



***“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”***

Digner Artenio Arboleda Apupalo¹, Robert Steven Carchi Burgos², Ing. Maria Elena Murrieta³

¹Ingeniero Comercial especializado en Marketing y Comercio Exterior 2006; email:
darboled@espol.edu.ec

²Ingeniero Comercial especializado en Finanzas 2006; email: rcarchi@espol.edu.ec

³Director de Proyecto, Ingeniero en Electricidad con especialidad en Electrónica, Escuela Superior Politécnica del Litoral, 1995, Master in Bussnises and Administration, Pontificia Universidad Católica de Chile, Escuela de Negocios de Noruega. Profesor de ESPOL desde 1999, email: mmurriet@espol.edu.ec

Instituto de Ciencias Humanísticas y Económicas

Escuela Superior Politécnica del Litoral

Campus Gustavo Galindo Km. 30.5 vía Perimetral, 09-01-5863, Guayaquil, Ecuador

darboled@espol.edu.ec, rcarchi@espol.edu.ec

Resumen

Este proyecto tiene como objetivo la introducción de una nueva línea de producto de un “APS - Asesor Productor de Seguros” para una empresa localizada en la ciudad de Guayaquil, esto es pólizas de seguros, para lo cual se realizó un estudio de mercado del entorno para considerar los factores claves que afectarían directa o indirectamente el desarrollo del proyecto. Como soporte del estudio, se realizaron encuestas a 271 empleados de la empresa localizada en la ciudad de Guayaquil, para conocer sobre sus gustos, preferencias y percepciones acerca de las pólizas de seguros.

Se efectuó conjuntamente con el estudio de mercado un plan estratégico de marketing que determine la visión, los objetivos y las metas, también la determinación del mercado meta en base a los resultados de la encuesta. Se hizo un análisis FODA, para determinar factores en donde existen mayores fortalezas y oportunidades y determinar cuales son las principales amenazas y debilidades, las cuales se tienen muy en cuenta para la estrategia de mercado. Finalmente se efectuó una estimación cuantitativa de la factibilidad del proyecto, mediante el uso de indicadores financieros de rentabilidad como son la TIR, el VAN y el Payback, sustentados en los ingresos, costos y gastos que se estiman para los diferentes flujos del proyecto.

Los APS brindan el servicio de intermediación de seguros entre asegurados y compañías de aseguradoras, los APS no reciben ningún pago económico de parte de los asegurados ya que estos honorarios son cancelados vía comisiones por las compañías de seguros.

Palabras Claves.- Asesor Productor de seguros(APS), empresa ubicada en la ciudad de Guayaquil, Pólizas de Seguros, Estudio de Mercado.

Astract

This project has like objective the introduction of a new line of product of IAB – Insurance Advisory Broker for a company localized at Guayaquil, that is insurance policy, for which a market research of surroundings was made to consider key factors that would affect direct or indirectly the development of project. As support of study, tests were made to 271 employees of the company localized at Guayaquil, to know about their likes, preferences and perceptions about the insurance policy.

A strategic plan of marketing was made together with the market research that determines the vision, the objectives and the goals, and target market based on the tests results also. A FODA analysis, in order to determine factors where bigger fortresses and opportunities exist and determining which are the principal threats and weaknesses, which are very important for the market strategy.

Finally a quantitative estimation of feasibility of project was made, using financial indicators of profitability like TIR, the VAN and the Payback, sustained in the earnings, cost and expenses that are estimated for the different flows of project.

The IAB offer the service of intermediation of insurances between insureds and insurance companies, the IAB do not receive economic payment on the side of the insureds because these fees are canceled in commissions for the insurance companies.

1. Introducción

Nuestra primer problema planteado estuvo enfocado hacia la cultura de contratación de pólizas por empleados de una empresa localizada en la ciudad de Guayaquil, por que muchas personas no conocen los beneficios de las pólizas.

El segundo punto que consideramos relevante investigar para el desarrollo del proyecto fue; que tan conocidos son los APS, como intermediarios de seguros, por las personas encuestadas.

El tercer punto que tratamos fue, si era viable económicamente la introducción de pólizas de seguros a los empleados de una empresa localizada en la ciudad de Guayaquil mediante los métodos de valoración financiera de rentabilidad como la TIR, el VAN, a través de flujos de efectivos la implementación de un proyecto de esta magnitud.

2. CONTENIDO

2.1 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 con un promedio de edad de 26 años y en su mayoría son personas con título universitarios (profesionales) o estudiantes de nivel superior, con estabilidad laboral, teniendo ellas la capacidad de acceder a la contratación de pólizas de seguros, a través del servicio que les brindar el APS.

2.2 Pólizas de Seguros contratadas a Compañías de Seguros o APS

La respuesta de las personas encuestadas sobre la contratación de pólizas de seguros directamente a compañías de seguros dio

como resultado 94 contrataciones, mientras que las personas que contrataron pólizas de seguros con APS fueron apenas 61, sumando un total de 155 personas que alguna vez en su vida han contratado pólizas de seguros.

Cuadro 2.1: Como contrato la Póliza de Seguro

PÓLIZAS/EDAD	20 – 25	26 – 30	31 – 35	36 – 40	41 – o mas 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%

Estos resultados nos confirman que las personas contratan más pólizas de seguros directamente con las compañías de seguros, y en menor cantidad por medio de APS.

2.3 Conocimiento de los clientes acerca de los APS

Cuadro 2.2: Conoce el Servicio de los APS

RESPUESTA/ EDAD	20 – 25	26 – 30	31 – 35	36 – 40	41 – o mas 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%

Este cuadro muestra que tan conocidos son los APS por los empleados de la empresa localizada en la ciudad de Guayaquil. Como dato general de los 271 encuestados, 198 personas respondieron afirmativamente por ende son personas que si conocen que son y que tipo de servicios brinda un APS a los

asegurados, mientras que 73 personas de las 271 respondieron que no tienen conocimiento de los APS.

2.4 Personas dispuesta a contratar pólizas de seguros mediante un APS.

Cuadro 2.3: Personas que están dispuestas a contratar pólizas de Seguros a un APS

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

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

De los resultado obtenidos se observa que en esta sección de la encuesta participaron 198 personas, de las cuales 168 si están dispuestas a contratar pólizas de seguros mediante APS y solo 30 de los 198 no están interesados a contratar pólizas de seguros. Adicional a esto se tiene que el rango de edad de 26 – 30 años de edad con 68 respuestas afirmativas son los que más se inclinan a querer contratar pólizas mediante APS.

2.5 Pólizas que están dispuestos a comprar los empleados de una empresa localizada en la ciudad de Guayaquil.

Cuadro 2.4: Pólizas que contratarían a través de un APS

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

Las personas de 20 – 25 están interesadas en contratar pólizas de vida y accidentes personas, con 19 posibles contrataciones. En el rango de 26 – 30 años de edad son las personas que están dispuestas a contratar más pólizas de seguros, entre ellas están las pólizas de vehículos, vida, accidentes personales, y asistencia médica, con 27, 39, 17, y 31 respectivamente.

Finalmente en el rango de 31 – 35 años de edad están dispuestos a contratar pólizas de vida y asistencia médica, con 34 y 14 respectivamente.

2.6 Viabilidad Financiera de la introducción de una nueva línea de producto de un APS para una empresa localizada en la ciudad de Guayaquil

Para evaluar el proyecto en términos monetarios y económicos se realizó el cálculo de la inversión que se necesita para brindar el servicio, inversiones como Equipos de Computación, Equipos de Oficina y Muebles de Oficina, con los que el Ejecutivo de Cuenta podrá desempeñarse en sus funciones, así mismo se realizará un lanzamiento del producto en el Hotel Hilton Colon de Guayaquil, se entregará revistas y folletos para dar a conocer las características del producto, sus procedimientos e información general. La inversión de estos rubros será de US\$ 45.431. La inversión va a ser financiada en un 76%, es decir US\$ 11.500 vía préstamo a 5 años con el Banco del Pichincha a una tasa del 11% anual fija, y con capital propio se financiará el 21%, es decir US\$ 4.587.

Con respecto a la viabilidad económica del proyecto se extrajeron los correspondientes análisis de los flujos de efectivos estimados en base a los ingresos, costos y gastos proyectados, los cuales se detallan a continuación:

2.7 Calculo de la TIR del Proyecto

La Tasa Interna de Retorno del proyecto se calculará en base a los flujos de efectivo futuros y la inversión inicial del 74%. Esta tasa obtenida indica que el proyecto es rentable puesto que el $TIR > CCPP$. (31.65% > 11.14%)

2.8 Calculo Del Van del proyecto.

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 11.14% es de US\$ 6.625,48 lo cual indica que la introducción de la nueva línea de producto es rentable puesto que el $VAN > 0$.

2.9 Periodo De Recuperación Payback.

El periodo de recuperación descontado (Payback) muestra que la inversión es recuperada al inicio del quinto año.

2.10 Análisis de Sensibilidad.

Para poder determinar la sensibilidad de la rentabilidad del proyecto ante variaciones de la Tasa Mínima Atractiva de Retorno (TMAR) se realizó el análisis de cómo afectaban al Valor Actual Neto (VAN), en el cual se pudo determinar que con una TMAR < 31.65%, manteniendo el resto de variables constantes, el VAN es mayor a cero.

3 CONCLUSIONES

- a) El servicio de intermediación de seguros tiene una demanda potencial moderada debido a la poca cultura de contratación de pólizas de seguros, y de que las personas no conocen al 100% los beneficios de las pólizas de seguros.
- b) El 85% de los encuestados, estuvieron a favor por la contratación de pólizas de seguros por medio de un APS.
- c) La tasa Interna de Retorno es del 31.65%, la misma que supera el rendimiento requerido del 11.14%

que presenta el proyecto, el Valor Actual Neto es de US \$ 6,625.48, con un período de recuperación de cinco años, por lo que el proyecto es viable.

REFERENCIAS

- [1] Proyecto de Tesis: *“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, Facultad del Instituto de Ciencias Humanísticas y Económicas, Escuela Superior Politécnica del Litoral, 2007.
- [2] Kottler Philip, Dirección de Mercadotecnia 1996 Prentice may 1996, Capítulos 7, 17, 20, 21, 22, 23 y 24.
- [3] Sapag Chain Nassir, Preparación y Evaluación de Proyectos, Universidad de Chile 2000, Capítulos 11 y 12
- [4] VAN HORNE, James C. “Fundamentos de Administración Financiera”, Prentice Hall, 8va. Edición.