**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. María Elena Murrieta Oquendo

Director de Tesis

Econ. María Elena Romero Monoya

Vocal Principal

Econ. Sonia Amalia 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

## Pág.

## AGRADECIMIENTO I

#### DECLARATORIA II

**TRIBUNAL DE GRADUACIÓN III**

**DECLARACIÓN EXPRESA IV**

**ÍNDICE GENERAL V**

**RESUMEN EJECUTIVO 10**

**CAPÌTULO I GENERALIDADES DE LAS PÓLIZAS DE SEGURO**

1. Generalidades de las Pólizas de seguros 13
   1. Las pólizas de seguros 15
   2. Historia de las pólizas de seguros 16
      1. Antecedentes 17
      2. Situación actual en Ecuador 17
   3. Tipos de seguros ofrecidos por un Asesor Productor de Seguros

en Guayaquil 18

* + 1. Incendio y Aliadas 18
    2. Transporte 19
    3. Fidelidad 19
    4. Vehículos 20
    5. Rotura de Maquinarias 20
    6. Dinero o Valores 20
    7. Vida 21
       1. Temporal 21
       2. De vida entera 21
       3. Total 21
    8. Fianzas 22
    9. Equipo y Maquinarias 23
    10. Lucro Cesante 23
    11. Robo y/o Asalto 23
    12. Equipo Electrónico 23
    13. Responsabilidad Civil 24
    14. Accidentes Personales 24
    15. Casco Aéreo y Marítimo 25
    16. Asistencia Médica o Medicina Prepagada 25
  1. Asesores de seguros en Guayaquil 26
  2. Características del cliente considerado para el estudio 39

**CAPÌTULO II PLAN DE MARKETING**

1. Plan de Marketing 41
   1. Mercadeo Estratégico 41
      1. Misión 41
      2. Visión 41
   2. Estudio de Mercado 42
      1. Generalidades del Mercado – Análisis de la Situación de Mercado 42
         1. Perfil del Consumidor 42
         2. ¿Qué necesidad se satisface? 42
         3. Análisis de la industria (Porter) 43
      2. Macro entorno 47
         1. Entorno Económico 47
         2. Entorno Natural 47
         3. Entorno Político – legal 48
         4. Entorno Socio Cultural 48
      3. Análisis de Investigación de Mercado 49
         1. Segmentación de Mercado 49
         2. Definición de los Objetivos 49
         3. Alcance de la Investigación de Mercado 50
      4. Determinación del Enfoque de la Investigación 50
         1. Procedimientos para la Investigación Exploratoria 51
         2. Investigación Descriptivas 53
            1. Método de muestreo 54
            2. Selección del tamaño de la muestra 55
         3. Diseño del Cuestionario 56
         4. Realización de la encuesta 56
            1. Análisis de los Resultados 56
            2. Conclusiones de los Resultados 75
   3. Descripción de problemas y oportunidades (FODA) 76
   4. Comportamientos de respuesta del Consumidor 78
      1. Medida de la actitud por el enfoque de composición 78
   5. Selección del Mercado meta 79
      1. Especificación selectiva 79
   6. Planteamiento de objetivos generales 81
   7. Planteamiento de objetivos específicos 81
   8. Planteamiento de estrategias y tácticas 81
   9. Producto 83
      1. Pólizas de Vehículos 83
      2. Pólizas de Vida 85
      3. Pólizas de Asistencia Médica 86
      4. Pólizas de Accidentes Personales 88
   10. Marketing Mix 89
       1. Consumidor satisfecho 89
       2. Costo a satisfacer 90
       3. Comodidad del cliente 91
       4. Comunicación 92
       5. Personas 93
       6. Procesos 94
       7. Evidencia física 97

**CAPÍTULO III EVALUACIÓN Y ANÁLISIS FINANCIERO**

1. Evaluación y Análisis Financiero 100
   1. Presupuesto de Inversión 100
   2. Presupuestos de Ingresos, Costos y Gastos 104
      1. Ingresos 104
      2. Gastos Administrativos y Ventas 109
   3. Resultados y Situación Financiera Esperados 110
      1. Estado de Pérdidas y Ganancias 110
      2. Flujo de Caja 111
   4. Punto de Equilibrio 111
   5. Valor Actual Neto 112
   6. Tasa Interna de Retorno Financiero 112
   7. Período de Recuperación Descontado (Payback) 112
   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

**CAPÌTULO 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**

**CAPÌTULO 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.