRIPCIÓN	VALOR
1 Escritorio	\$ 150.00
1 Silla Ejecutiva	\$ 10.00
Suministros de Oficina	\$ 60.00
1 Archivador	\$ 90.00
TOTAL	\$ 410.00

Elaborado por: Autores del Proyecto

Capital de trabajo

Se incluirá en este rubro al personal necesario y capacitado para que el proyecto funcione correctamente tomando en consideración para decidir el salario, el grado de especialización requerido para el cargo, la situación laboral del mercado, las leyes y regulaciones laborales. El costo del capital de trabajo de la empresa comprenderá el gasto de sueldo correspondiente al primer mes de trabajo del personal correspondiente a un ejecutivo de cuenta el cual asciende a USD \$ 800,00 para el primer mes de labores.

3.2 Presupuestos de Ingresos, Costos y Gastos

En este punto se determinarán los ingresos, costos y gastos que se incurrirán como parte de la actividad y del proyecto de negocio.

3.2.1 Ingresos

Los ingresos del proyecto corresponden principalmente a las comisiones que recibirá el APS de las compañías de seguros con las que se trabaje en las ofertas de pólizas de seguros, esto es una vez que el APS haya tomado la decisión de que compañías de seguros será la que ofrecerá

este servicio en base a los resultados extraídos mediante la investigación de mercado.

Para estimar el nivel de ingreso debemos mencionar que un APS primeramente pacta el contrato con la compañía de seguros que emitirá la póliza, bajo las condiciones generales y particulares de los tipos de pólizas. Luego de esto la compañía de seguros emite la facturación por el monto de la póliza según el ramo y la cobertura que se hayan contratado y procede a realizar el detalle del valor de la comisión que recibirá el APS.

Una vez que se realiza el contrato por un valor determinado según el tipo de póliza, la compañía de seguros procede a realizar la facturación por dicho valor, luego deduce la prima, lo cual es un porcentaje, que deberá pagar el asegurado, más los impuestos por concepto de Superintendencia de Bancos que es el 3.5% del valor de la prima, 0.5% de seguro campesino, en este orden se aplicará el valor por Derecho de Emisión que es un valor variable según el tipo de póliza, y por último se aplicará el Impuesto al Valor Agregado que es el 12%, todos estos impuestos serán calculados a partir del valor de la prima. Entonces para obtener el valor de la comisión que recibirá el APS se calculará sobre el valor de la prima antes de impuestos y será un porcentaje de dicho valor según la póliza que se haya contratado.

Para realizar un ejemplo práctico podemos mencionar un valor asegurado de \$ 28.365,90 por concepto de un vehículo Chevrolet Luv D-Max 4x4, con el 3.8% de prima que es US\$ 1.077,90, más el 3.5% de Superintendencia de Bancos y Seguros del valor de la prima esto es US\$

33,73, más el 0.5% de seguro campesino esto es US\$ 5.39 más \$0.45 de Derecho de Emisión de póliza de vehículo, luego al se suman estos valores y se procede a sacar el IVA 12%, dando un valor total de US\$ 1,251.57 y para poder definir nuestros ingresos calculamos el 15% de la prima antes de impuestos como comisión para el APS.

En base a lo mencionado anteriormente el cálculo del valor a pagar por el asegurado será el siguiente:

Cuadro 3.4: Cálculo de Prima

ITEMS	VALORES
Valor Asegurado	\$ 28,365.90
Prima 3.8%	\$ 1,077.90
Súper de Bancos y Seguros 3,5%	\$ 33.73
Seguro Campesino 0,5%	\$ 5.39
Derecho de Emisión	\$ 0.45
Subtotal	\$ 1,117.47
IVA (12%)	\$ 134.10
TOTAL	\$ 1,251.57

Elaborado por: Autores del Proyecto

Luego de esto se realiza el cálculo para obtener el valor de la comisión que recibirá el APS, que para una póliza de vehículos con una prima de US\$1.134,64 la compañía de seguros con la que se ha contratado la póliza pagará el 15% del valor de la prima, es decir:

Cuadro 3.5: Cálculo de la Comisión

ITEMS	VALORES
Prima	\$ 1,134.64
Comisión	\$ 170.20

Elaborado por: Autores del Proyecto

En las contrataciones de pólizas de seguros existe la posibilidad de que la persona asegurada y/o compañía de seguros en un momento determinado dentro de la vigencia de la póliza tienen la potestad de dar por cancelada la misma, dichas especificaciones prevalecen en las condiciones generales de las pólizas de seguros, en estos casos si la póliza fue pagada en su totalidad la persona asegurada deberá comunicar a la compañía de seguros mediante notificación escrita con no menos de 30 días de anticipación para que se emita la respectiva devolución por concepto de primas correspondiente al tiempo de vigencia que aún no se haya devengado.

Además la compañía de seguros deberá realizar el pedido de devolución por concepto de comisiones pagadas al APS en el momento en que se realice la terminación del contrato por el valor correspondiente al tiempo de vigencia que aún no se haya devengado.

Según la información de la investigación de mercado realizada y descrita en el capítulo anterior para obtener los diferentes resultados requeridos para nuestro estudio y poder proyectar el mismo, ha dado como resultado que el mercado requiere contratar pólizas de vehículos, vida, accidentes personales y asistencia médica, con las cuales trabajaremos con la compañía de seguros.

Los porcentajes y montos en US\$ que se aplicarán por conceptos de primas, comisiones y monto promedio asegurado para cada una de las pólizas serán:

Cuadro 3.6: Valores de la Comisión

TIPO DE PÓLIZA	MONTO PÓLIZA	% PRIMA	US\$ PRIMA	% COMISIÓN	US\$ COMISIÓN
Vehículos	15000	3.8%	\$ 570	15%	\$ 85.50
Vida	10000	\$ 40	\$ 40	12%	\$ 4.80
Accidentes Personales	15000	\$ 37	\$ 37	15%	\$ 5.55
Asistencia Médica	5000	\$820	\$ 820	10%	\$ 82.00

Elaborado por: Autores del Proyecto

Basándose en estos resultados el número de posibles asegurados durante el primer año una vez estimada la demanda serán de 360 empleados entre los diferentes tipos de pólizas.

Para la determinación del ingreso total se consideraron las cantidades de pólizas a ser vendidas durante el primer año y su crecimiento anual de ventas para los próximos 5 años. Los ingresos totales se muestran a continuación:

Cuadro 3.7: Ventas 1er año y su crecimiento

TIPO DE PÓLIZA	No. PÓLIZAS VENDIDAS	% CRECIMIENTO ANUAL
Vehículos	59	38,99%
Vida	155	30,84%
Asistencia Médica	109	19,94%
Accidentes Personales	37	49,35%

Elaborado por: Autores del Proyecto

Cuadro 3.8: Ingresos Totales Anuales

TIPO DE PÓLIZA	AÑOS				
	1	2	3	4	5
Vehículos	\$ 5.034,24	\$ 6.997,09	\$ 9.725,26	\$ 13.517,13	\$ 18.787,46
Vida	\$ 743,62	\$ 972,95	\$ 1.273,00	\$ 1.665,60	\$ 2.179,27
Asistencia Médica	\$ 8.959,00	\$ 10.698,35	\$ 12.817,71	\$ 15.442,16	\$ 18.459,36
Accidentes Personales	\$ 204,24	\$ 305,03	\$ 455,57	\$ 680,39	\$ 1.016,16
TOTAL	\$ 14.941,10	\$ 18.973,42	\$ 24.271,54	\$ 31.305,28	\$ 40.442,25

Elaborado por: Autores del Proyecto

3.2.2 Gastos Administrativos y Ventas

En el rubro de Gastos Administrativos se mostrarán los gastos por sueldos, depreciación de equipos y muebles de oficina, gastos de suministros de oficina, gastos por consumo telefónico y mantenimiento de equipos, los gastos de mantenimiento de los equipos el cual será el 2% del valor de compra de los activos. Ver anexo No. 3.1

Se ha organizado un evento de inauguración para los empleados de la empresa en la que se ofrecerá el servicio con una fiesta en el Hotel Hilton Colon de Guayaquil en el Salón Isabela para el lanzamiento del producto, se presentará las características del producto, también se realizará la entrega de revistas y folletos en los que se mostrarán todos los beneficios y condiciones particulares y generales del producto. Además de esto se dará a conocer los diferentes premios a los que se pueden hacer acreedores los beneficiarios de las pólizas por cortesía del APS cuando contraten una póliza de seguros. En el rubro de Gastos de Ventas se detallarán todas estas inversiones. Ver Anexo No. 3.1

3.3 Resultados y Situación Financiera Esperados

En este subtema se presentarán los resultados generados producto de los ingresos obtenidos por las comisiones generadas a través de la venta de pólizas de seguros. Se realizará el Estado de Pérdidas y Ganancias, el Flujo de Caja y el Balance General.

3.3.1 Estado de Pérdidas y Ganancias

El Estado de Pérdidas y Ganancias incluye los ingresos operativos por concepto de comisiones ganadas generadas por la colocación de pólizas de seguros principalmente, los ingresos por intereses ganados u otros rubros serán considerados como otros ingresos, que para efecto de nuestro estudio no son relevantes, pero que se originan precisamente por la principal actividad del APS que es la de colocación de pólizas de seguros.

También se mostrarán los gastos administrativos, los cuales incluyen el sueldo del ejecutivo de cuenta y los gastos por el consumo telefónico del ejecutivo de cuenta, en los gastos de ventas se encuentran los rubros de gastos en revistas, folletos y premios, los gastos generales incluyen los valores por depreciaciones de equipos y muebles de oficina. Finalmente incluye los impuestos del 15% de Participación de Utilidades a los Trabajadores y el 25% del Impuesto a la Renta Corporativo. El Estado de Pérdidas y Ganancias se muestra en el Anexo No. 3.2

3.3.2 Flujo de Caja

El flujo de caja proyectado, bajo el esquema de financiamiento vía deuda y capital propio, analizará el total de la inversión para colocar pólizas en la empresa localizada en la ciudad de Guayaquil, considera todos los ingresos y egresos del proyecto, así como la inversión inicial al inicio de la vida del proyecto y el valor de desecho al final del mismo. El total de la inversión inicial asciende a US\$ 15.450, los altos funcionarios del APS han decidido endeudarse en US\$ 11500, es decir el 74.43% de la inversión, a través de un préstamo al Banco Pichincha por el periodo del proyecto a una tasa del 11% fija y la diferencia se financiará con recursos propios y cuyos resultados se encuentran en el Anexo No. 3.3

El flujo de caja fue descontado a una tasa del 10.88% cuyo cálculo se basó en el costo de capital promedio ponderado y se explica en el anexo 3.4

3.4 Punto de Equilibrio

El punto de equilibrio puede ser determinado tanto en dólares como en cantidades.

Para el cálculo del punto de equilibrio en cantidades (número de pólizas de seguros colocadas) se consideraron el precio de venta del producto como el valor de la comisión que cobra el APS, costo unitario del producto y los costos fijos del producto. Utilizando la fórmula del punto de equilibrio en cantidades: $P/E (q) = CF / (Pv - Cv)$, se obtendrá la cantidad de

equilibrio para las pólizas de Vehículos y Asistencia Médica cada una de las pólizas de seguros estudiadas. Ver Anexo No. 3.5

Para calcular el punto de equilibrio en dólares se multiplicó el resultado encontrado del punto de equilibrio en cantidades por el precio de venta del producto, con la siguiente formula: $P/E (\$) = P/E (q) * P_v$ Ver Anexo No. 3.4

3.5 Valor Actual Neto

El Valor Actual Neto de la empresa una vez descontados los flujos de efectivo y traídos a valor presente con una tasa de descuento del 10.88% es de US\$ 6.774,91 y es un buen indicador para que el proyecto sea rentable puesto que el VAN es mayor a cero.

3.6 Tasa Interna de Retorno Financiero

La Tasa Interna de Retorno (TIR) de la empresa se basa en los flujos de efectivo futuros y la inversión inicial del proyecto. La tasa calculada indica que el proyecto es rentable puesto que la TIR es mayor que el costo promedio ponderado, es decir que la TIR fue del 30.65% y es mayor que el 10.88%

3.7 Período de Recuperación Descontado (Payback)

El Periodo de Recuperación descontado (Payback) demuestra que la inversión es recuperada en el quinto año del proyecto. A continuación se presenta el cuadro con sus respectivos cálculos a una tasa de rentabilidad exigida del 10.88%.

Cuadro 3.9: Cálculo del Payback

PAYBACK				
Periodo	Saldo Inversión	Flujo de Caja	Rentabilidad Exigida	Recuperación Inversión
1	11.500,00	\$ -3.150,63	1.251,20	\$ -4.401,83
2	15.901,83	\$ -149,18	1.730,12	\$ -1.879,30
3	17.781,13	\$ 3.398,37	1.934,59	\$ 1.463,79
4	16.317,34	\$ 6.571,17	1.775,33	\$ 4.795,85
5	11.521,50	\$ 14.091,05	1.253,54	\$ 12.837,51

Periodo	Flujo Neto	F. Neto Acum	Inversión	Recuperación
0			\$ -15.450,00	
1	\$ -3.150,63	\$ -3.150,63	\$ -18.600,63	-20%
2	\$ -149,18	\$ -3.299,81	\$ -21.900,44	-42%
3	\$ 3.398,37	\$ 98,56	\$ -21.801,88	-41%
4	\$ 6.571,17	\$ 6.669,74	\$ -15.132,15	2%
5	\$ 14.091,05	\$ 20.760,79	\$ 5.628,64	136%

Elaborado por: Autores del Proyecto

3.8 Análisis de Sensibilidad

El análisis de sensibilidad ayudará a mantener un control minucioso del comportamiento de cambios en el VAN con respecto a variaciones de las principales variables del proyecto, las cuales son: % de prima a cobrar por la compañía de seguros, cantidad de pólizas a vender, es decir los límites tales como el porcentaje de prima mínimo, cantidades de ventas mínimas y variación máxima de la tasa de descuento que el proyecto pueda soportar para que mantenga su viabilidad. A continuación se muestran los gráficos con las variaciones antes mencionadas.

A continuación se muestra el análisis de sensibilidad del VAN con relación a cambios en el valor de la prima cobrada por la compañía de seguros donde se observa que en las pólizas de vehículos y asistencia

médica existen variaciones significativas en el VAN ante cambios realizados en los valores de la prima de dichas pólizas.

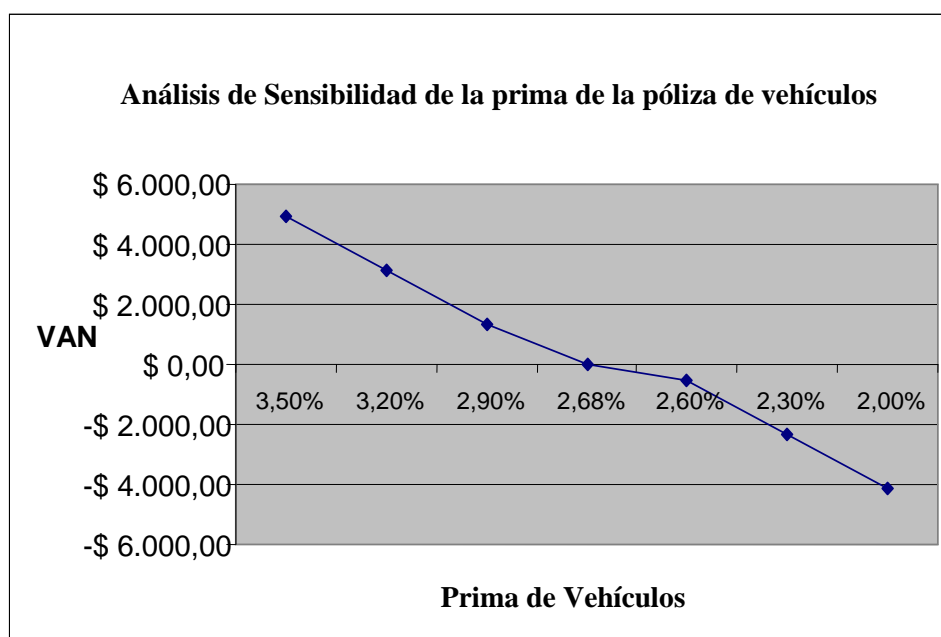
A continuación se muestra el análisis de sensibilidad del VAN con relación a cambios en el valor de la prima cobrada en la póliza de vehículos por la compañía de seguros en intervalos de 0.3%, donde se observa que se puede cobrar hasta un 2.68% en la prima siendo el costo usado en el proyecto de 3.8%, de manera que reduciendo el costo en un 29% se va a obtener un VAN negativo.

Cuadro 3.10: Análisis de Sensibilidad del VAN con respecto a la prima – póliza de vehículos

ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD	
PRIMA-VEHÍCULOS	VAN
3,50%	\$ 4.952,48
3,20%	\$ 3.130,06
2,90%	\$ 1.307,64
2,68%	\$ 0,00
2,60%	-\$ 514,79
2,30%	-\$ 2.337,21
2,00%	-\$ 4.159,63

Elaborado por: Autores del Proyecto

Gráfico 3.1: Análisis de Sensibilidad del VAN con respecto a la prima de pólizas de vehículos



Elaborado por: Autores del Proyecto

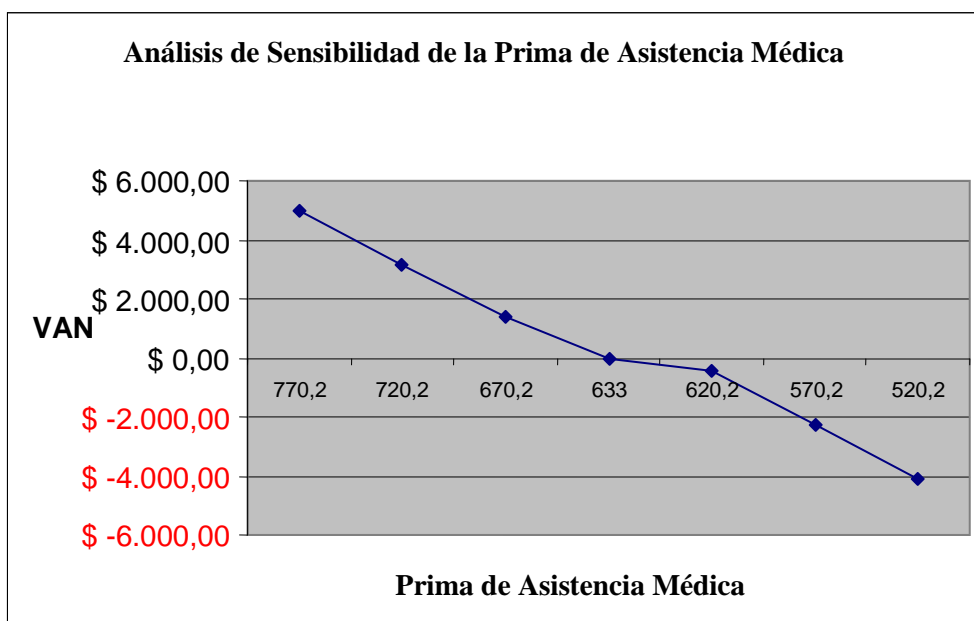
A continuación se muestra el análisis de sensibilidad del VAN con relación a cambios en el valor de la prima cobrada en la póliza de vehículos por la compañía de seguros en intervalos de \$ 50 donde se observa que se puede cobrar hasta \$ 633 en la prima siendo el costo usado en el proyecto de \$820,20 de manera que reduciendo el costo en un 23% se va a obtener un VAN negativo.

Cuadro 3.11: Análisis de Sensibilidad del VAN con respecto a la prima – asistencia médica

ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD	
PRIMA-ASISTENCIA MÉDICA	VAN
770,2	\$ 5.001,92
720,2	\$ 3.179,35
670,2	\$ 1.356,77
633	\$ 0,00
620,2	\$ -465,81
570,2	\$ -2.288,38
520,2	\$ -4.110,96

Elaborado por: Autores del Proyecto

Gráfico 3.2: Análisis de Sensibilidad del VAN con respecto a la prima de pólizas de asistencia médica



Elaborado por: Autores del Proyecto

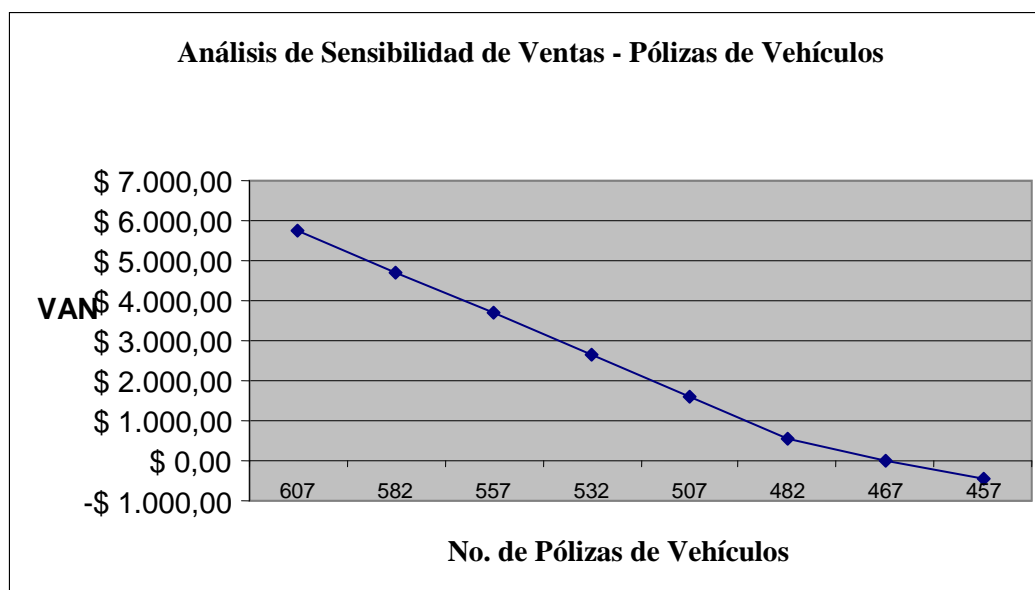
A continuación se muestra el análisis de sensibilidad del VAN con relación a cambios en el número de pólizas de vehículos colocadas por el APS en intervalos de 25 pólizas donde se observa que se puede vender hasta 467 pólizas de vehículos siendo el número promedio a vender en el proyecto de 632 pólizas de manera que reduciendo el costo en un 26% se va a obtener un VAN negativo.

Cuadro 3.12: Análisis de Sensibilidad del VAN con respecto a No. de ventas – póliza de vehículos

ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD	
PÓLIZAS COLOCADAS DE VEHÍCULOS	VAN
607	\$ 5.758,63
582	\$ 4.721,42
557	\$ 3.684,21
532	\$ 2.647,00
507	\$ 1.609,79
482	\$ 572,58
467	\$ 0,00
457	-\$ 464,63

Elaborado por: Autores del Proyecto

Gráfico 3.3: Análisis de Sensibilidad del VAN con respecto a No. de ventas – póliza de vehículos



Elaborado por: Autores del Proyecto

A continuación se muestra el análisis de sensibilidad del VAN con relación a cambios en el número de pólizas de asistencia médica colocadas por el APS en intervalos de 50 pólizas donde se observa que se puede colocar hasta 638 pólizas siendo la cantidad a colocar en el proyecto de 809

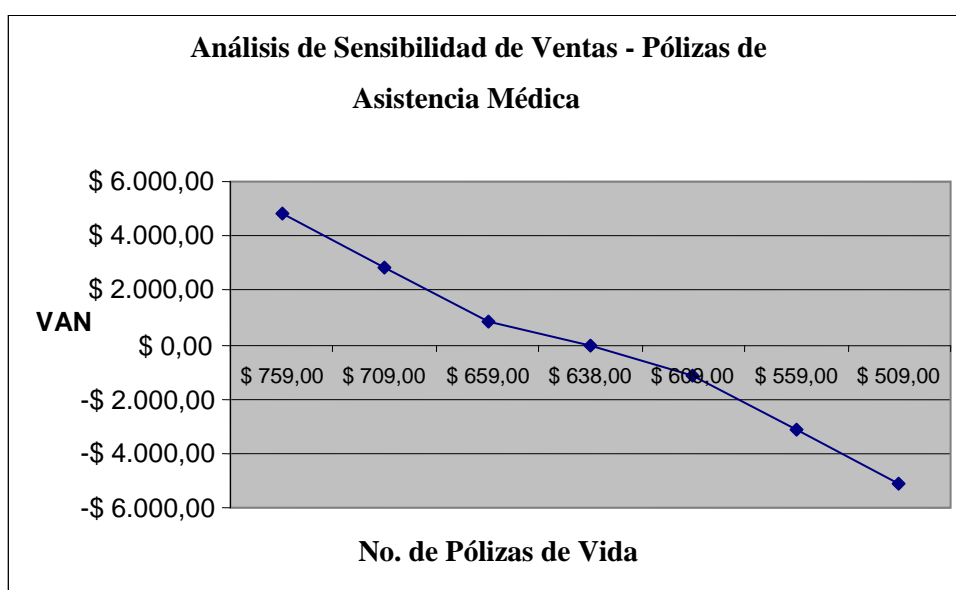
pólizas de manera que reduciendo el costo en un 21% se va a obtener un VAN negativo.

Cuadro 3.13: Análisis de Sensibilidad del VAN con respecto a No. de ventas – póliza de asistencia médica

ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD	
PÓLIZAS COLOCADAS DE ASISTENCIA MÉDICA	VAN
759	\$ 4.805,85
709	\$ 2.815,87
659	\$ 825,88
638	\$ 0,00
609	-\$ 1.164,11
559	-\$ 3.154,09
509	-\$ 5.144,08

Elaborado por: Autores del Proyecto

Gráfico 3.4: Análisis de Sensibilidad del VAN con respecto a No. de ventas – póliza de asistencia médica



Elaborado por: Autores del Proyecto

CONCLUSIONES

- El APS tiene la facultad de intermediar y asesorar la contratación de una póliza de seguros entre el beneficiario o asegurado y la compañía aseguradora.
- La demanda actual en el mercado por adquirir una póliza de seguros es creciente, principalmente se contratan pólizas de vehículo, vida, asistencia médica y accidentes personales, según la Superintendencia de Bancos y Seguros.
- Según la encuesta realizada a los empleados de una empresa ubicada en la ciudad de Guayaquil donde se ofrecerá el servicio, dieron como resultado un alto porcentaje de aceptación para adquirir una póliza de seguros a través de un APS.
- El APS realizará una inversión inicial para el proyecto en equipos de computación, equipos de oficina y muebles de oficina, en lo que a activos se refiere para la ejecución del proyecto.
- Todos los activos en los que se invertirá serán utilizados por el ejecutivo de cuenta en la empresa donde se ofrecerá el servicio ubicado en la ciudad de Guayaquil.
- La inversión se realizará vía deuda y vía capital propio.

- Los ingresos que recibirá el APS producto de intermediación de pólizas seguros se han proyectado para este proyecto a 5 años y su flujo de caja presenta una tasa de interna de retorno de 30.65% y un VAN de 6,774.91 siendo la tasa de rendimiento exigido del 10.88%.
- Este proyecto servirá como soporte para los APS de la ciudad de Guayaquil, que teniendo como clientes a una empresa que asegura a sus empleados, de las características mencionadas en el Capítulo No. 1, para ver la necesidad de dicho empleados a contratar pólizas de seguros sin importan que gocen con coberturas.
- El enfoque de este proyecto es de nicho de mercado, ya que se dirige a empresas grandes, que tengan empleados no tercerizados, con profesionales en sus áreas, y con ingresos promedios mensuales mayores a US\$500.00

RECOMENDACIONES

- A partir de la implantación del proyecto se debería incentivar la publicidad y comunicación del servicio que brinda un APS y lograr mayores clientes asegurados y satisfechos.
- Debido a la demanda creciente de adquisiciones de pólizas de seguros se deben implantar políticas de apoyo para los APS en procura de mejorar las relaciones con las compañías de seguros y obtener un mayor crecimiento.

BIBLIOGRAFÍA

LIBROS CON EDICIÓN:

KOTLER, Philip. DIRECCIÓN DE MERCADOTECNIA. 1996. Prentice May.

Mac Graw Hill. MARKETING ESTRATÉGICO. 1998. Juan Jacques Lombis Colombia, Tercera Edición.

VAN HORNE, James. ADMINISTRACIÓN FINANCIERA, Pearson 1995, Décima Edición.

Douglas Emery, Administración Financiera Corporativa, Prentice Hall.

ENTREVISTAS

Ing. Ricardo Manrique M.

Gerente Técnico Nacional de un APS

PAGINAS WEB:

www.superban.gov.ec

www.bce.fin.ec

www.finanzas.yahoo.com

www.confianza.com.ec

www.tecniseguros.com.ec

www.segurosequinoccial.com

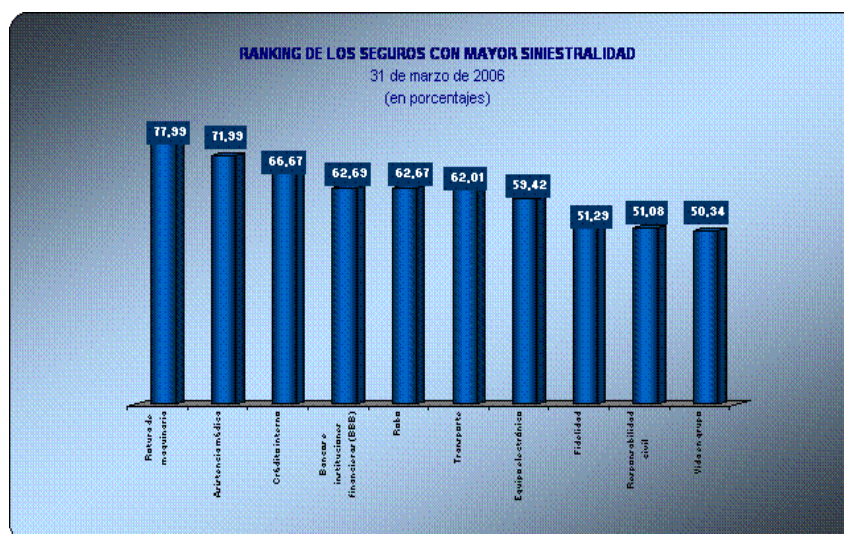
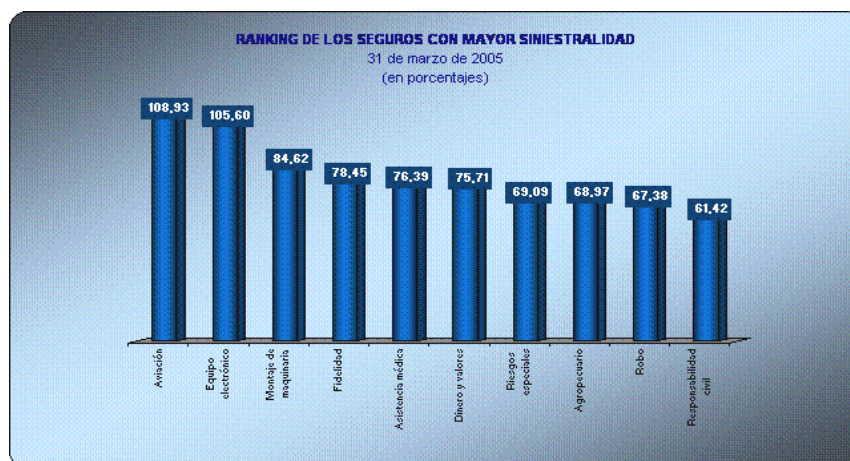
www.ecuasuiza.com.ec

REVISTAS

Circulo Asegurador, La revista de seguros y reaseguros del Ecuador, edición No. 9, Agosto del 2005

ANEXOS

ANEXO 1.1 – Ranking de Seguros con Mayor Siniestralidad al 31/Marzo/05 y al 31/Marzo del 2006



Fuente: www.superban.gov.ec

ANEXO 2.1 – Sondeo a empleados de empresa

Ing. Darwin Pow Chon Long Vásquez

1. Sí, por las pólizas de seguros que me ofrece la empresa en la cual trabajo.
2. No.
3. Creo que de entender todos los beneficios otorgados por las pólizas de seguros, si necesitaría ya que mi familia tiene negocios particulares.
4. Asesoría Confiable.

Ec. Fabricio Plaza Canchingre

1. No.
2. Sí, contraté pólizas de seguros de vehículos.
3. Creo que son cada vez más necesarias en especial las de asistencia médica y vida.
4. Servicios al Cliente.

Ec. Rafael Bohórquez Urgilés

1. Sí.
2. Sí.
3. Creo que si son muy necesarias, pero es un poco complicado hacer entender a las personas los beneficios de estos intangibles.
4. Experiencia en la industria de seguros.

Ing. Javier Delgado

1. Sí.
2. No.
3. Son mas necesarias las que ayudan a cubrir gastos en caso de robo, incendio, etc. Pero creo que las de asistencia médica no son necesarias, basta con el IESS.
4. En lo personal tuve una experiencia mala con una póliza de asistencia médica, debido a las políticas de las compañías aseguradoras particulares no cubrieron casi nada de los gastos médicos en los que incurrí cuando sufrí un accidente. Yo creo que un broker debe ser Confiable y debe asesorar correctamente a sus clientes para que no se lleven una desilusión al momento de reembolsar sus gastos.

Ab. Eduardo García Ajón

1. Sí.
2. No.
3. En la actualidad algunas pólizas de seguros son más necesarias que otras, como por ejemplo las de asistencia médica, otras son las que cubre los riesgos de robos, esta es importante por el alto índice delincucional que se vive en la actualidad.
4. Atención al cliente es indispensable acompañado de la asesoría de lo que nos conviene o no.

ANEXO 2.2 – Cuestionario

Encuesta dirigida a los Empleados de una empresa localizada en la ciudad de Guayaquil
--

1. Información del Encuestado

Sexo: Hombre _____ Mujer _____

Edad:

20 – 25 años	
26 – 30 años	
31 – 35 años	
36 – 40 años	
41 – o más años	

Estado Civil: Soltero ___ Casado ___ Viudo ___ Divorciado ___

2. ¿Cuántos miembros de su familia son dependientes de usted? Según el detalle:

DETALLE	CANTIDAD
Esposa	
Esposo	
Hijos	
Papá	
Mamá	
Tía/Tío	
Sobrinos	
Otros	
Ninguno	

3. ¿Ha contratado Usted algún tipo de póliza de seguros independiente de las que le ofrece la empresa para la cual labora?

SI ()

NO ()

Si la respuesta es no pase a la pregunta número 6.

4. ¿Que tipo de seguros ha contratado?

- | | | | |
|---------------------------|-----|--------------------------|-----|
| a. Transporte (Exp./Imp.) | ___ | f. Accidentes Personales | ___ |
| b. Vehículos | ___ | g. Asistencia Medica | ___ |
| c. Vida | ___ | h. Ahorros | ___ |
| d. Robo y/o Asalto | ___ | i. Casa/Habitación | ___ |
| e. Responsabilidad Civil | ___ | j. Otros _____ | |

5. De acuerdo a la respuesta de la pregunta anterior: ¿Cómo contrató la póliza de seguros?

a. Mediante una Compañía de Seguros ()

b. Mediante un Asesor Productor de Seguros (Broker de Seguros) ()

6. ¿Conoce Usted que es y el tipo de servicio que ofrece un Asesor Productor de Seguros (BROKER de Seguros)?. Si la respuesta es NO termina la encuesta.

SI ()

NO ()

7. ¿Estaría Usted dispuesto a contratar una póliza de Seguros por medio de un Asesor Productor de Seguros (BROKER)?. Si la respuesta es no termina la encuesta.

SI ()

NO ()

8. ¿Qué tipo de póliza estaría usted dispuesto a contratar?

a. Transporte (Exp./Imp.) ___ f. Accidentes Personales ___

b. Vehículos ___ g. Asistencia Medica ___

c. Vida ___ h. Ahorros ___

d. Robo y/o Asalto ___ i. Casa/Habitación ___

e. Responsabilidad Civil ___ j. Otros_____

9. Señale en orden de importancia (siendo 1 la mas baja y 6 la mas alta), ¿Cuales de las siguientes características debería proporcionar un Asesor Productor de Seguros (BROKER)?

DESCRIPCIÓN	BROKER
Atención al Cliente	
Asesoramiento Confiable	
Experiencia – Solidez – Respaldo	
Tiempo de Entrega de Documentos	
Conocimiento del mercado	
Personas conocidas	

10. ¿Cuenta Usted con algún tipo de actividad económica adicional a la de su empleo actual?

SI ()

NO ()

Si la respuesta fue Si, describa brevemente el tipo de actividades que desarrolla:

11.¿Cuantos de los detallados a continuación forman parte de su patrimonio?

Casa_____ Sector_____ Dirección_____

Carro_____ Año de producción_____

Moto_____ Año de producción_____

Otros, especifique_____

Ninguno_____

12.Indique el rango en el que se mantiene su ingreso promedio mensual de dólares:

<input type="checkbox"/> Entre 500 y 1.000
<input type="checkbox"/> Entre 1.001 y 1500
<input type="checkbox"/> Mas de 1.500

ANEXO 2.3 – Proveedores

1. AIG METROPOLITANA COMPAÑIA SEGUROS Y REASEGUROS S.A.
2. ALIANZA COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.
3. ASEGURADORA DEL SUR C.A.
4. ATLAS COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.
5. BALBOA COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.
6. BMI DEL ECUADOR COMPAÑIA DE SEGUROS DE VIDA S.A.
7. BOLIVAR COMPAÑIA DE SEGUROS DEL ECUADOR S.A.
8. CERVANTES S.A. COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS
9. COLONIAL COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.
10. COLVIDA S.A.
11. COMPAÑIA DE SEGUROS ECUATORIANO SUIZA S.A.
12. CONFIANZA COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.
13. COOPSEGUROS DEL ECUADOR S.A. COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS
14. EL FÉNIX DEL ECUADOR S.A.
15. EQUVIDA COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.
16. HISPANA DE SEGUROS S.A.
17. HUMANA S.A.
18. INTEROCEÁNICA
19. LA UNION COMPAÑIA NACIONAL DE SEGUROS S.A.
20. MEMOSER COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.
21. PAN AMERICANA LIFE INS. CO.
22. PANAMERICANA DEL ECUADOR S.A.
23. PORVENIR COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.

24. RIO GUAYAS COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.
25. SALUD. SISTEMA MEDICINA PREPAGADA DEL ECUADOR S.A.
26. SEGUROS CÓNDOR S.A.
27. SEGUROS EQUINOCCIAL S.A.
28. SEGUROS ORIENTE S.A.
29. SEGUROS ROCAFUERTE S.A.
30. SEGUROS SUCRE S.A.
31. SEGUROS UNIDOS S.A.
32. SUL AMERICA COMPAÑIA DE SEGUROS DEL ECUADOR C.A.
33. GENERALI ECUADOR COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

ANEXO 3.1 – GASTOS ADMINISTRATIVOS

DESCRIPCION	VALOR	Vida Util (en años)	Depreciación Anual	% Mantenimiento	Valor Mantenimiento	Gasto
Equipo de Computación y periféricos	\$1,400.00	3	\$ 466.67	2%	\$ 28.00	\$ 466.67
Equipo de Computación y periféricos (4-5)	\$2,000.00	3	\$ 666.67	2%	\$ 40.00	\$ 666.67
Equipo de Oficina	\$ 810.00	5	\$ 162.00	2%	\$ 16.20	\$ 162.00
Muebles y Enseres	\$ 350.00	5	\$ 70.00	2%	\$ 7.00	\$ 70.00
					\$ 91.20	\$1,365.33

GASTOS GENERALES	
Rubro	Total Anual
Gastos de Teléfono	\$ 350.00

GASTOS DE VENTA					
DESCRIPCION	2007	2008	2009	2010	2011
Revistas y Folletos	\$ 2.500	\$ 3.000	\$ 3.000	\$ 3.000	\$ 3.000
Premios e Incentivos	\$ 2.000	\$ 2.000	\$ 2.000	\$ 2.000	\$ 2.000
	\$ 4.500	\$ 5.000	\$ 5.000	\$ 5.000	\$ 5.000

ANEXO 3.2 – ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS

RUBRO / AÑO	31/12/2007	31/12/2008	31/12/2009	31/12/2010	31/12/2011
INGRESOS OPERACIONALES	\$14,933.17	\$18,952.23	\$24,268.00	\$31,275.53	\$40,457.59
Ingresos por comisiones ganadas	\$ 14,933.17	\$ 18,952.23	\$ 24,268.00	\$ 31,275.53	\$ 40,457.59
GASTOS OPERACIONALES	\$15,199.87	\$15,804.87	\$15,804.87	\$16,016.87	\$16,016.87
Gastos de Ventas	\$ 4,500.00	\$ 5,105.00	\$ 5,105.00	\$ 5,105.00	\$ 5,105.00
Gastos administrativos	\$ 9,950.00	\$ 9,950.00	\$,950.00	\$ 9,950.00	\$ 9,950.00
Gastos Generales	\$ 49.87	\$ 49.87	\$ 749.87	\$ 961.87	\$ 961.87
Gastos de Interés	\$ 1,265.00	\$ 1,012.00	\$ 759.00	\$ 506.00	\$ 253.00
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS Y UTILIDADES	\$ -266.70	\$ 3,147.36	\$ 8,463.13	\$15,258.66	\$24,440.72
(-) 15% Participacion Trabajadores	\$ 0.00	\$ 472.10	\$ 1269.47	\$ 2,288.80	\$ 3666.11
Utilidad Antes de Impuestos	\$-266.70	\$2,675.26	\$ 7,193.66	\$12,969.86	\$20,774.61
(-) 25% Impuesto a la Renta	\$ 0.00	\$ 668.81	\$ 1,798.42	\$ 3,242.47	\$ 5,193.65
UTILIDAD NETA	\$-266.70	\$2,006.44	\$5,395.25	\$9,727.40	\$15,580.96

ANEXO 3.3 – FLUJO DE CAJA

RUBRO / AÑO	0	0	7	8	9	10	11
Ingresos por Ventas			\$ 14.933	\$ 18.952	\$ 24.268	\$ 31.276	\$ 40.458
Gasto de Mantenimiento			\$ -51	\$ -51	\$ -51	\$ -63	\$ -63
Gastos Administrativos y Ventas			\$ -14.450	\$ -14.950	\$ -14.950	\$ -14.950	\$ -14.950
Gastos Financieros			\$ -1.265	\$ -1.012	\$ -759	\$ -506	\$ -253
Provisión por devolución de comisiones			\$ -299	\$ -379	\$ -485	\$ -626	\$ -809
Depreciacion			\$ -699	\$ -699	\$ -699	\$ -899	\$ -899
Utilidad antes de Impuestos y Participación			\$ -1.830	\$ 1.861	\$ 7.324	\$ 14.232	\$ 23.484
15% de participación de Trabajadores			\$ -	\$ 279	\$ 1.099	\$ 2.135	\$ 3.523
Utilidad antes de Impuestos			\$ -1.830	\$ 1.582	\$ 6.225	\$ 12.097	\$ 19.961
25% de Impuesto a la Renta			\$ -	\$ 396	\$ 1.556	\$ 3.024	\$ 4.990
Utilidad Neta			\$ -1.830	\$ 1.187	\$ 4.669	\$ 9.073	\$ 14.971
Depreciacion			\$ 699	\$ 699	\$ 699	\$ 899	\$ 899
Inversion Inicial		\$ -15.450					
Inversion de Reemplazo			\$ -	\$ -	\$ -	\$ -1.500	\$ -
Inversion Capital de Trabajo		\$ -800					
Prestamo		\$ 11.500					
Amortizacion de Deuda			\$ -2.300	\$ -2.300	\$ -2.300	\$ -2.300	\$ -2.300
Flujo de Caja	\$ -	\$ -4.750	\$ -3.432	\$ -415	\$ 3.068	\$ 6.172	\$ 13.569

Valor Actual Neto (VAN)	\$ 6.774,91
CCPP	10,88%
TIR (%)	30,65%

ANEXO 3.4 – CÁLCULO DE LA TASA DE DESCUENTO (COSTO PONDERADO DEL CAPITAL)

Inversión Inicial: \$15.450

Deuda: \$11.500

Capital Propio: \$3.950

β_p	1,288571429
Rf	2,247%
Rm	9,4%
L	74,43%
1-L	25,57%
Kd	11,00%
T	25,00%
Riesgo Pais	7,08%
Kp	18,54%
Rm-Rf	8,40%

CCPP 10,88%

$$k_p = R_f + \beta_p (R_m - R_f) + R/P$$

$$k_p = 2.247\% + 1.29 (9.4\% - 2.247\%) + 7.08\%$$

$$k_p = 18.54\%$$

$$C.C.P.P = L(K_d)(1-T) + (1-L)(K_p)$$

$$C.C.P.P. = 74.43\%(11\%)(1-0.25) + (25.57\% - 18.54\%)$$

$$C.C.P.P. = 10.88\% \text{ tasa a descontar los flujos de efectivo futuros.}$$

ANEXO 3.5 – PUNTO DE EQUILIBRIO

PUNTO DE EQUILIBRIO - VEHICULOS					
Rubro	2007	2008	2009	2010	2011
Precio de Venta	15.00%	15.00%	15.00%	15.00%	15.00%
Costo Unitario	\$ 12.74	\$ 9.16	\$ 6.59	\$ 6.08	\$ 4.38
Costo Fijo	\$ 15,715.00	\$ 15,962.00	\$ 15,709.00	\$ 15,456.00	\$ 15,203.00
P/E Cantidades (p)	215.97	209.10	199.08	194.62	187.41
P/E Dolares	\$ 18,465.50	\$ 17,877.95	\$ 17,021.44	\$ 16,640.09	\$ 16,023.35

PUNTO DE EQUILIBRIO - VIDA					
Rubro	2007	2008	2009	2010	2011
Precio de Venta	12%	12%	12%	12%	12%
Costo Unitario	\$ 4.84	\$ 3.70	\$ 2.83	\$ 2.77	\$ 2.12
Costo Fijo	\$ 15,715.00	\$ 15,962.00	\$ 15,709.00	\$ 15,456.00	\$ 15,203.00
P/E Cantidades (p)	\$ -389,489.30	\$ 14,503.53	\$ 7,963.82	\$ 7,621.12	\$ 5,669.76
P/E Dolares	\$ -1,869,548.65	\$ 69,616.94	\$ 38,226.33	\$ 36,581.39	\$ 27,214.85