



INSTITUTO TECNOLÓGICO
"CORDILLERA"

CARRERA DE MARKETING INTERNO Y EXTERNO

DETERMINAR UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE
UNA EMPRESA DE INSPECCIONES DE RIESGOS VEHICULARES QUE
BRINDE EL SERVICIO A LAS ASEGURADORAS DEL DISTRITO
METROPOLITANO DE QUITO

Proyecto de incubadora de negocios previo a la obtención del título de Tecnólogo en
Marketing Interno y Externo

Autor: Jonathan Mauricio Yépez Montoya

Tutora: Ing. Alexandra Suarez

Quito, abril 2015

ACTA DE APROBACIÓN DEL TUTOR

ACTA DE APROBACIÓN DEL LECTOR

DECLARATORIA

Declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, doctrinas, resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

Jonathan Mauricio Yépez Montoya

CC 171967108-1

CESIÓN DE DERECHOS

CONTRATO DE CESIÓN SOBRE DERECHOS PROPIEDAD INTELECTUAL

Comparecen a la celebración del presente contrato de cesión y transferencia de derechos de propiedad intelectual, por una parte, el estudiante Yépez Montoya Jonathan Mauricio por sus propios y personales derechos, a quien en lo posterior se le denominará el "CEDENTE"; y, por otra parte, el INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO CORDILLERA, representado por su Rector el Ingeniero Ernesto Flores Córdova, a quien en lo posterior se lo denominará el "CESIONARIO". Los comparecientes son mayores de edad, domiciliados en esta ciudad de Quito Distrito Metropolitano, hábiles y capaces para contraer derechos y obligaciones, quienes acuerdan al tenor de las siguientes cláusulas:

PRIMERA: ANTECEDENTE.- a) El Cedente dentro del pensum de estudio en la carrera de Marketing Interno y Externo que imparte el Instituto Superior Tecnológico Cordillera, y con el objeto de obtener el título de Tecnólogo en Marketing Interno y Externo el estudiante participa en el proyecto de grado denominado "DETERMINAR UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE INSPECCIONES DE RIESGOS VEHICULARES QUE BRINDE EL SERVICIO A LAS ASEGURADORAS DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO", el cual incluye determinar la factibilidad de creación de una empresa de inspecciones vehiculares para atender las necesidades de este tipo de servicios por parte de empresas aseguradores en el Distrito Metropolitano de Quito, con base en un análisis de la situación actual de la industria y el análisis del mercado en el que se desarrollarían las actividades de la empresa propuesta, para lo cual ha implementado los conocimientos adquiridos en su calidad de alumno. **b)** Por iniciativa y responsabilidad del Instituto Superior Tecnológico Cordillera se desarrolla la factibilidad de creación de una empresa de inspecciones vehiculares para atender las necesidades de este tipo de servicios por parte de empresas aseguradoras en el Distrito Metropolitano de Quito, motivo por el cual se regula de forma clara la cesión de los derechos de autor que genera la obra literaria y que es producto del proyecto de grado, el mismo que culminado es de plena aplicación técnica, administrativa y financiera.

SEGUNDA: CESIÓN Y TRANSFERENCIA.- Con el antecedente indicado, el Cedente libre y voluntariamente cede y transfiere de manera perpetua y gratuita todos los derechos patrimoniales del estudio de factibilidad de creación de una empresa de inspecciones vehiculares para atender las necesidades de este tipo de servicios por parte de empresas aseguradores en el Distrito Metropolitano de Quito descrito en la cláusula anterior a favor del Cesionario, sin reservarse para sí ningún privilegio especial (código fuente, código objeto, diagramas de flujo, planos, manuales de uso, etc.). El Cesionario podrá dar uso del estudio de factibilidad por cualquier medio o procedimiento tal cual lo establece el Artículo 20 de la Ley de Propiedad Intelectual, esto es, realizar, autorizar o prohibir, entre

otros: a) La reproducción del estudio de factibilidad por cualquier forma o procedimiento; b) La comunicación pública de lo investigado; c) La distribución pública de ejemplares o copias, la comercialización, arrendamiento o alquiler del estudio de factibilidad; d) Cualquier transformación o modificación del estudio de factibilidad; e) La protección y registro en el IEPI del estudio de factibilidad a nombre del Cesionario; f) Ejercer la protección jurídica del estudio de factibilidad; g) Los demás derechos establecidos en la Ley de Propiedad Intelectual y otros cuerpos legales que normen sobre la cesión de derechos de autor y derechos patrimoniales.

TERCERA: OBLIGACIÓN DEL CEDENTE.- El cedente no podrá transferir a ningún tercero los derechos que conforman la estructura, secuencia y organización del estudio de factibilidad de creación de una empresa de inspecciones vehiculares para atender las necesidades de este tipo de servicios por parte de empresas aseguradores en el Distrito Metropolitano de Quito que es objeto del presente contrato, como tampoco emplearlo o utilizarlo a título personal, ya que siempre se deberá guardar la exclusividad del estudio de factibilidad de creación de una empresa de inspecciones vehiculares para atender las necesidades de este tipo de servicios por parte de empresas aseguradores en el Distrito Metropolitano de Quito a favor del Cesionario.

CUARTA: CUANTIA.- La cesión objeto del presente contrato, se realiza a título gratuito y por ende el Cesionario ni sus administradores deben cancelar valor alguno o regalías por este contrato y por los derechos que se derivan del mismo.

QUINTA: PLAZO.- La vigencia del presente contrato es indefinida.

SEXTA: DOMICILIO, JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA.- Las partes fijan como su domicilio la ciudad de Quito. Toda controversia o diferencia derivada de éste, será resuelta directamente entre las partes y, si esto no fuere factible, se solicitará la asistencia de un Mediador del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Quito. En el evento que el conflicto no fuere resuelto mediante este procedimiento, en el plazo de diez días calendario desde su inicio, pudiendo prorrogarse por mutuo acuerdo este plazo, las partes someterán sus controversias a la resolución de un árbitro, que se sujetará a lo dispuesto en la Ley de Arbitraje y Mediación, al Reglamento del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de comercio de Quito, y a las siguientes normas: a) El árbitro será seleccionado conforme a lo establecido en la Ley de Arbitraje y Mediación; b) Las partes renuncian a la jurisdicción ordinaria, se obligan a acatar el laudo arbitral y se comprometen a no interponer ningún tipo de recurso en contra del laudo arbitral; c) Para la ejecución de medidas cautelares, el árbitro está facultado para solicitar el auxilio de los funcionarios públicos, judiciales, policiales y administrativos, sin que sea necesario recurrir a juez ordinario alguno; d) El procedimiento será confidencial y en derecho; e) El lugar de arbitraje serán las instalaciones del centro de arbitraje y mediación de la Cámara de Comercio de

Quito; f) El idioma del arbitraje será el español; y, g) La reconvencción, caso de haberla, seguirá los mismos procedimientos antes indicados para el juicio principal.

SÉPTIMA: ACEPTACIÓN.- Las partes contratantes aceptan el contenido del presente contrato, por ser hecho en seguridad de sus respectivos intereses.

En aceptación firman a los 10 días del mes de Abril del dos mil quince.

f) _____

Jonathan Yépez Montoya

C.C. Nº **1719671081**

CEDENTE

f) _____

Instituto Superior Tecnológico Cordillera

CESIONARIO

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer, en primer lugar, a Dios y toda mi familia por su amor y constante apoyo no solo a lo largo de mi carrera sino durante toda mi vida.

No puedo dejar de agradecer a todo el personal del Instituto Tecnológico "Cordillera" por su trabajo profesional y dedicado al beneficio de los estudiantes y de la comunidad; en particular, a la ingeniera Alexandra Suárez por su constante apoyo y compromiso con el desarrollo del presente trabajo.

Finalmente, quiero expresar mis agradecimientos a todas las personas que me han ayudado y me apoyan dentro de la industria de los seguros. Confío que el desarrollo del presente plan de negocios se cristalice.

DEDICATORIA

A Dios y mi familia,

con toda mi admiración y amor.

ÍNDICE GENERAL

ACTA DE APROBACIÓN DEL TUTOR	ii
ACTA DE APROBACIÓN DEL LECTOR	iii
DECLARATORIA	iv
CESIÓN DE DERECHOS	v
AGRADECIMIENTO	viii
DEDICATORIA	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xiv
ÍNDICE DE FIGURAS	xv
ÍNDICE DE ANEXOS	xvi
RESUMEN EJECUTIVO	xvii
ABSTRACT	xviii
CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN	1
1.01 Objetivos.....	3
1.01.01 Objetivo general.	3
1.01.02 Objetivos específicos.	3
1.02 Justificación	4
1.03 Antecedentes.....	5
CAPÍTULO 2: ANÁLISIS SITUACIONAL.....	8
2.01 Ambiente Externo	8
2.01.01 Factor económico.	8
2.01.02 Factor social.	11
2.01.03 Factor legal.....	13
2.01.04 Factor tecnológico.	14
2.02 Micro entorno.....	16
2.02.01 Clientes.	17
2.02.02 Proveedores.	18
2.02.03 Competidores.	19

2.03 Análisis Interno	20
2.03.01 Propuesta estratégica.	20
2.03.02 Gestión administrativa	23
2.03.03 Gestión operativa.....	25
2.03.04 Gestión comercial	26
2.04 Análisis FODA.....	26
CAPÍTULO 3: ESTUDIO DE MERCADO	28
3.01 Análisis del Consumidor	28
3.01.01 Determinación de la población y muestra.....	28
3.01.02 Técnicas de obtención de información.	29
3.01.03 Análisis de la información.	30
3.02 Oferta.....	36
3.02.01 Oferta histórica.....	36
3.02.02 Oferta actual.	37
3.02.03 Oferta proyectada.	38
3.03 Productos Sustitutos	39
3.04 Demanda.....	40
3.04.01 Demanda histórica.	40
3.04.02 Demanda actual.	42
3.04.03 Demanda proyectada.	42
3.05 Balance Oferta-Demanda	43
3.05.01 Balance actual	43
3.05.02 Balance proyectado.....	44
CAPÍTULO 4: MEZCLA DE MERCADOTECNIA DE SERVICIOS	45
4.01 Producto.....	45
4.01.01 Definición del servicio.....	45
4.01.02 Capacidad instalada.	45
4.01.02 Capacidad óptima.	46
4.02 Plaza	46
4.02.01 Macro localización.	47
4.02.02 Micro localización.	47

4.02.03 Localización óptima.....	50
4.03 Promoción.....	51
4.03.01 Rasgos generales de la estrategia de promoción.	51
4.03.02 Imagen de la empresa.	51
4.03.03 Usos de imagen de la empresa.	54
4.03.04 Otras acciones de promoción.	57
4.04 Precio.....	57
4.05 Procesos.....	57
4.05.01 Cadena de valor.	58
4.06 Personas.....	58
4.06.01 Organigrama estructural.....	59
4.06.02 Organigrama funcional.....	59
4.07 Prueba física.....	63
CAPÍTULO 5: ESTUDIO FINANCIERO.....	64
5.01 Ingresos Operacionales y No Operacionales.....	64
5.02 Costos.....	66
5.02.01 Sueldos y salarios.	66
5.02.02 Presupuesto de costos variables.	67
5.02.03 Costos fijos.....	68
5.02.04 Presupuesto total de costos y gastos.	69
5.03 Inversiones.....	70
5.03.01 Fuentes de financiamiento y uso de fondos.	70
5.03.02 Depreciaciones.	71
5.03.03 Estado de pérdidas y ganancias.	72
5.03.04 Balance general.	73
5.03.05 Flujo de caja.	74
5.04 Evaluación.....	74
5.04.01 Tasa de descuento.....	74
5.04.02 Valor actual neto (VAN).....	75
5.04.03 Tasa interna de retorno (TIR).....	76
5.04.04 Período de recuperación de la inversión (PRI).....	77
5.04.05 Relación costo – beneficio (RBC).....	77

5.04.06 Punto de equilibrio.....	77
5.04.07 Análisis de índices financieros.....	79
CAPÍTULO 6: ANÁLISIS DE IMPACTOS	82
6.01 Impacto Ambiental.....	82
6.02 Impacto Económico.....	82
6.03 Impacto Productivo	83
6.04 Impacto Social	83
CAPÍTULO 7: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	84
7.01 Conclusiones.....	84
7.02 Recomendaciones.....	85
BIBLIOGRAFÍA	87
ANEXOS.....	90

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Empresas Aseguradoras de vehículos en Ecuador	17
Tabla 2. Lista de inspectores de riesgo certificados de la provincia de Pichincha	19
Tabla 3. Matriz FODA de la empresa a constituir.....	27
Tabla 4. Operacionalización de las preguntas de la encuesta	29
Tabla 5. Frecuencia absoluta de respuestas sobre uso de servicios de inspección.....	30
Tabla 6. Frecuencia absoluta de respuestas sobre satisfacción de los clientes	31
Tabla 7. Frecuencia absoluta de cantidad de inspectores que contratan las empresas.....	32
Tabla 8. Frecuencia absoluta de tipos de inspectores contratados	33
Tabla 9. Tabla de frecuencia sobre interés en contratar una nueva empresa de inspecciones	34
Tabla 10. Calificación de los elementos más valorados del servicio	35
Tabla 11. Proyección del tamaño de oferta de inspectores de riesgo en Pichincha	39
Tabla 12. Proyección de primas a nivel nacional por ramo de vehículos 2014-2016.....	43
Tabla 13. Crecimiento proyectado de la oferta y la demanda.....	44
Tabla 14. Matriz de selección de localización	49
Tabla 15. Presupuesto ingresos mensuales primer año.....	65
Tabla 16. Presupuesto de ingresos mensuales segundo año	65
Tabla 17. Presupuesto anual de ingresos durante la vigencia del proyecto.....	65
Tabla 18. Sueldos y salarios primer año	66
Tabla 19. Sueldos y salarios segundo año.....	67
Tabla 20. Presupuesto de costos fijos para los 5 años de operación	67
Tabla 21. Costos fijos del proyecto (no incluye sueldos y salarios).....	69
Tabla 22. Presupuesto general de costos y gastos	69
Tabla 23. Detalle de inversiones del proyecto	70
Tabla 24. Estado de pérdidas y ganancias durante desarrollo del proyecto.....	72

Tabla 25. Balance general proyectado durante el proyecto	73
Tabla 26. Flujo de caja proyectado.....	74
Tabla 27. Retorno sobre activos (ROA) para cada año de proyecto	80

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Evolución prevista del PIB per cápita y el crecimiento poblacional 2015 – 2018	9
Figura 2. Evolución del empleo en Ecuador de marzo 2008 a marzo 2014	12
Figura 3. Porcentaje de personas que han utilizado internet en los últimos 12 meses	15
Figura 4. Organigrama estructural de la empresa de inspecciones de riesgos vehiculares.....	24
Figura 5. Frecuencia porcentual de uso de servicios de inspección vehicular.....	31
Figura 6. Frecuencia porcentual sobre satisfacción de los servicios de inspección	32
Figura 7. Frecuencia porcentual de cantidad de inspectores que se contratan.....	33
Figura 8. Frecuencia porcentual de tipos de inspectores contratados.....	34
Figura 9. Frecuencia porcentual de interés por contratar un nuevo proveedor.....	35
Figura 10. Oferta histórica de servicios de inspección en Pichincha (2008-2012)	37
Figura 11. Relación lineal entre el año de análisis y el número de empresas de inspección.....	38
Figura 12. Datos históricos de valores cobrados por primas vehículos Ecuador 2008-2013	41
Figura 13. Relación lineal de crecimiento de primas de vehículos Ecuador 2008-2013.....	42
Figura 14. Mapa de la localización de la clínica	50
Figura 15. Disponibilidad del dominio "inspecciona.com"	52
Figura 16. Composición de colores	53

Figura 17. Tipografía a utilizar.....	53
Figura 18. Logotipo de la empresa	54
Figura 19. Modelo de página web a implementar	55
Figura 20. Modelo de tarjetas de presentación.....	55
Figura 21. Modelo de hojas membretadas	56
Figura 22. Cadena de valor de la empresa	58
Figura 23. Organigrama estructural de la empresa.....	59
Figura 24. Punto de equilibrio para el primer año.....	78

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Modelo de encuesta aplicada.....	90
Anexo 2. Tabulación de las encuestas aplicadas	92

RESUMEN EJECUTIVO

El presente informe determina la factibilidad de creación de una empresa de inspecciones vehiculares para atender las necesidades de este tipo de servicios por parte de empresas aseguradoras en el Distrito Metropolitano de Quito.

Con base en un análisis de la situación actual de la industria y el análisis del mercado en el que se desarrollarían las actividades de la empresa propuesta, se evaluó la factibilidad técnica, administrativa y financiera del proyecto. Con los resultados obtenidos, se concluyó que el proyecto es viable debido a que no existen barreras legales, técnicas o administrativas para su implementación, además de que las proyecciones financieras son positivas, lo que permite prever la rentabilidad para el propietario de la empresa propuesta.

Palabras clave: Inspección – Aseguradoras – Vehículos – Factibilidad

ABSTRACT

This report determines the feasibility of creating a company of vehicle inspections in order to meet the needs of such services by insurance companies in the Metropolitan District of Quito.

Based on an analysis of the current situation of the industry and market analysis in which the activities of the proposed company would develop, the report evaluates the technical, administrative, and financial feasibility of the project. With the results, it was concluded that the project is viable because neither there are no legal, administrative nor techniques barriers for its implementation; besides, financial projections are positive, allowing predict profitability for the business owner.

Keywords: Inspection – Insurance – Vehicles – Feasibility

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN

Las empresas de seguros cumplen una función de suma importancia en la sociedad debido a que permiten que personas e instituciones se desprendan de parte de sus riesgos “mediante la compra de contratos llamados pólizas de seguro que pagan una compensación en efectivo si llegan a ocurrir ciertos eventos específicos” (Bodie & Merton, 2003). En este sentido, es de interés público que las compañías de seguros cuenten con recursos suficientes para afrontar el pago de todos los siniestros, lo cual se logra, en medio de otras alternativas, a través de procedimientos técnicos que permitan la reducción del riesgo que asume la empresa aseguradora al emitir una póliza.

Uno de los procedimientos de reducción del riesgo es la actividad de inspección de los bienes con el fin de determinar si estos cumplen con características idóneas para ser asegurados. Las inspecciones de riesgo son actividades que deben llevarse a cabo por personal competente y acreditado por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, conforme lo establece la normativa vigente (Normas para el ejercicio de las actividades de los asesores productores de seguros, intermediarios de reaseguros y peritos de seguros, 2005).

Entre los bienes que son comúnmente asegurados se encuentran los vehículos. Además de un crecimiento sustancial del parque automotor, a un ritmo que supera el crecimiento poblacional (El Telégrafo, 2013), y un mejoramiento de las condiciones económicas de la población, se percibe que existe un mayor interés

de las personas e instituciones por reducir sus riesgos, por lo que el ramo de vehículos dentro de las empresas aseguradoras está en constante crecimiento.

En muchos casos, las empresas aseguradoras presentan “insuficientes medidas de prevención y escasa dotación de medios de protección”. Frente a esto y con la experiencia de estas compañías, se conoce que “la realización de un mayor esfuerzo para corregir estos factores supondrá la reducción de la probabilidad de ocurrencia de grandes pérdidas en las aseguradoras” (De Mingo, 1994). Por esta razón, es cada vez más grande la demanda de servicios de inspección ofrecidas por personas naturales y jurídicas especializadas en esta actividad.

En la actualidad existen 39 empresas aseguradoras y de reaseguros (de las cuales dos están en proceso de liquidación) y la mayoría tiene operaciones permanentes en la ciudad de Quito (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2014). De estas empresas, 27 están autorizadas a realizar aseguramiento de vehículos (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2014). Por otro lado, según estimaciones del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, se establece que el número de vehículos que circula en la ciudad bordea los 445.000 (El Telégrafo, 2013). Estas cifras permiten comprender de manera inicial el tamaño de la demanda de servicios de inspección que permitan una adecuada gestión de riesgos por parte de las empresas de seguros.

Por lo señalado, se considera como una interesante oportunidad de negocio la creación de una empresa que brinde el servicio de inspecciones de riesgo de

vehículos para atender una creciente demanda por parte de empresas aseguradoras en Quito.

1.01 Objetivos

Se han establecido los siguientes objetivos para el presente informe

1.01.01 Objetivo general.

Elaborar un proyecto de factibilidad para la creación de una empresa de inspecciones de riesgos vehiculares dirigidas a las aseguradoras del Distrito Metropolitano de Quito.

1.01.02 Objetivos específicos.

- Realizar un estudio de mercado para conocer cuál es la demanda de proveedores de servicios de inspecciones en las aseguradoras.
- Conocer la inversión requerida para la creación de la empresa
- Determinar el punto de equilibrio para la creación de la empresa.
- Determinar la logística que se va realizar para el proceso de inspección.
- Determinar las estrategias del Marketing Mix .

1.02 Justificación

El desarrollo del presente trabajo se justifica en varios niveles. Considerando los elementos más particulares hasta los más generales, la justificación del estudio es la siguiente:

A nivel particular, el desarrollo de este documento aportará no solo a cumplir con la legislación vigente relativa a los requisitos para titulación de instituciones de educación superior (Ley Orgánica de Educación Superior, 2010), sino que permitirá tener bases sólidas para la futura inversión para la creación de esta empresa por parte del autor. Por tanto, existe un genuino interés personal para la realización de este informe.

A nivel académico y profesional, se espera que el presente trabajo abone al estudio y discusión en las áreas de administración, marketing y temas relacionados por parte de estudiantes, maestros y trabajadores de estos sectores. En este sentido, se estima que el aporte del estudio sea sustancial no solo en la presentación de teorías aprendidas durante el proceso de formación del autor sino que se condensen en la praxis.

Dentro de la industria de los seguros privados, se espera que este informe se constituya en la base de la creación de un negocio que atienda las demandas de las empresas aseguradoras del Distrito Metropolitano de Quito que serán beneficiadas en una reducción de sus pérdidas por pagos de siniestros vehiculares que podrían evitarse gracias a la realización de inspecciones de riesgo previas a la contratación definitiva de la póliza.

Finalmente, a nivel social y como resultado de lo anterior, el desarrollo de una empresa de inspección de riesgo para vehículos busca asegurar que se pueda atender los reclamos por siniestros de toda la población que accede a los diversos ramos de seguros.

1.03 Antecedentes

Los antecedentes de los seguros se remontan a la antigua civilización babilónica en la que destaca que, bajo el reinado de Hammurabi y en su célebre código, se establecía entregar a las viudas y huérfanos una indemnización por el fallecimiento de un hombre; así mismo, en otras regiones como en la antigua Grecia. No obstante, el seguro como se lo conoce en la actualidad tiene un desarrollo bastante más reciente.

El principal desarrollo de las compañías de seguros tuvo lugar en Inglaterra, con la apertura del Café de Lloyds en 1687. El gran Incendio de Londres ocurrido en 1666 llamó la atención sobre la importancia de desarrollar seguros de incendio y, una oficina fue constituida para tal efecto (Junguito, 2012).

El seguro se caracteriza porque es una actividad económica y financiera debido a que permite formar un capital futuro sobre la base del ahorro y traslada los fondos de los asegurados a instituciones de tipo financiero para su inversión. De manera adicional, se trata de una actividad de servicios debido a que ofrece amparo a las

personas y su patrimonio en caso de presentarse siniestros. Finalmente, el seguro es una actividad de transformación de riesgos en pagos periódicos que sirven para soportar el riesgo de ocurrencia de situaciones adversas (Bueno, 2004).

La actividad de seguros se ha presentado en Ecuador desde la época republicana, de manera inicial tras el desarrollo vertiginoso de la actividad comercial privada que se realizaba en la ciudad de Guayaquil debido al puerto marítimo. Commercial Union, una de las principales compañías aseguradoras inglesas, se estableció en Ecuador en 1886, convirtiéndose en líder del desarrollo del sector asegurador (Seguros Unión, 2014). Con el paso de los años, tanto en Ecuador como en el resto del mundo, las compañías de seguros fueron incrementándose en número y en los tipos de productos que ofrecían paralelamente con el desarrollo de las actividades económicas. En la actualidad existen más de 30 compañías de seguros y reaseguros en el país (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2014).

Es fácil entender que el seguro tal como se lo conoce en la actualidad requiere de un manejo técnico con el fin de predecir, con un cierto grado de certidumbre, la cantidad de siniestros que la empresa aseguradora deberá cubrir. Con este objetivo, la industria del seguro se asienta sobre dos elementos importantes: la matemática actuarial que “tiene como objetivo el análisis cuantitativo de las operaciones de seguro” (Berenguer & Hernández, 2013) con base en estadística, y las inspecciones o peritajes tanto de riesgos como de ajustes.

La inspección de riesgos es una actividad paralela al desarrollo de los seguros debido a que es de interés de las compañías de seguros y de los propios asegurados, evitar el acaecimiento de siniestros.

En la actualidad, las funciones y actividades relacionadas con la industria financiera de los seguros en Ecuador está fuertemente regulada en la legislación y bajo el escrutinio de una estructura pública: la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, creada el 6 de septiembre de 1927 “bajo inspiración de la Misión Kemmerer (1925 - 1927), llamada así porque la presidió el doctor Edwin Walter Kemmerer, [lo que] produjo en el país una verdadera transformación en el ramo bancario y financiero” (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2014).

Una vez delimitado el estudio por medio de esta corta introducción, se procederá a realizar un análisis de la situación actual, tanto del ámbito externo como interno, con el fin de evaluar de manera inicial la factibilidad de crear una empresa de inspecciones de riesgo vehiculares en el Distrito Metropolitano de Quito.

CAPÍTULO 2: ANÁLISIS SITUACIONAL

2.01 Ambiente Externo

Las empresas se ven tanto beneficiadas como perjudicadas por el entorno que los rodea y no solo por sus operaciones. Los cambios externos afectan las conductas de los consumidores, las estrategias de segmentación del mercado, los tipos de productos que se desarrollan, naturaleza del posicionamiento, y también los tipos de servicio que se ofrecen y la elección de las empresas, entre otros elementos (Kotler & Armstrong, 2008).

Dentro de los factores externos que presentan un impacto sobre las actividades se encuentran el factor económico, factor social, el legal y político, y por último el tecnológico.

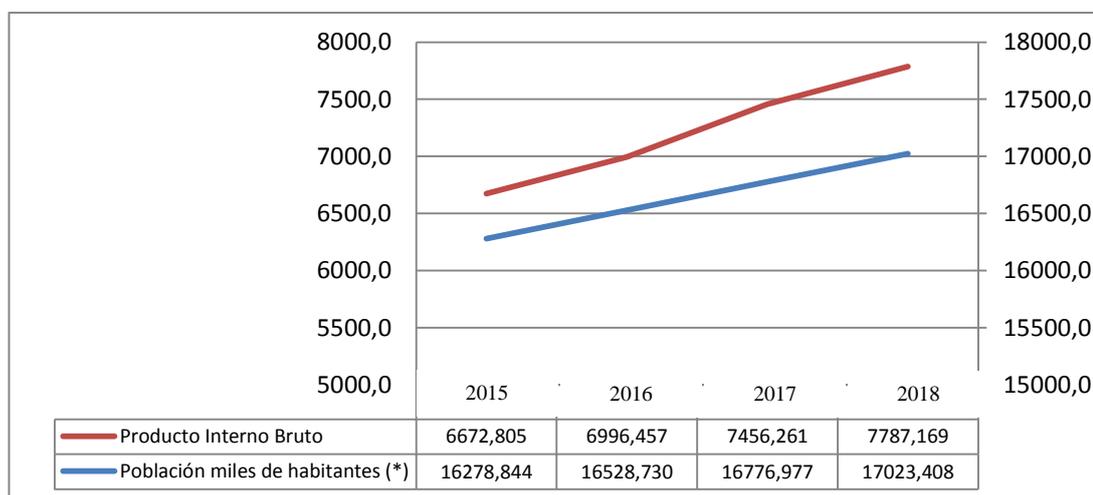
2.01.01 Factor económico.

Con el fin de determinar el factor externo a nivel económico del país, se ha considerado analizar el Producto Interno Bruto (PIB) del Ecuador, su tasa de inflación y el nivel de riesgo país, elementos que determinarían las condiciones básicas en las que se desenvolverá la empresa de inspecciones de riesgo que se propone en este documento.

Se plantea en los Indicadores macroeconómicos de mayo 2014, por el Ministerio Coordinador de Política Financiera, que durante el año 2013, la economía

ecuatoriana mostró un crecimiento real de 4.5%.; por lo que el valor agregado no petrolero impulsó la actividad económica en el 2013, favoreciendo a la variación anual del PIB (Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2012). A continuación se presenta la evolución del PIB per cápita estimado para el período 2015 – 2018, en comparación con el crecimiento poblacional también estimado para el mismo período:

Figura 1. Evolución prevista del PIB per cápita y el crecimiento poblacional 2015 – 2018



Fuente: (Banco Central del Ecuador, 2014)

En Ecuador, a finales del año 2012, se registró la tasa de penetración de los servicios de seguros con relación al PIB (1,7%), la cual resultó baja ; pero la actividad de los seguros ha venido incrementándose; ya en marzo del 2013, la variación de la prima superó, al PIB. Se plantea que la prima per-cápita para la población (PEA) aumentó en el 2013 en USD \$11,2 dólares, lo que representó USD \$342,5 (Comportamientos de Seguros Privados en Ecuador, 2014).

Con respecto a la inflación, en el país se registró una inflación mensual de 0,18% en noviembre del 2014, según el último reporte del Índice de Precios al Consumidor (IPC), publicado por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2012). La tasa de inflación sería un factor determinante en las empresas y esta se mantuvo baja hasta lo que va del año 2014, lo que indica una visión positiva de este elemento económico.

El riesgo país “es un indicador de la situación de un país evaluada por un número de empresas especializadas” (Banco Central del Ecuador, 2014). Este indicador es de gran importancia para la toma de decisión de inversiones ya que es parte del cálculo de la tasa de descuento que se utiliza en el análisis financiero de un proyecto.

Al 17 de diciembre de 2014, según información ofrecida por el Banco Central del Ecuador (2014), el indicador de riesgo país del Ecuador sigue manteniéndose a la baja, al registrar una tasa de 549 puntos básicos (p.p.), factor que es positivo para la economía en general, al presentar una recuperación de 61 p.p. frente al mes anterior y de 151 p.p. respecto al año anterior.

Este indicador reduce además su diferencia con el promedio de América Latina de 2,02 a 1,35 veces, cuando el Emerging Markets Bonds Index o Indicador de Bonos de Mercados Emergentes (EMBI), que es el principal indicador de riesgo país, en la región ha crecido en un año de 346 p.p. a 408 p.p. (Banco Central del Ecuador, 2014).

2.01.02 Factor social.

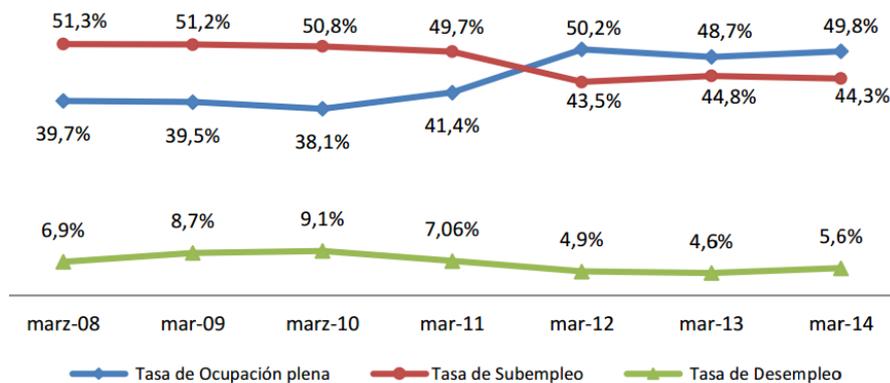
El estudio social relacionado con la creación de una empresa de inspecciones de riesgos de seguros para vehículos se centra, específicamente, en la participación de los ciudadanos en la economía a través del trabajo y los salarios.

Esto se fundamenta en que uno de los elementos que más afecta, positiva o negativamente, a toda clase de industria es el nivel de ingresos y la cantidad de población económicamente activa en un país, ya que estos elementos determinan la capacidad adquisitiva de productos o servicios entre los que se cuenta la adquisición de vehículos y la contratación de seguros.

Existe aún desigualdad social, de acuerdo a la Distribución del Ingreso per cápita de los Hogares según nivel Socio – Económico (Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2012). El 10% de los más ricos en el país tienen el 45% de la riqueza, el 10% de los más pobres tienen el 1,1% de la riqueza, y el 60% de la población vive en niveles de pobreza, los cuales no tienen acceso a la educación, ni presentan un apropiado nivel de nutrición y mucho menos una vivienda confortable.

En lo referente a empleo, Ecuador ha logrado un avance sustancial debido a que ha aumentado el número de ocupados plenos frente al número de subempleados que era, históricamente, mayor.

Figura 2. Evolución del empleo en Ecuador de marzo 2008 a marzo 2014



Fuente: (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2014)

En lo relacionado a los salarios en el Ecuador, se ha aplicado el sistema de determinar salarios mínimos cada año, si es que no se han logrado acuerdos entre sectores de empleados y empleadores.

Con el actual gobierno, adicionalmente, se ha establecido el denominado “salario digno” que es el salario mínimo que las empresas que declaran utilidades deben pagar a sus trabajadores con el fin de garantizar que las ganancias de las organizaciones no se deban a la explotación del talento humano.

Para el año 2014, el salario mínimo se ha determinado en \$340 mensuales, mientras que el de la dignidad asciende a \$397 (Enríquez, 2013). Esto ha permitido que un mayor número de personas mantengan niveles de ingresos estables. Este factor resulta beneficio para la propia empresa porque constituye una oportunidad para su creación.

2.01.03 Factor legal.

El país está regido jurídicamente en orden jerárquico por la Constitución Política, la cual establece derechos y deberes de las personas jurídicas y naturales y es ley suprema en el Ecuador (Constitución de la República del Ecuador, 2008), luego le siguen las Leyes Orgánicas, Leyes Ordinarias, y demás Reglamentos, etc., que van en descenso jerárquico, hasta componer todo un conjunto de títulos que forman parte del cuerpo legal público y privado.

En Ecuador, se ha visto en los últimos años una estabilidad política y legal que afecta positivamente a todas las actividades económicas, en comparación con los últimos años de los noventa y los primeros del 2000, caracterizados por una gran inestabilidad política, social y jurídica.

Entre los programas políticos del Estado se destaca el Plan Nacional para el Buen Vivir (Plan Nacional del Buen Vivir, 2009-2013), conocido como Plan Nacional de Desarrollo, elaborado por la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (Informe económico y Comercial, 2013). El Plan Nacional de Buen Vivir plantea como reto la construcción de un nuevo modelo de desarrollo, incluyendo una nueva manera de generación de riqueza y redistribución post-petrolera, entre las que se destacan algunas de sus estrategias:

- Aumento de la productividad real y diversificación de las exportaciones, exportadores y destinos mundiales.

- Transformación de la educación superior y transferencia de conocimiento en ciencia, tecnología e innovación.
- Conectividad y telecomunicaciones para construir la sociedad de la información.
- Inversión para el Buen Vivir, en el marco de una macroeconomía sostenible.
- Sostenibilidad, conservación, conocimiento del patrimonio natural y fomento al turismo comunitario.
- Desarrollo y ordenamiento territorial, desconcentración y descentralización (Plan Nacional del Buen Vivir, 2009-2013).

El ordenamiento jurídico y la situación política estable del Ecuador se configuran como elementos positivos para la apertura de nuevas empresas como la que se propone en este documento. Este elemento es de importancia para el análisis de los factores externos del plan de negocios.

2.01.04 Factor tecnológico.

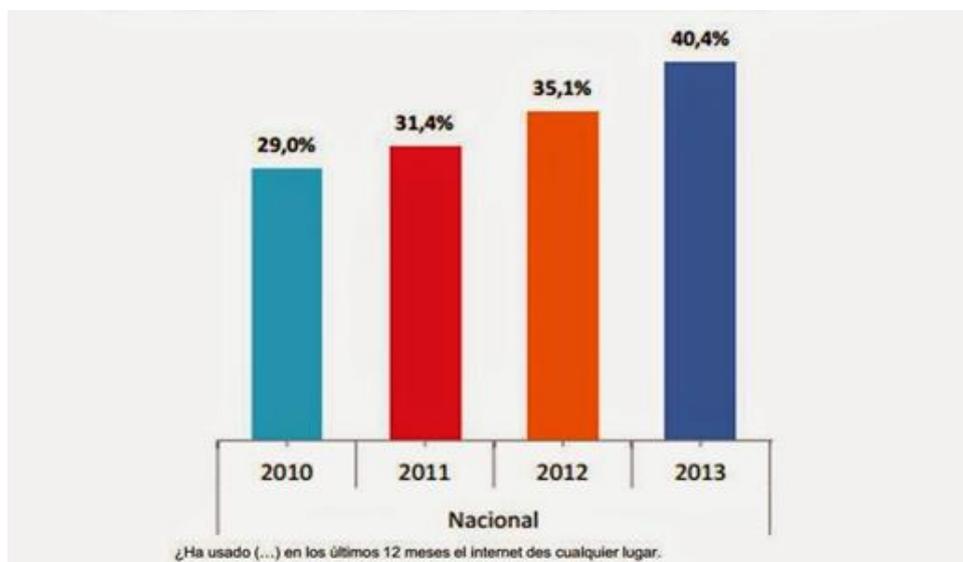
Las empresas actualmente deben estar a la par de los cambios tecnológicos: equipos y software porque optimizan los costos, se incrementa la eficiencia, y por ende se mejora la calidad de sus productos, brindando un servicio más óptimo y eficiente hacia sus clientes.

La tecnología, además de mejorar o desarrollar procesos, sistematiza los conocimientos para su aprovechamiento y bienestar de la sociedad. Por ejemplo, en

una empresa es importante reconocer las señales del entorno, que no son más que las oportunidades y amenazas desde su posición tecnológica.

En Ecuador según la Encuesta de Tecnologías de la Información y la Comunicación, del INEC (Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2012), el 40,4 % de los ecuatorianos utilizó el servicio de Internet en los últimos doce meses. Este elemento demuestra que el entorno tecnológico se está haciendo cada vez más beneficioso para todo tipo de industrias y eso se verifica en la evolución de acceso a internet que se presenta en la siguiente figura:

Figura 3. Porcentaje de personas que han utilizado internet en los últimos 12 meses



Fuente: Reporte anual de estadísticas sobre tecnologías de la información y comunicaciones (TIC's) 2011.

A pesar de que se observa un mejoramiento del acceso a internet en Ecuador, aún sigue siendo un nivel bajo con relación a otras regiones como Europa o los Estados Unidos. Por lo tanto, para el presente estudio se considera una amenaza para la creación de una nueva empresa de inspecciones de riesgos de vehículos.

2.02 Micro entorno

El entorno micro hace referencia a la situación de la industria específica en la que se desenvuelve cierto negocio; en este caso, la industria de los servicios financieros y, particularmente, de servicios de seguros y de inspección de riesgos.

El nivel de profundización de los servicios de seguros en Ecuador está por debajo de otras economías más avanzadas de América Latina como Chile (4,07%), Argentina (2,16%), Colombia (2,58%) entre otras; sin embargo, y pese a las dificultades del entorno económico mundial, se aprecian esfuerzos por desarrollar la industria aseguradora del país lo cual se traduce en términos de la tasa de crecimiento de la prima durante los últimos años (Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2010).

Se prevé una mejoría en las empresas de seguros debido al desarrollo de la economía explicado previamente. A continuación se realiza un análisis más específico de los elementos de la industria: clientes, proveedores y competidores.

2.02.01 Clientes.

Resulta importante para una empresa conocer las características de los clientes porque indica la cantidad de consumidores, la frecuencia en sus compras, las cantidades que adquieren en promedio y la receptividad en los diversos tipos de métodos.

El cliente debe ser el centro de atención de la empresa, ya que constituye el punto más importante del proceso de marketing. Hacia el cliente deben dirigirse las decisiones y acciones tendientes a generar relaciones sólidas y permanentes buscando atender las necesidades y deseos del consumidor (Kotler & Armstrong, 2008).

Los clientes de la empresa que se propone en este documento constituyen las empresas aseguradoras del país que ofrecen el ramo de vehículos. La siguiente tabla muestra la lista de Aseguradoras que están autorizadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros de Ecuador para ofrecer seguros de vehículos.

Tabla 1. Empresas Aseguradoras de vehículos en Ecuador

ACE SEGUROS S.A.

AIG METROPOLITANA CIA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.

ALIANZA COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.

ASEGURADORA DEL SUR C.A.

BALBOA COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.

BOLIVAR COMPAÑIA DE SEGUROS DEL ECUADOR S.A.

COMPAÑIA DE SEGUROS CONDOR S.A.

COMPAÑIA DE SEGUROS ECUATORIANO-SUIZA S.A.

COMPAÑIA DE SEGUROS GENERALES PRODUSEGUROS S.A.

CONSTITUCION C.A. COMPAÑIA DE SEGUROS

COOPSEGUROS DEL ECUADOR S.A. COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS

GENERALI ECUADOR COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.

HISPANA DE SEGUROS S.A.

INTEROCEANICA C.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS

LATINA VIDA COMPAÑIA DE SEGUROS C.A

LIBERTY SEGUROS S.A.

LONG LIFE SEGUROS LLS EMPRESA DE SEGUROS S.A.
QBE SEGUROS COLONIAL S.A.
ROCAFUERTE SEGUROS S.A.
SEGUROS COLON S.A.
SEGUROS ORIENTE S.A.
SEGUROS SUCRE S.A.
SEGUROS UNIDOS S.A.
SWEADEN COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.
TOPSEG COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.
VAZ SEGUROS S.A. COMPAÑIA DE SEG. Y REASEG.

Fuente: (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2014)

Como se puede observar, existe un número importante de posibles clientes para la empresa de inspección de riesgos. Sin embargo, cabe señalar que las empresas aseguradoras, especialmente las más grandes, cuentan con un alto poder de negociación por su tamaño en el mercado, lo que se considera una amenaza.

2.02.02 Proveedores.

Los proveedores de una empresa de inspección de riesgos de vehículos son empresas de papelería y materiales de oficina, proveedor de internet, entre otros. Como se puede observar, este tipo de empresas no constituyen una amenaza por cuanto existe una gran cantidad de estos proveedores.

A pesar de que no entra dentro del grupo de proveedores, se puede considerar a la Superintendencia de Bancos y Seguros como parte “proveedora” de las certificaciones necesarias para el funcionamiento de la empresa que se propone en este documento. En este sentido, el elemento de proveedores puede considerarse como una amenaza por la cantidad de regulaciones que tiene la industria de los seguros en el país.

2.02.03 Competidores.

Se consideran como competidores a los inspectores de riesgos en el Distrito Metropolitano de Quito que están certificados por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador.

En el grupo de competidores existen personas naturales y jurídicas y la lista actualizada a diciembre de 2013 se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 2. Lista de inspectores de riesgo certificados de la provincia de Pichincha

Personas naturales:

Matute Anagumbra Víctor Hugo

Grijalva Aizaga Patricio Oswaldo

Jervis Iturralde Roque

Meza Castro Gustavo Mauricio

Personas jurídicas:

Euro American Survey Eurosurvey S.A. Inspector de Riesgos

Anprev Cia. Ltda.

Kamana Cia. Ltda.

Concordia Risk Management Cia. Ltda.

Surveyrisk Cia. Ltda. Inspector de Riesgos

Valriesgos Inspectores de Riesgos S.A.

Aval Servicios Intermedios Avalservices Cia. Ltda. Inspectores de Riesgo

Fuente: (Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2013)

Como se puede observar, existe un número pequeño de inspectores de riesgo en la zona donde va a crearse la empresa propuesta. Sin embargo, esto también

produce que exista un alto nivel de rivalidad entre los competidores lo que se puede considerar una amenaza.

2.03 Análisis Interno

A continuación se presenta la información interna de la empresa que se va a crear, como elemento preliminar al diseño más profundo que se muestra en los capítulos siguientes:

2.03.01 Propuesta estratégica.

La propuesta estratégica se compone de las declaraciones de misión, visión, objetivos y valores organizacionales:

2.03.01.01 Misión.

Para establecer la Misión de cualquier empresa es importante definir a quién satisface el producto o servicio de la empresa, además de identificar los productos o servicios. A continuación se define la Misión de la empresa a crear:

“FAVORECEMOS AL DESARROLLO DEL PAÍS, MEDIANTE LA
IMPLEMENTACIÓN DE INSPECCIONES DE RIESGOS VEHICULARES,
BRINDANDO SERVICIOS A LAS ASEGURADORAS DEL DISTRITO

METROPOLITANO DE QUITO, CON UNA FILOSOFÍA DE ÉTICA PROFESIONAL Y ESTABLECIENDO UN CLIMA ORGANIZACIONAL FAVORABLE”.

2.03.01.02 Visión.

La visión de una empresa es la identificación de hacia dónde se quiere llegar en un plazo de tiempo determinado. La visión de la empresa propuesta es:

“LABORAR CON RECURSOS HUMANOS CAPACITADOS EN INSPECCIONES DE RIESGOS VEHICULARES PARA LOGRAR UN CRECIMIENTO EMPRESARIAL SOSTENIDO Y POSICIONAR A LA ORGANIZACIÓN COMO LA PRINCIPAL EN SU RAMO EN EL PLAZO DE CINCO AÑOS”.

2.03.01.03 Objetivos.

Los objetivos determinan la finalidad de los resultados y los beneficios de la empresa, por lo que se definen los logros que se esperan obtener en un período de determinado.

2.03.01.03.01 Objetivo general.

Proponer a los clientes de la empresa un servicio rápido y con eficiencia, con el fin de diferenciarse de sus competidores y generar buenas relaciones con sus clientes.

2.03.01.03.02 Objetivos específicos.

1. Ser más competitivos con relación al mercado.
2. Lograr la flexibilidad entre los clientes y proveedores.
3. Edificar el crecimiento profesional de la empresa, ser diferente, del resto de inspectores de riesgo de la provincia.

2.03.01.04 Principios y/o valores

Cualquier empresa debe conocer cuáles son los valores y cualidades que debe promover y conservar entre sus colaboradores para mantener una excelente imagen institucional. Los siguientes valores serán los más importantes dentro de la organización que se va a crear.

- Puntualidad. Es una de las reglas más importante de los seres humanos, la de brindar un mejor servicio a los clientes dentro de la organización en el tiempo ofrecido.
- Innovación. Para lograr rapidez, eficiencia y competencia.

- Trabajo en Equipo. Lograr un grupo de trabajo comprometido con la empresa y sus compañeros para generar un servicio de calidad.
- Mejora Continua. Fijarse metas, y proyectar otras nuevas en base a un proceso continuo de evaluación y generación de acciones que mejoren las operaciones de la organización.
- Integridad. Ser honestos, sencillos y transparentes.
- Respeto y responsabilidad. Fomentar el respeto mutuo, sin importar religión, condición social o raza; todos enfocados hacia los objetivos de la empresa y la atención al cliente.

2.03.02 Gestión administrativa

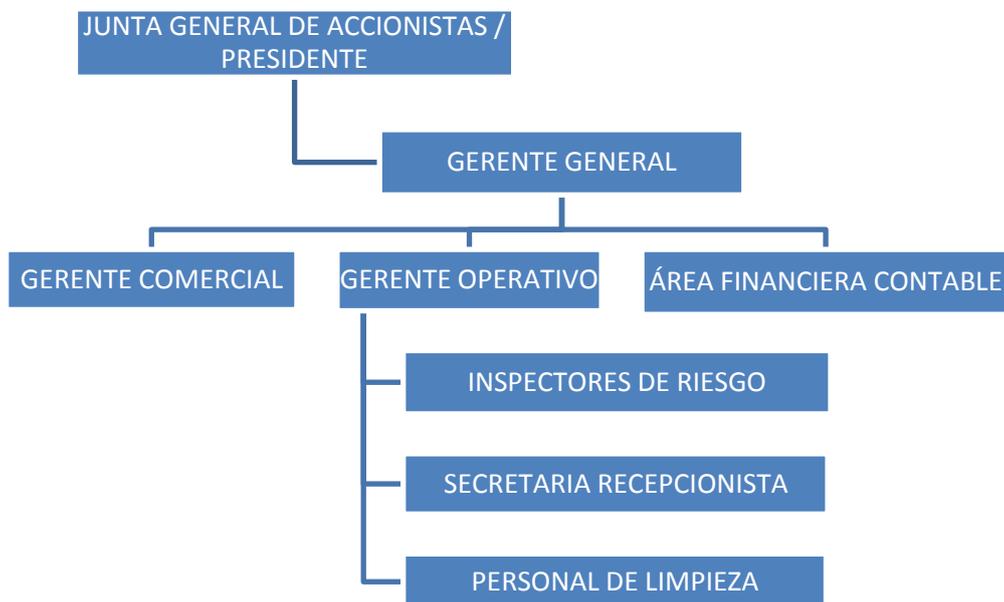
Se propone el siguiente resumen de composición administrativa de la empresa:

- Se recomienda que la empresa se constituya como compañía limitada o unipersonal, con base a lo establecido por la legislación vigente.
- La compañía no solo deberá estar regida por la Superintendencia de Compañías sino que, por sus actividades, deberá estar regulada por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador
- La empresa estará conformada por un directorio de socios, tal como lo establece la legislación vigente, presidida por un presidente designado por votación de los socios.
- Se nombrará a un Gerente General; quien tendrá la responsabilidad de representar a la compañía y de desarrollar la administración de la misma en el sentido más amplio.

- Se propone contratar un Gerente Comercial, encargado de generar las relaciones con los clientes; y un Gerente Operativo encargado de coordinar las actividades internas de la compañía, principalmente las de desarrollo de las acciones de inspección de riesgos.
- Así mismo, se requerirá de un área financiera-contable.

Con el fin de tener una comprensión clara de la organización de la empresa que se propone en este documento, se muestra el organigrama estructural preliminar, que se constituirá en la estructura básica de su formación.

Figura 4. Organigrama estructural de la empresa de inspecciones de riesgos vehiculares



Fuente: elaboración propia

2.03.03 Gestión operativa

En este aspecto es importante tener presente el proceso de inspección de acuerdo a los requerimientos operativos regulares de esta actividad y las órdenes de trabajo y condiciones especiales de las empresas aseguradoras.

Más adelante se detallarán los procesos específicos de inspección y la cadena de valor de la empresa; no obstante, el trabajo se puede resumir de la siguiente manera:

1. Se recibe la orden de trabajo de parte del cliente (empresa aseguradora).
2. Se realiza una cita con el propietario del vehículo.
3. Se atiende a la cita y se efectúa la inspección.
4. Se realiza un informe de inspección, correctamente llenado y suscrito por el inspector.
5. Se envía el informe de la inspección a la compañía de seguros.

Como se anticipó, más adelante en este informe se detallarán los procesos de la cadena de valor, desde la elección y mantenimiento de proveedores hasta la facturación de los servicios realizados.

2.03.04 Gestión comercial

En esta área no se considera la contratación de personal de ventas debido al tamaño reducido del número de clientes. De esta manera se establece que el Gerente Comercial será el encargado de realizar los contactos con las empresas de seguros y la suscripción de acuerdos con dichas empresas. Así se observa que el Gerente Comercial de la empresa debe ser la cara visible de la compañía que se va a constituir.

Con el fin de mantener una adecuada imagen de la compañía, elemento principal de la gestión comercial, se anticipa el uso de estrategias de promoción que incluirán el uso de tecnologías de información y comunicación como página web y uso de redes sociales, además de elementos más conservadores como el uso de papelería membretada, tarjetas y demás material promocional.

2.04 Análisis FODA

Tras el análisis realizado de los elementos externos e internos que pueden afectar las acciones de la empresa a constituir, se los resume en la siguiente matriz FODA que representa las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

Tabla 3. Matriz FODA de la empresa a constituir

	Factores internos	Factores externos
Factores favorables	<p>Fortalezas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Una vez certificado, está autorizado por una entidad de regulación del Estado. 2. Grupo pequeño de personal, lo que facilita la toma de decisiones, el trabajo en equipo y la comunicación. 3. Pocos requerimientos de inversión, lo que implica capacidad económica para la creación y operación de la compañía. 4. Conocimiento por parte del autor sobre la industria de seguros. 	<p>Oportunidades</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Entorno económico en crecimiento, que alienta la inversión en nuevos negocios. 2. Sociedad con más trabajo y renta que impulsa el consumo. 3. Ambiente político y legal estable, lo que genera confianza y crecimiento de la industria.
Factores negativos	<p>Debilidades</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se trata de una empresa nueva, lo que implica inexperiencia y nulo reconocimiento dentro del mercado asegurador. 	<p>Amenazas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Relativamente limitada la penetración de tecnología en el país, lo que puede dificultar el desarrollo de las operaciones. 2. Alto poder de negociación de los clientes, lo que puede hacer que impongan condiciones de precio y producto. 3. Significativas regulaciones por parte de los organismos de control (Superintendencia de Bancos y Seguros). 4. Rivalidad con los competidores.

Fuente: elaboración propia

Una vez establecidas las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, se considera importante identificar el tamaño y las características del mercado que se presenta en el siguiente capítulo.

CAPÍTULO 3: ESTUDIO DE MERCADO

3.01 Análisis del Consumidor

El presente trabajo determina la factibilidad de la creación de una empresa de inspecciones de vehículos y considera como sus clientes a las empresas aseguradoras de la ciudad de Quito que ofrecen el ramo de vehículos. En este sentido, se considera como oferta a las empresas de inspecciones y a los inspectores personas naturales que están autorizados por la Superintendencia de Bancos y Seguros para realizar actividades de peritaje de riesgos de vehículos; mientras que la demanda se concentra exclusivamente en las empresas aseguradoras, igualmente autorizadas por la Superintendencia de Bancos para asegurar vehículos.

3.01.01 Determinación de la población y muestra.

Para el presente estudio se ha decidido realizar un estudio de campo de la demanda de los servicios de inspección de riesgo vehicular. Con este objetivo, se considera como población de estudio al grueso de las compañías de seguros autorizadas para ofrecer coberturas a vehículos.

Como se ha mencionado previamente, en la actualidad existen 26 compañías de seguros en el Ecuador autorizadas por la Superintendencia de Bancos para ofrecer ramo de vehículos. Por el corto tamaño de la población, no se ha considerado la selección de una muestra estadísticamente representativa; de este modo, se aplicaron las técnicas de recolección de información a toda la población.

3.01.02 Técnicas de obtención de información.

Con el fin de obtener información relevante de parte de las aseguradoras, se decidió aplicar la técnica de la encuesta por medio de preguntas cerradas con el fin de facilitar la tabulación de los datos obtenidos.

Las preguntas formuladas en el cuestionario de encuesta se basaron en la siguiente operacionalización:

Tabla 4. Operacionalización de las preguntas de la encuesta

Variable	Elemento	Indicador	Pregunta
Uso actual del servicio de inspección	Uso de servicio de inspección	Cuantitativo	1. ¿La empresa aseguradora donde usted trabaja contrata servicios de inspección de riesgos vehiculares al momento de emitir una póliza de seguros de ese ramo?
	Satisfacción del servicio de inspección	Cuantitativo	2. ¿Cuál es su grado de satisfacción del servicio de inspección de riesgos vehiculares que usted recibe?
	Número de inspectores que contrata	Cuantitativo	3. ¿Con cuántos inspectores de riesgos vehiculares trabaja regularmente?
Uso futuro de servicios de inspección	Tipos de inspectores	Cuantitativo	4. ¿Qué tipo de inspectores de riesgo de vehículos contrata con más regularidad?
	Interés en la presencia de una nueva proveedora	Cuantitativo	5. ¿Le interesaría trabajar con una nueva compañía de inspecciones de riesgos vehiculares?
	Aspectos valorados por el cliente	Cualitativo	6. Calificándolos de 1 a 5, siendo 1 muy importante y 5 menos importante, califique los siguientes elementos que usted valora en el servicio de inspecciones vehiculares.

Elaborado por: el autor.

Bajo los lineamientos presentados, se procedió a diseñar la encuesta que se aplicó a las empresas aseguradoras. El diseño de la mencionada encuesta se encuentra en el anexo 1 del presente trabajo.

3.01.03 Análisis de la información.

Se envió el cuestionario de encuesta a las áreas de emisión de las empresas aseguradoras indicándoles la motivación del desarrollo del estudio y solicitándoles sus comentarios acerca de su relación con las empresas que ofrecen inspecciones de riesgos de vehículos. Se obtuvo respuesta negativa de 13 compañías aseguradoras que en su mayoría se negaron respetuosamente a responder al cuestionario o que, simplemente, no enviaron respuesta.

Las respuestas ofrecidas por las compañías se encuentran tabuladas íntegramente en el anexo 2 del presente trabajo. A continuación se realiza un análisis detallado de los resultados obtenidos exclusivamente de las empresas que respondieron las encuestas.

Pregunta 1. Utilización de los servicios de inspección de riesgos vehiculares

Tabla 5. Frecuencia absoluta de respuestas sobre uso de servicios de inspección

Respuesta	Frecuencia absoluta
Siempre	1
Con mucha frecuencia	10
Ocasionalmente	2
Nunca o casi nunca	0
Total	13

Fuente: encuestas

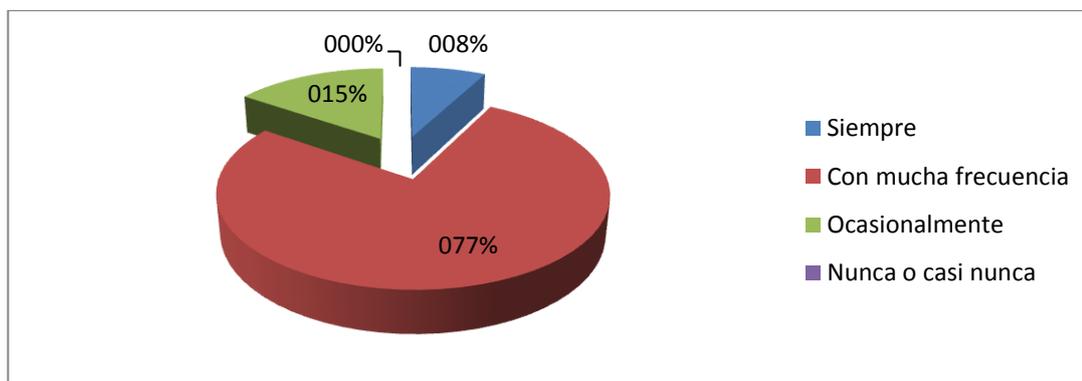


Figura 5. Frecuencia porcentual de uso de servicios de inspección vehicular

Fuente: encuestas

Como se puede apreciar, es abrumadora la respuesta positiva (que involucra la opción “siempre” y “con mucha frecuencia”) que asciende a 84,62% de los encuestados. Esto implica que el uso de los servicios de inspección es alto y configura un elemento importante de identificación de la oportunidad de negocios. Resalta, además, que ninguno de los encuestados manifestó que nunca usa los servicios de inspección de riesgos de vehículos ya que esto permite reducir las pérdidas por pagos de reclamos fraudulentos.

Pregunta 2. Grado de satisfacción de los servicios de inspección recibidos

Tabla 6. Frecuencia absoluta de respuestas sobre satisfacción de los clientes

Respuesta	Frecuencia absoluta
Muy satisfecho	2
Algo satisfecho	6
Un poco insatisfecho	4
Muy insatisfecho	1
Total	13

Fuente: encuestas

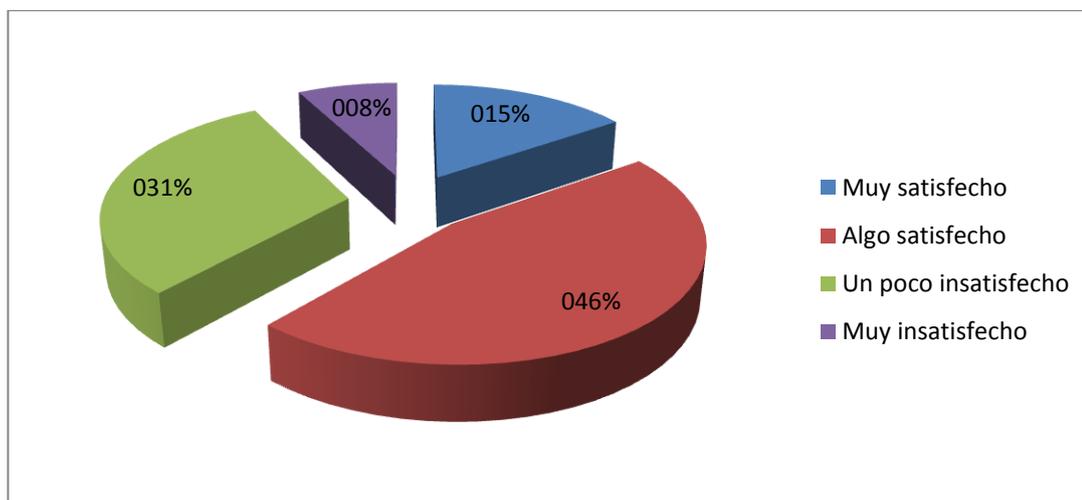


Figura 6. Frecuencia porcentual sobre satisfacción de los servicios de inspección

Fuente: encuestas

Se puede apreciar que existe una mayoritaria apreciación positiva de los servicios recibidos de inspección de riesgos. No obstante, existe un porcentaje alto de empresas que se manifestaron como insatisfechas que asciende a 38,46%, lo cual indica que la empresa que se propone crear puede atacar este espacio insatisfecho por el servicio que actualmente usa.

Pregunta 3. Cantidad de inspectores que se contratan

Tabla 7. Frecuencia absoluta de cantidad de inspectores que contratan las empresas

Respuesta	Frecuencia absoluta
Siempre el mismo	1
Dos o tres inspectores	9
Cuatro o cinco inspectores	3
Más de cinco inspectores	0
Total	13

Fuente: encuestas

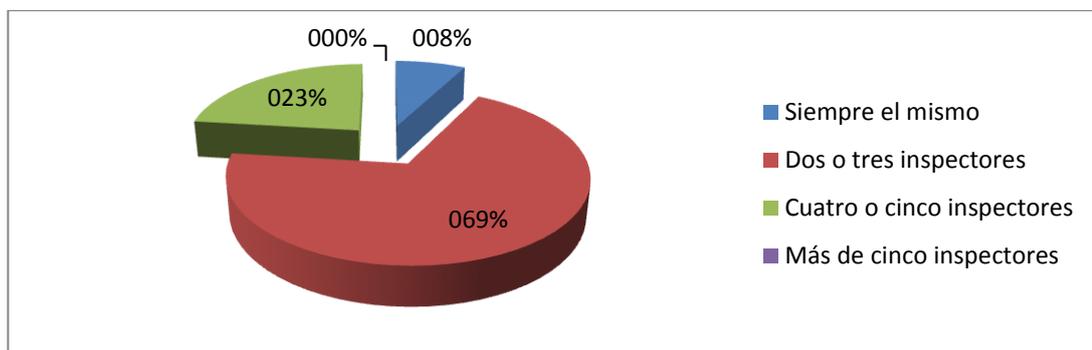


Figura 7. Frecuencia porcentual de cantidad de inspectores que se contratan

Fuente: encuestas

En la mayoría de las respuestas se observó que el número de inspectores que se contratan con más regularidad es de dos o tres inspectores (tanto empresas como personas naturales). Los resultados obtenidos en esta pregunta también muestran un porcentaje considerable de empresas que contratan más de tres empresas o personas naturales dedicadas a la inspección de riesgos vehiculares. Este resultado es importante porque permite apreciar que no es una costumbre utilizar un solo servicio de manera exclusiva y que, por ende, existe espacio para una nueva empresa que se introduzca en el mercado.

Pregunta 4. Tipos de inspectores que se contratan con más frecuencia

Tabla 8. Frecuencia absoluta de tipos de inspectores contratados

Respuesta	Frecuencia absoluta
Empresas	10
Personas naturales	3
Total	13

Fuente: encuestas

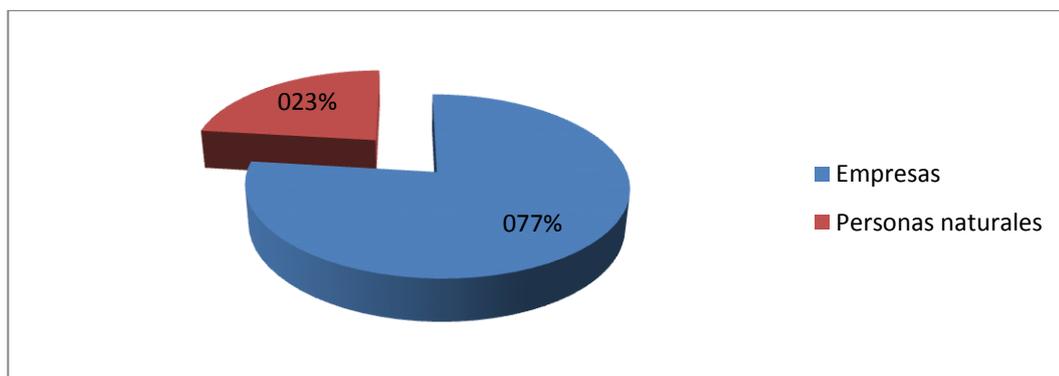


Figura 8. Frecuencia porcentual de tipos de inspectores contratados

Fuente: encuestas

Los resultados demuestran que una mayor cantidad de empresas aseguradoras prefieren recibir los servicios de parte de empresas antes que de inspectores como personas naturales. Sin embargo, se debe anotar que en la actualidad existe una mayor cantidad de empresas de inspecciones de riesgos que personas naturales dedicadas a esta actividad. En este sentido, se considerará importante determinar la constitución de una empresa y no solamente la obtención de la licencia otorgada por la Superintendencia de Bancos para el ejercicio de actividades de inspección.

Pregunta 5. Interés por contratar una nueva empresa de inspecciones

Tabla 9. Tabla de frecuencia sobre interés en contratar una nueva empresa de inspecciones

Respuesta	Frecuencia absoluta
Seguramente lo haría	5
Quizás lo haría	7
No es probable que lo haga	1
No estamos interesados	0
Total	13

Fuente: encuesta

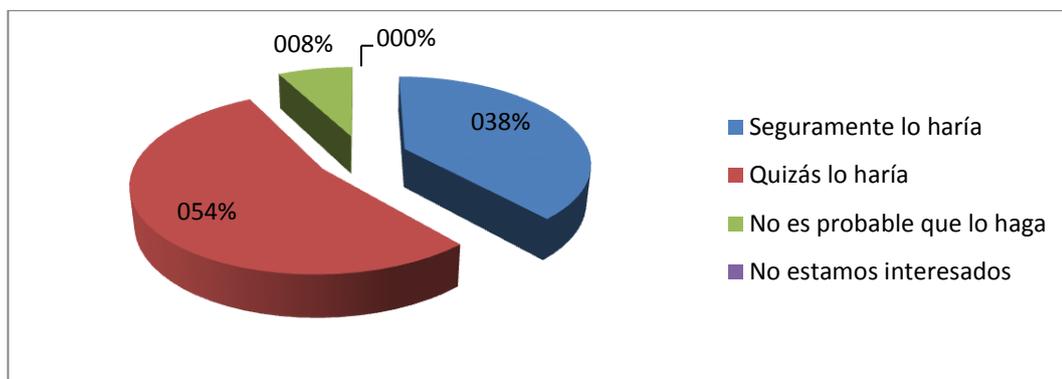


Figura 9. Frecuencia porcentual de interés por contratar un nuevo proveedor

Fuente: encuesta

Se observa que las opciones positivas (“seguramente lo haría” y “quizás lo haría”) suman un porcentaje de 92,31%, lo que implica que existe un interés importante en probar los servicios de una nueva empresa de inspecciones de riesgo de seguros. Este punto se considera una oportunidad para la creación de la mencionada empresa.

Pregunta 6. Elementos que más se valoran por parte de los clientes

Los elementos propuestos en la encuesta se calificaron de la siguiente forma:

Tabla 10. Calificación de los elementos más valorados del servicio

Respuesta	Puntaje obtenido
Puntualidad en las inspecciones y envío de informes	27
Realización de un trabajo técnico	25
Disponibilidad 24 / 7	58
Precios bajos	58
Buena calidad del atención	27

Fuente: encuesta

Es importante recordar que en la encuesta se plantea que el valor 1 representa mucha importancia mientras que el número 5 significa menor importancia. En este sentido, las calificaciones menores implican que los encuestados dan mayor importancia a esas características. Tras lo señalado se puede observar que las empresas buscan de una empresa de inspecciones de riesgo la calidad técnica del trabajo con el mejor puntaje, mientras que le siguen, igualados, los elementos de puntualidad y buena calidad de atención al cliente y al asegurado. Estos elementos serán considerados para la elaboración de la mezcla de marketing, en particular en lo relacionado a las estrategias de producto (servicio) que constituirán las inspecciones de riesgo de vehículos.

3.02 Oferta

A continuación se realiza un análisis de la oferta de servicios de inspección de riesgos vehiculares, considerando el número de inspectores a nivel histórico, actual y proyectado, con base en datos proporcionados por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador.

3.02.01 Oferta histórica.

El número de peritos o inspectores de riesgo que actúan como personas naturales se ha ido reduciendo y ha dado espacio para la constitución de empresas que se dedican a esta actividad.

A continuación se presenta una reseña de la cantidad de inspectores de seguro en la provincia de Pichincha entre los años 2008 y 2012:

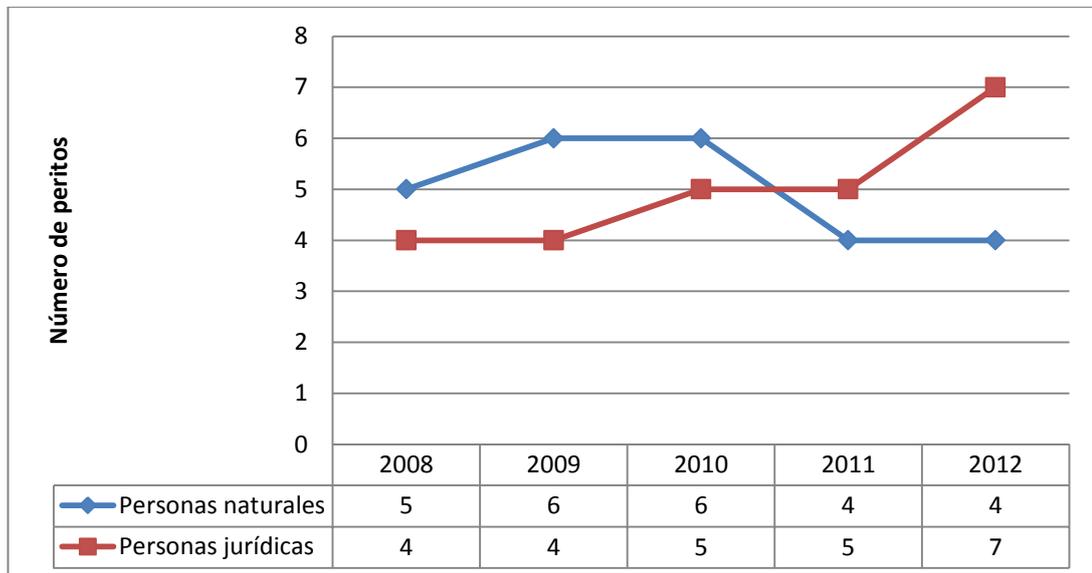


Figura 10. Oferta histórica de servicios de inspección en Pichincha (2008-2012)

Fuente: (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2013)

3.02.02 Oferta actual.

En la actualidad existen 2 personas naturales y 7 personas jurídicas que se dedican a la actividad de inspección de riesgos en la provincia de Pichincha, lo que se constituye en la totalidad de la oferta actual de estos servicios en la zona donde se desarrollarán las actividades de la empresa que se plantea constituir.

3.02.03 Oferta proyectada.

Con la oferta histórica y la actual, y considerando exclusivamente el número de personas jurídicas inspectores de riesgo, se procede a realizar una proyección lineal para los años 2014, 2015 y 2016.

Para realizar la proyección, primero se realiza una revisión de la conducta de la cantidad de las empresas de inspección entre los años 2008 y 2013 para encontrar su relación lineal tal como se presenta en la figura 11:

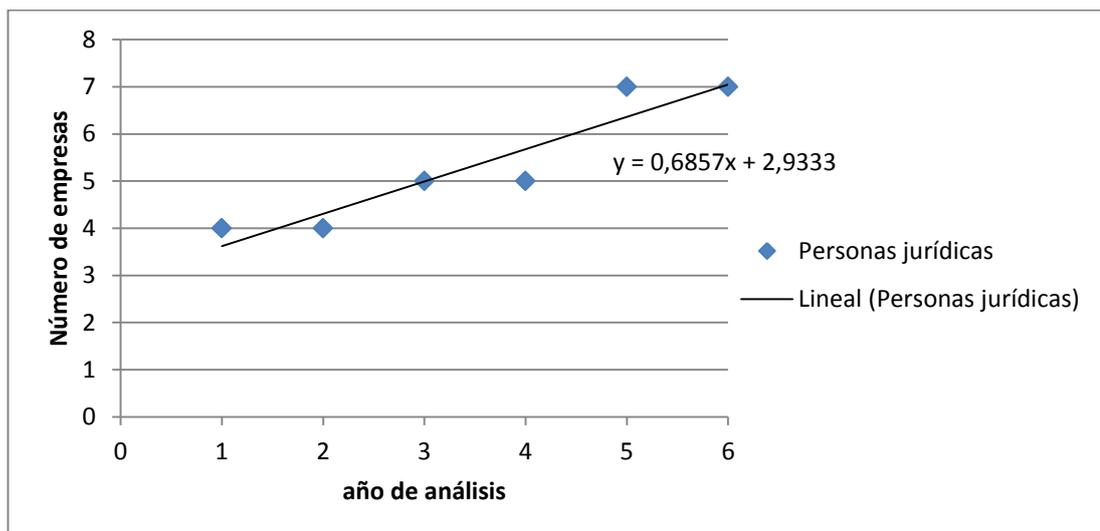


Figura 11. Relación lineal entre el año de análisis y el número de empresas de inspección

Elaborado por: el autor

Se obtiene que la función lineal es de $y = 0,6857x + 2,9333$ donde x es el número de año e y es la cantidad de empresas en el mercado.

Considerando que los años 2014, 2015 y 2016 corresponden a los años 7, 8 y 9 del análisis, respectivamente, se procede a calcular la oferta proyectada para este período:

Tabla 11. Proyección del tamaño de oferta de inspectores de riesgo en Pichincha

Año	2014	2015	2016
No. Empresas proyectado	7	8	9

Elaborado por: el autor

Como se puede observar, se estima un crecimiento bastante lento del tamaño de la oferta de servicios de inspección de riesgos. Esto no se debe, de manera directa a la falta de atractivo de la industria sino que se deben considerar otros elementos como las barreras de ingreso de nuevos competidores (legislación y altos niveles de regulación). Este es un elemento que deberá ser tomado en cuenta para la creación de la empresa, con el fin de contar con todos los requisitos exigidos por las normas vigentes.

3.03 Productos Sustitutos

Se consideran como productos sustitutos a las facturas de venta de vehículos nuevos; en estos casos, no se realiza una inspección de seguros porque se cuenta con la garantía de la casa que vende el vehículo de que es nuevo y esto se registra a través de la copia de la factura de venta.

Por otro lado, en algunos casos, es un empleado de la compañía de seguros la que realiza una inspección visual de la situación del vehículo pero esta no es técnica y, por ende, no ayuda adecuadamente a las compañías a realizar una precaución para evitar los riesgos que envuelve el seguro vehicular.

Por lo señalado, es difícil determinar el comportamiento de estos sustitutos de las inspecciones vehiculares de riesgo y no se las considerará para el análisis de la oferta y la demanda ya que no se constituyen, de manera general, en una competencia para la empresa que se pretende constituir.

3.04 Demanda

La demanda está constituida por el número de empresas aseguradoras que ofrecen el ramo de seguros de vehículos en el país. A continuación se realiza un análisis de la demanda de los servicios que brindará la empresa que se piensa desarrollar.

3.04.01 Demanda histórica.

Desafortunadamente no se cuenta con información precisa acerca del número de vehículos que son inspeccionados a pedido de las empresas de seguros en el Distrito Metropolitano de Quito. Por esta razón, se ha considerado adecuado realizar un análisis tanto del número de compañías aseguradoras que ofrecen seguros de

vehículos así como el valor por primas generadas por la actividad de aseguramiento de este ramo.

En lo que respecta al número de empresas aseguradoras, en términos generales el tamaño de la demanda no ha cambiado sustancialmente debido a que no ha habido un incremento un una reducción significativa de este número. A lo largo de los últimos años se han desarrollado pocas intervenciones para la liquidación de compañías de seguros, siendo la última la de Coopseguros del Ecuador (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2014).

Sin embargo de lo anterior, en lo que respecta a las primas cobradas por el ramo de vehículos, sí se nota un crecimiento sustancial en los valores cobrados que se resume a continuación:

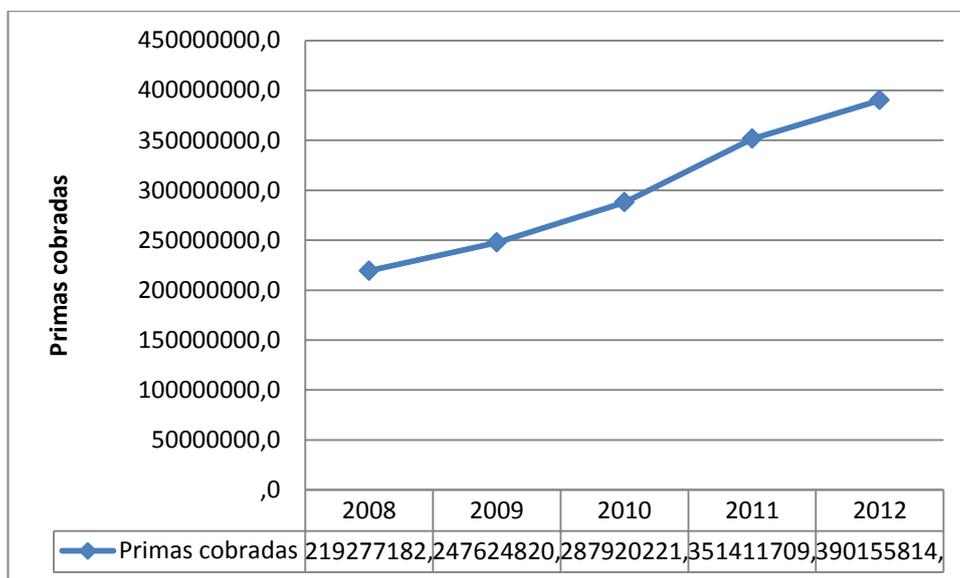


Figura 12. Datos históricos de valores cobrados por primas vehículos Ecuador 2008-2013

Fuente: (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2014)

3.04.02 Demanda actual.

La Superintendencia de Bancos determinó para el mes de diciembre de 2013 una suma de 422.973.035 en primas por la rama de seguros de vehículos, lo que representa un incremento en comparación con los años pasados.

3.04.03 Demanda proyectada.

Se procedió a realizar un análisis lineal de los datos históricos y actuales con el fin de encontrar una relación para el desarrollo de la proyección para los años 2014, 2015 y 2016. Se presenta a continuación el análisis realizado.

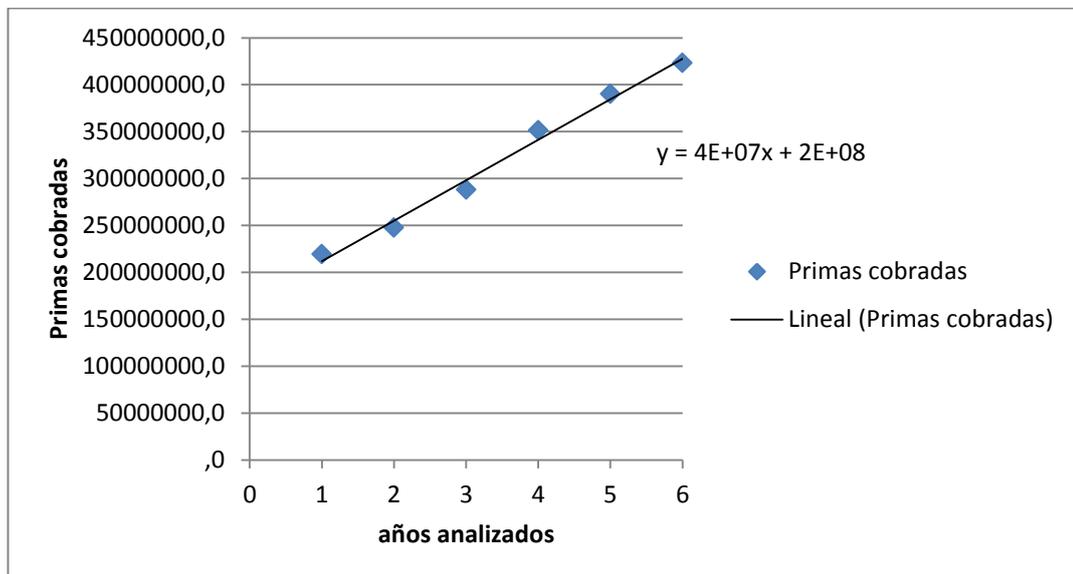


Figura 13. Relación lineal de crecimiento de primas de vehículos Ecuador 2008-2013

Elaborado por: el autor

Se establece una relación lineal de $y=431300x+168940$, donde x representa el año de análisis e y es la cantidad en primas de vehículos a nivel nacional. Con esta regresión calculada, se procede a proyectar los valores para 2014, 2015 y 2016.

Tabla 12. Proyección de primas a nivel nacional por ramo de vehículos 2014-2016

Año	2014	2015	2016
Primas por ramo vehículos	470.850.000	513.980.000	557.110.000

Elaborado por: el autor

3.05 Balance Oferta-Demanda

Para comparar el crecimiento de la oferta con la demanda, se procede a considerar que la oferta actual logra satisfacer la demanda existente. Posteriormente se comparará el crecimiento tanto de la oferta como de la demanda en términos porcentuales con el fin de identificar si habrá un mayor crecimiento de la demanda que de la oferta, lo que permite identificar la oportunidad de negocios.

3.05.01 Balance actual

Como se mencionó previamente, se asume que la oferta actual suple las necesidades existentes de demanda. Se ha decidido esto por cuanto no se cuenta con información de número de vehículos inspeccionados en la provincia de Pichincha, lo que hubiera aportado datos exactos de la relación oferta – demanda.

3.05.02 Balance proyectado

Considerando la premisa de que la oferta actual cubre la demanda, se procede a calcular el crecimiento porcentual de la proyección futura tanto de la demanda como de la oferta, se llegaron a obtener los siguientes resultados:

Tabla 13. Crecimiento proyectado de la oferta y la demanda

	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Crecimiento oferta	10,43%	8,87%	8,15%
Crecimiento demanda	11,32%	9,16%	8,39%

Elaborado por el autor

Como se puede observar, el crecimiento de la demanda es mayor al de la oferta en los tres años proyectados, lo que determina que existirá suficiente demanda para la creación de una empresa de inspecciones de riesgos de vehículos.

Una vez determinadas las características del mercado en el que se desarrollan las actividades de peritaje de riesgo en seguros de vehículos, y se ha comprobado que existen condiciones óptimas para la constitución de una empresa como la propuesta en el presente documento, se procede a establecer cuáles van a ser las estrategias de marketing a aplicar en el siguiente capítulo.

CAPÍTULO 4: MEZCLA DE MERCADOTECNIA DE SERVICIOS

4.01 Producto

4.01.01 Definición del servicio.

Contra el pago de una compensación económica, previamente acordada entre las partes, la empresa propuesta realizará inspecciones de riesgo, a pedido de las empresas aseguradoras con las que se tenga convenio, en los lugares indicados, de vehículos de los clientes de las mencionadas empresas aseguradoras.

Tras la inspección, el encargado completará un informe de inspección que será enviado a la compañía de seguros.

Mensualmente, la compañía de seguros consignará el pago respectivo por las inspecciones realizadas durante el mes.

4.01.02 Capacidad instalada.

Debido a que se requiere que los inspectores se encuentren adecuadamente capacitados y que el representante de la empresa cuente con la respectiva autorización otorgada por la Superintendencia de Bancos y Seguros, la capacidad inicial instalada en la empresa será inicialmente la de un inspector de riesgos / gerente, a trabajar 40 horas a la semana, tiempo en el que se pueden realizar 4 inspecciones diarias, dando un total de 80 inspecciones por mes.

4.01.02 Capacidad óptima.

Se considera que la capacidad óptima de la empresa se logrará al contar con 3 inspectores de riesgos vehiculares más el gerente, trabajando cada uno de los inspectores 40 horas a la semana, tiempo en el que se pueden realizar 5 inspecciones diarias por inspector más 2 inspecciones diarias, en promedio, el gerente; dando un total de 340 inspecciones por mes.

Se considera esta la capacidad óptima para poder brindar un servicio personalizado y eficiente en el uso de recursos debido a que un mayor número de empleados puede generar tiempos ociosos. No obstante, tras una evaluación de la cantidad de solicitudes de las compañías de seguros, se podrá considerar la contratación de más inspectores.

4.02 Plaza

Las ventas de los servicios de la empresa se realizarán en el local de la organización y la distribución se hará también por medio de la página web a diseñar, a través de la cual las compañías de seguros podrán reservar los servicios de inspección. A continuación, se hace un análisis más exhaustivo de la localización del negocio.

4.02.01 Macro localización.

Debido a consideraciones de cantidad de clientes, crecimiento poblacional, mayor capacidad económica de la población y lugar de residencia del proponente, se considera como a la ciudad de Quito como lugar óptimo para la localización de la empresa.

4.02.02 Micro localización.

Se han determinado tres posibles localizaciones para la ubicación de la empresa:

1. Sector El Batán debido a que es un sector que se encuentra cercano a varias empresas aseguradoras como Equinoccial y QBE Colonial.
2. Sector Las Casas, porque se encuentra en un sector céntrico y con vías de movilización para toda la ciudad.
3. Sector Amazonas, cerca de la avenida Naciones Unidas, porque se encuentra en una ubicación en de gran movimiento comercial, donde confluyen muchos de los clientes de empresas aseguradoras.

Criterios de selección: Se han considerado los siguientes criterios para seleccionar la localización de la clínica:

- Precio de los arrendamientos, calificados de 1 a 3, con un nivel de ponderación de 20%.
- Localización, que se evalúa por centralidad, cercanía a las residencias y lugares de trabajo de los clientes de las compañías de seguros. Serán calificados de 1 a 3 y tiene un nivel de ponderación de 40%.
- Vías de movilización y líneas de transporte público, evaluado de 1 a 3, con un nivel de ponderación de 30%.
- Cercanía a las oficinas de las compañías aseguradoras, calificados de 1 a 3, con un valor de ponderación de 10%.

Con los valores señalados, se multiplica la calificación otorgada por el porcentaje de ponderación de cada criterio.

Selección de la alternativa óptima: Los elementos a ser evaluados se presentan para cada alternativa junto con su valor ponderado en la siguiente matriz de localización:

Tabla 14. Matriz de selección de localización

Criterio	El Batán	Las Casas	Amazonas
Precio	2*20%=0,4	3*20%=0,6	1*20%=0,2
Localización	1*40%=0,4	2*40%=0,8	3*40%=1,2
Movilización	1*30%=0,3	3*30%=0,9	2*30%=0,6
Cerca de aseguradoras	3*10%=0,3	1*10%=0,1	2*10%=0,2
Total valores ponderados	1,4	2,4	2,2

Elaborado por: el autor

Por lo señalado, se establece que la mejor localización para la empresa de inspecciones de riesgos de seguros de vehículos en el barrio Las Casas. En este barrio, las calles principales son la avenida América, la calle Las Casas, la avenida Selva Alegre y la Mariscal Sucre (Occidental). Por lo que se debe buscar un lugar adecuado en estas calles para la apertura de las oficinas. A continuación se muestra un mapa del sector para mayor claridad:

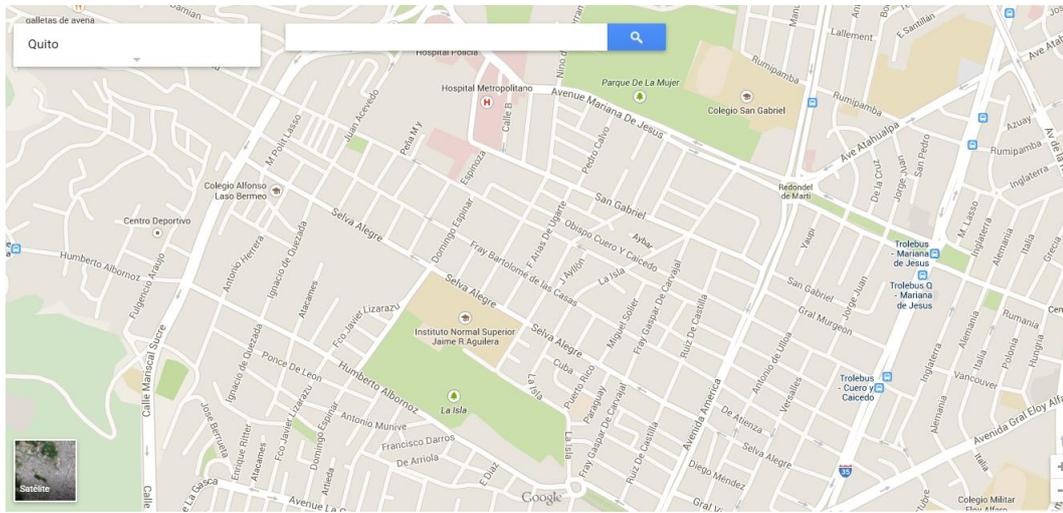


Figura 14. Mapa de la localización de la clínica

Fuente: Google Maps

En este lugar se realizarán las operaciones de la empresa que se propone en el presente trabajo. Es importante señalar que las ventas se realizarán a través de la página web de la compañía, por medio de un sistema de interconexión con las empresas aseguradoras, en la que se contará con un espacio de reservación inspecciones de riesgo de vehículos.

4.02.03 Localización óptima.

Se ha considerado que la localización óptima para la empresa se encuentra en la calle Selva Alegre y América, debido a que tiene una alta afluencia de líneas de transporte, se encuentra suficientemente cercana a diferentes empresas aseguradoras y a zonas de comercio y negocios.

4.03 Promoción

A continuación se describen los elementos de las estrategias de promoción para la empresa.

4.03.01 Rasgos generales de la estrategia de promoción.

De manera general, se desarrollará una estrategia de precios promocionales (la quinta inspección, gratis) y visitas personales del gerente a las empresas aseguradoras durante el primer año de funcionamiento del negocio, debido a que se encuentra en la primera etapa de desarrollo del producto (fase de introducción). Para el segundo año, se determina una fase de crecimiento, y las estrategias de promoción será más fuerte en las visitas a los clientes pero se eliminarán las estrategias de precios promocionales.

Como elemento permanente de promoción, se realizará a través de elementos visuales como la página web, tarjetas de presentación, entre otras acciones.

4.03.02 Imagen de la empresa.

La imagen de una empresa es la percepción que tienen los públicos respecto a la organización y la forma en que se instala la empresa en la mente de los consumidores.

4.03.02.01 Nombre de la empresa.

Tras una lluvia de ideas y un proceso de selección, se definió que el nombre adecuado para la empresa propuesta sería “Inspecciona”. Este nombre representa claramente el giro de negocio de la organización, además de que es de fácil comprensión y reconocimiento, por lo que se grabará fácilmente en la mente de los clientes. Como elemento adicional, el dominio *inspecciona.com* se encuentra disponible para contratar.

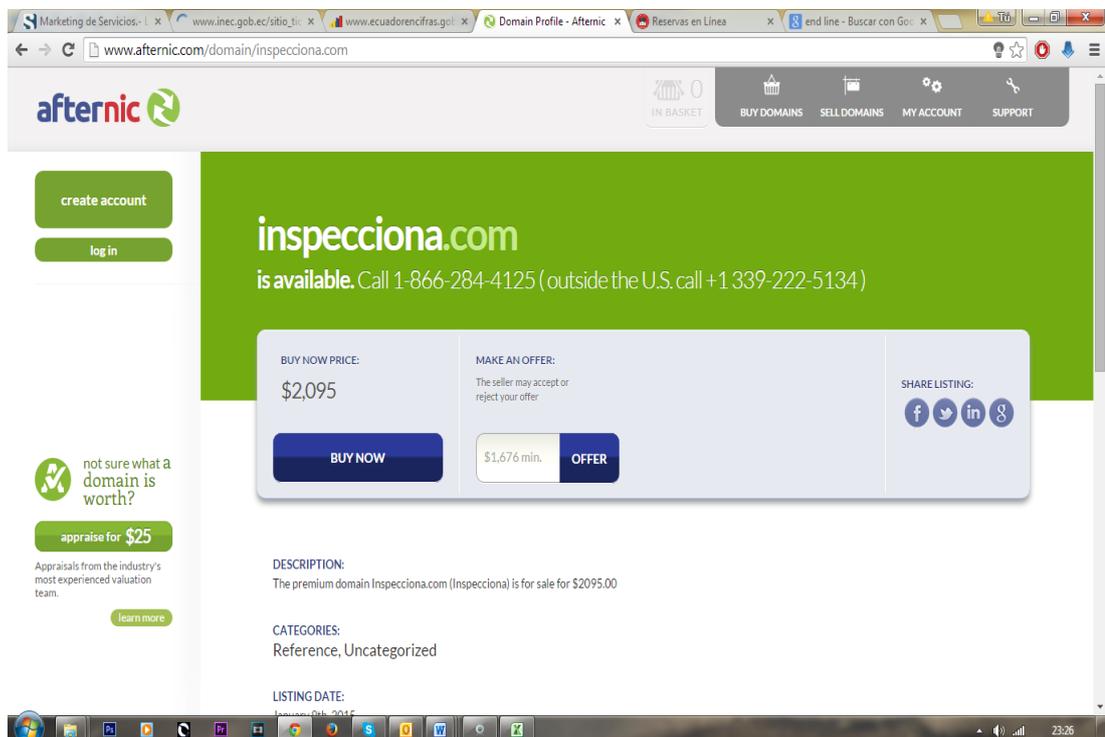


Figura 15. Disponibilidad del dominio “inspecciona.com”

Fuente: Aftersonic, 2015

4.03.02.02 Cromática.

Se ha decidido utilizar una cromática compuesta de color blanco y dos tonalidades de azul, como se muestra en la figura.



Figura 16. Composición de colores

Elaborado por: el autor

Se han considerado colores de una gama de azules ya que provocan sentimientos de tranquilidad y confianza (Silo Creativo, 2014).

4.03.02.03 Tipografía.

Para todos los textos, se utilizará de manera consistente el tipo de letra Eras Demi, debido a que tiene una fácil legibilidad y un estilo moderno y bien contorneado:

Aa – Bb – Cc – Dd – Ee – Ff – Gg – Hh – Ii – Jj
Kk – Ll – Mm – Nn – Ññ – Oo – Pp – Qq – Rr
Ss – Tt – Uu – Vv – Ww – Xx – Yy – Zz
1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 0

Figura 17. Tipografía a utilizar

Elaborado por: el autor

4.03.02.04 Logotipo.

Como logotipo, se ha elegido el uso de la letra I mayúscula, rodeada de figuras geométricas que representen el orden, la seguridad y la solidez de las actividades de la empresa. El logotipo de la empresa se presenta a continuación:



Figura 18. Logotipo de la empresa

Elaborado por: el autor

4.03.03 Usos de imagen de la empresa.

La imagen de la empresa se utilizará de manera consistente en varios elementos y plataformas:

4.03.03.01 Página web.

La página web de Inspecciona ofrecerá una experiencia de usuario muy sencilla, que aporte información puntual de los servicios de la compañía, un área de contacto y un espacio de usuarios para las compañías de seguros, a través del cual los

clientes podrán hacer solicitudes de inspecciones y revisar los informes que serán subidos a la página web como un archivo permanente de las compañías.



Figura 19. Modelo de página web a implementar

Elaborado por: el autor

4.03.03.02 Papelería y publicidad impresa.

4.03.03.02.01 Tarjetas de presentación.



Figura 20. Modelo de tarjetas de presentación

Elaborado por: el autor

4.03.03.02.02 Hojas membretadas.

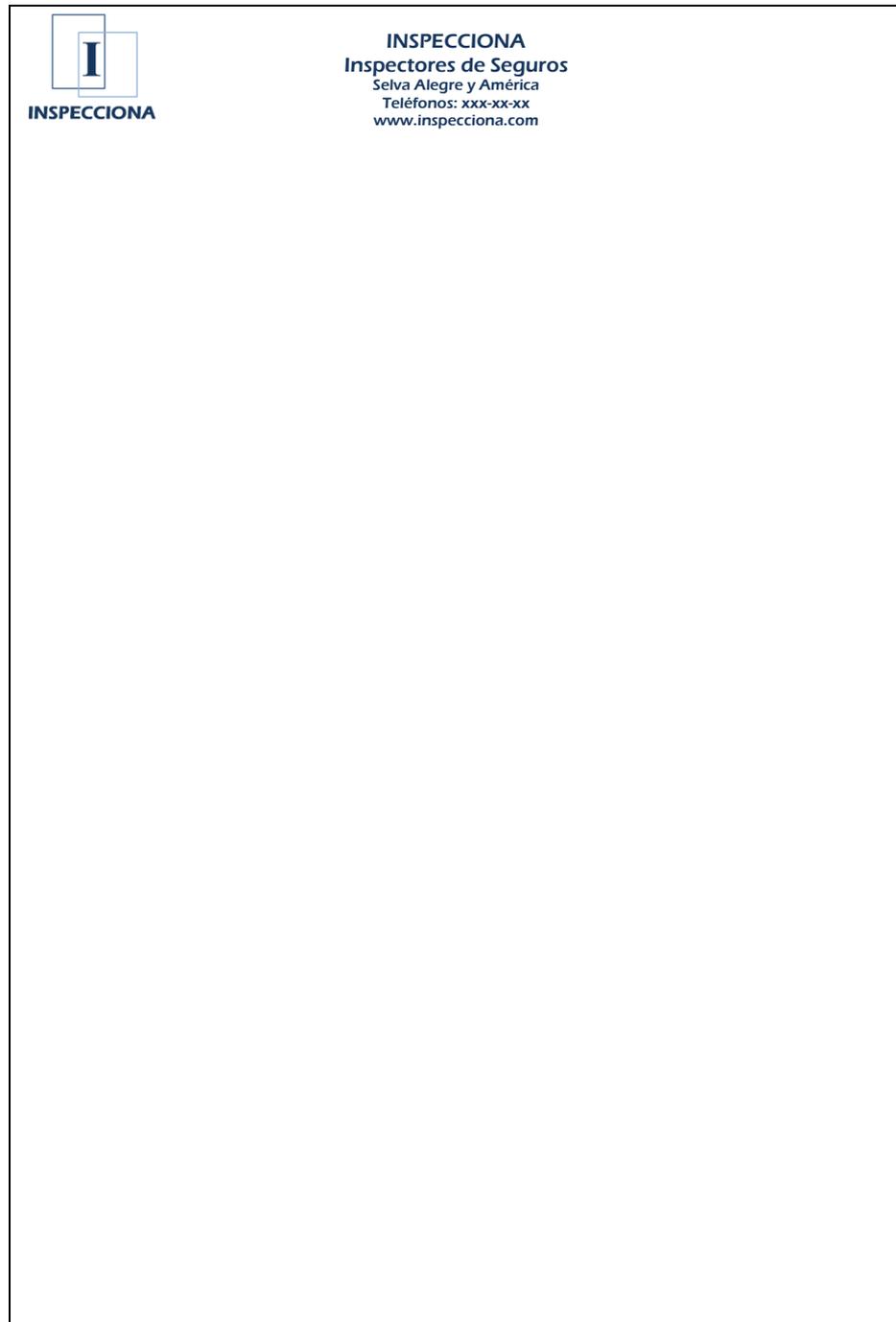


Figura 21. Modelo de hojas membretadas

Elaborado por: el autor

4.03.04 Otras acciones de promoción.

Al tratarse de una empresa de servicios, se consideran las 7 P's de marketing para la especificación de la mezcla de mercadotecnia. En este sentido, se tratarán, además de las estrategias de producto, plaza y promoción, las de precio, procesos, personas y prueba física.

4.04 Precio

Se utilizarán los precios regulares de mercado; sin embargo, durante el primer año de operaciones y como se señaló previamente, se realizará una promoción de ofrecer una inspección gratuita por cada cuatro inspecciones encargadas. En este sentido, según fuentes provenientes de empresas de seguros, se ha determinado que el precio promedio que pagan las aseguradoras a los inspectores es de 20 dólares por inspección.

4.05 Procesos

Los procesos internos de la empresa de inspecciones se pueden apreciar a través de la cadena de valor, que señala cuáles son las actividades operativas y en qué orden se desempeñan.

4.05.01 Cadena de valor.

La cadena de valor de la empresa se muestra a continuación:

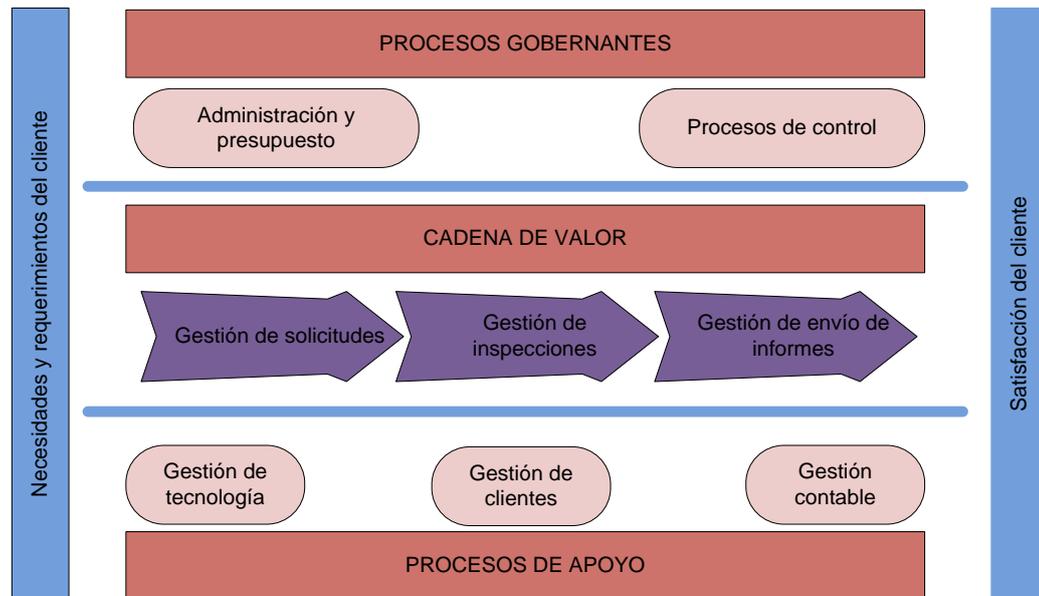


Figura 22. Cadena de valor de la empresa

Elaborado por: el autor

4.06 Personas

Se realizará una estrategia genérica de liderazgo en costos (EUMED, 2004), para lo cual se utilizará una estructura organizacional pequeña, en la que el gerente general podrá compartir funciones de otras actividades de la empresa.

4.06.01 Organigrama estructural.

A continuación se presenta el organigrama estructural de Inspecciona:

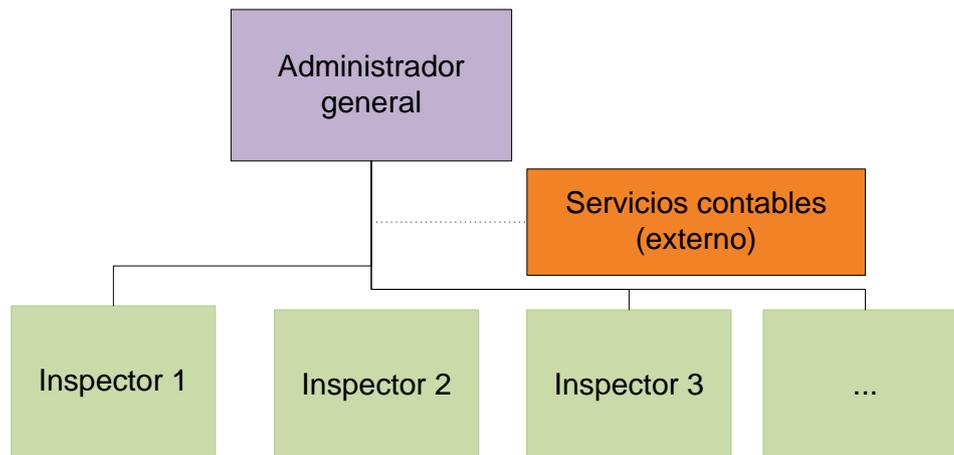


Figura 23. Organigrama estructural de la empresa

Elaborado por: el autor

Como se puede observar, en consecuencia con la estrategia genérica de liderazgo en costos, la estructura de la empresa tendrá un reducido número de personal. A esto se suma que las funciones de contabilidad serán contratadas de forma externa para evitar los costos asociados a la relación de dependencia.

4.06.02 Organigrama funcional

A continuación se describen las funciones del personal que será empleado en el desarrollo de las actividades de Inspecciona.

Definición del puesto 1

Nombre del cargo:	Administrador general
Horario de trabajo:	De lunes a viernes, de 08:30 a 17h30, con posibilidad de trabajo en horarios diferentes según requerimientos del negocio.
Salario:	A convenir según contrato individual de trabajo, sugerido \$8.000,00; más costos de movilización.
Reporta a:	
Personas a su cargo:	Todo el personal de Inspecciona.
Objetivo general:	Supervisión y manejo integral de la empresa.
Cualidades:	Elevadas cualidades comunicativas, perfil ejecutivo, responsabilidad, puntualidad, conocimiento de uso de herramientas computacionales, capacidad de liderazgo, trabajo en equipo, honestidad, iniciativa, creatividad.
Experiencia:	Experiencia mínima de dos años en cargos similares.
Educación:	<ul style="list-style-type: none">- Tercer nivel en administración de empresas o de marketing. Certificado de la Superintendencia de Bancos y Seguros como Perito de Riesgos de vehículos.
Responsabilidades:	<ul style="list-style-type: none">- Representación legal de la compañía- Planificación, organización, dirección y control de las actividades de la empresa.- Desarrollo de la promoción y comercialización de las actividades de la compañía.- Planificación y organización de actividades de capacitación en el negocio.- Realizar inspecciones de riesgo de vehículos.- Selección y evaluación de personal.
Equipos:	Equipos de oficina para el trabajo de tipo administrativo (mobiliario de oficina, computadora, impresora, etc.). Tablet para la toma de fotografías en las inspecciones y para el llenado de formularios.

Condiciones de trabajo	El trabajo se desarrolla en un espacio adecuado para las funciones del cargo, con iluminación y ventilación adecuadas. La persona que ocupe el cargo deberá tener disposición de trabajo en horarios extendidos según requerimientos. Parte del trabajo se realizará en exteriores, cuando se realicen inspecciones.
Riesgos:	Riesgos relacionados con la actividad de oficina, primordialmente de tipo ergonómico. Riesgos relacionados con la actividad en exteriores pero en zona urbana.

Definición del puesto 2

Nombre del cargo:	Inspector de riesgo
Horario de trabajo:	De lunes a viernes, de 08:30 a 17h30, con posibilidad de trabajo en horarios diferentes según requerimientos del negocio.
Salario:	A convenir según contrato individual de trabajo, sugerido \$400,00 más costos de movilización.
Reporta a:	Administrador general
Personas a su cargo:	
Objetivo general:	Realización de inspecciones y redacción de informes.
Cualidades:	Buena presencia, elevadas cualidades comunicativas, responsabilidad, puntualidad, conocimiento de uso de herramientas computacionales, honestidad, iniciativa.
Experiencia:	Experiencia no requerida pero se valorará el trabajo previo en negocios similares.
Educación:	<ul style="list-style-type: none"> - Como mínimo, bachiller con un año de educación superior o técnica.
Responsabilidades:	<ul style="list-style-type: none"> - Visita a los clientes de las compañías de seguros para la realización de inspecciones. - Redacción y envío de informes a las compañías de seguros. - Desarrollar y presentar al administrador general informes periódicos de visitas de inspección.

Equipos:	Materiales de presentación y dispositivo inteligente (Tablet) para la presentación de aplicaciones a clientes, además de la recolección de imágenes e información del cliente.
Condiciones de trabajo	El trabajo se desarrolla en los lugares que se visitan para la realización de la inspección; posteriormente se regresa a oficina o desde cualquier punto con acceso a internet para el envío del informe a la aseguradora. La persona que ocupe el cargo deberá tener disposición de trabajo en horarios extendidos según eventos por lo que se pagará lo indicado por la legislación vigente. Por el tipo de empresa, se podrá considerar la opción de teletrabajo para el desarrollo de ciertas actividades del cargo como el envío de informes.
Riesgos:	Riesgos relacionados con la actividad en exteriores pero en zona urbana.

Definición del puesto 3

Nombre del cargo:	Contador externo
Horario de trabajo:	No tiene horario específico.
Salario:	Se pagará en forma de servicios profesionales (no relación de dependencia), estimado \$200 mensuales
Reporta a:	Administrador general
Personas a su cargo:	
Objetivo general:	Asistencia a la contabilidad de la empresa.
Cualidades:	Responsabilidad, puntualidad, conocimiento de uso de herramientas computacionales, honestidad, iniciativa.
Experiencia:	Experiencia mínima de dos años en desarrollo de actividades contables.
Educación:	<ul style="list-style-type: none"> - Contador (o contadora) público autorizado.
Responsabilidades:	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo y suscripción de formularios de Servicio de Rentas Internas. - Manejo de los libros de la empresa con la información ofrecida por la administrador del negocio.

-
- Asesoramiento en materia de contabilidad.

Equipos:	Equipos de oficina para el trabajo de tipo administrativo (mobiliario de oficina, computadora, impresora, etc.) a disposición pero no de forma exclusiva.
Condiciones de trabajo	El trabajo se desarrolla en un espacio adecuado para las funciones del cargo, con iluminación y ventilación adecuadas. Por el tipo de actividad, se podrá considerar la opción de teletrabajo para el desarrollo de las actividades del cargo.
Riesgos:	Riesgos relacionados con la actividad de oficina, primordialmente de tipo ergonómico.

4.07 Prueba física

Debido a que en la oficina de Inspecciona no recibirá a clientes, no se han establecido características especiales de la forma, decoración o facilidades de la oficina de la empresa. Sin embargo, se establece que el local deberá contar con una oficina limpia, bien ordenada y con el logotipo de la organización en el interior.

CAPÍTULO 5: ESTUDIO FINANCIERO

5.01 Ingresos Operacionales y No Operacionales

Se han considerado solamente ingresos operacionales derivados de las contrataciones de servicios de inspección vehicular. Se tomaron en cuenta los siguientes elementos para el análisis:

- Ingresos por inspección primer año: 20 dólares
- Ingresos por inspección desde el segundo año: 5% mayor que el año anterior
- Número de inspecciones por mes: ascendente y óptimo desde el cuarto mes de operaciones
- Vigencia del proyecto: 5 años

A continuación se realiza un análisis de los ingresos mensuales del primero y segundo años, además del presupuesto de ingresos por año debido a ventas de actividades de inspección vehicular para empresas aseguradoras en la ciudad de Quito.

Tabla 15. Presupuesto ingresos mensuales primer año

PRODUCTO	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		TOTAL AÑO		
	PRECIO DE VENTA	CANTIDAD UNIDADES	TOTAL DOLARES																								
	Inspecciones realizadas	20,00	150	3.000,00	250	5.000,00	300	6.000,00	340	6.800,00	340	6.800,00	340	6.800,00	340	6.800,00	340	6.800,00	340	6.800,00	340	6.800,00	340	6.800,00	340	6.800,00	3.760
TOTAL VENTAS			3.000,00		5.000,00		6.000,00		6.800,00		75.200,00																

Elaborado por: el autor

Tabla 16. Presupuesto de ingresos mensuales segundo año

PRODUCTO	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		TOTAL AÑO		
	PRECIO DE VENTA	CANTIDAD UNIDADES	TOTAL DOLARES																								
	Vuelos propios	21,00	340	7.140,00	340	7.140,00	340	7.140,00	340	7.140,00	340	7.140,00	340	7.140,00	340	7.140,00	340	7.140,00	340	7.140,00	340	7.140,00	340	7.140,00	340	7.140,00	4.080
TOTAL VENTAS			7.140,00		85.680,00																						

Elaborado por: el autor

Tabla 17. Presupuesto anual de ingresos durante la vigencia del proyecto

PRODUCTO	PRIMER AÑO			SEGUNDO AÑO			TERCER AÑO			CUARTO AÑO			QUINTO AÑO		
	PRECIO DE VENTA	CANTIDAD UNIDADES	TOTAL DOLARES	PRECIO DE VENTA	CANTIDAD UNIDADES	TOTAL DOLARES	PRECIO DE VENTA	CANTIDAD UNIDADES	TOTAL DOLARES	PRECIO DE VENTA	CANTIDAD UNIDADES	TOTAL DOLARES	PRECIO DE VENTA	CANTIDAD UNIDADES	TOTAL DOLARES
	Inspecciones vehiculares	20,00	3.760	75.200,00	21,00	4.080	85.680,00	22,05	4.080	89.964,00	23,15	4.080	94.462,20	24,31	4.080
TOTAL VENTAS			75.200,00			85.680,00			89.964,00			94.462,20			99.185,31

Elaborado por: el autor

5.02 Costos

Para el análisis de los costos, se realiza un análisis de sueldos y salarios, costos de la operación y presupuesto de gastos.

5.02.01 Sueldos y salarios.

Como se indicó, se considera la contratación de 3 inspectores y el trabajo de un Gerente General.

En la tabla 18 se presenta el análisis de los sueldos y salarios para el primer año, mientras que la tabla 19 muestra el mismo análisis para el segundo año. Para lo posterior, desde el tercer año, se estima un incremento salarial anual de 5% con relación al año anterior:

Tabla 18. Sueldos y salarios primer año

No.	SUELDO BASICO	TOTAL INGRESOS	APOORTE PATRONAL	DECIMO TERCER SUELDO	DECIMO CUARTO SUELDO	VACACIONES
1	1.000,00	1.000,00	121,50	83,33	28,33	41,67
2	450,00	450,00	54,68	37,50	28,33	18,75
3	450,00	450,00	54,68	37,50	28,33	18,75
4	450,00	450,00	54,68	37,50	28,33	18,75
TOTAL MES	2.350,00	2.350,00	285,53	195,83	113,33	97,92
TOTAL AÑO	28.200,00	28.200,00	3.426,30	2.350,00	1.360,00	1.175,00

Elaborado por: el autor

Tabla 19. Sueldos y salarios segundo año

No.	SUELDO BASICO	TOTAL INGRESOS	APORTE PATRONAL	DECIMO TERCER SUELDO	DECIMO CUARTO SUELDO	VACACIONES	FONDOS DE RESERVA
1	1.050,00	1.050,00	127,58	87,50	29,75	43,75	87,50
2	472,50	472,50	57,41	39,38	29,75	19,69	39,38
3	472,50	472,50	57,41	39,38	29,75	19,69	39,38
4	472,50	472,50	57,41	39,38	29,75	19,69	39,38
TOTAL MES	2.467,50	2.467,50	299,80	205,63	119,00	102,81	205,63
TOTAL AÑO	29.610,00	29.610,00	3.597,62	2.467,50	1.428,00	1.233,75	2.467,50

Elaborado por: el autor

5.02.02 Presupuesto de costos variables.

Para el presupuesto de costos, se consideraron los de transporte de cada inspector de \$4 en promedio y papelería por \$0,50. Además se consideró un valor de contingencia de 10% de los otros costos. De esta forma, se considera un costo promedio variable de \$4,95. Este costo tendrá un incremento anual de 5% con respecto al año anterior. En la tabla 20 se muestra los costos para los 5 años de funcionamiento.

Tabla 20. Presupuesto de costos fijos para los 5 años de operación

PRODUCTO	PRIMER AÑO			SEGUNDO AÑO			TERCER AÑO			CUARTO AÑO			QUINTO AÑO		
	COSTO	CANTIDAD	TOTAL	COSTO	CANTIDAD	TOTAL	COSTO	CANTIDAD	TOTAL	COSTO	CANTIDAD	TOTAL	COSTO	CANTIDAD	TOTAL
Inspecciones vehiculares	5	3.760	18.612	5	4.080	21.206	5	4.080	22.266	6	4.080	23.379	6	4.080	24.548
TOTAL:		3.760	18.612		4.080	21.206		4.080	22.266		4.080	23.379		4.080	24.548

Elaborado por: el autor

5.02.03 Costos fijos.

Se presentan los costos fijos proyectados, con las siguientes consideraciones:

- Servicios básicos
 - Luz: 30 dólares mensuales
 - Agua: 20 dólares mensuales
 - Teléfono: 60 dólares mensuales
 - Artículos de limpieza: 8 dólares mensuales
- Permisos de funcionamiento: 250 dólares anuales
- Arrendamiento: 300 dólares mensuales
- Publicidad primer año: 1500 (página web \$900; papelería e impresiones \$600)
- Publicidad segundo año: 710 (página web \$80; papelería e impresiones \$630)
- Útiles de oficina: 15 dólares mensuales
- Crecimiento de costos anuales: 5% más que el año anterior

La tabla 21 muestra los costos fijos del proyecto:

Tabla 21. Costos fijos del proyecto (no incluye sueldos y salarios)

	PRIMER AÑO	SEGUNDO AÑO	TERCER AÑO	CUARTO AÑO	QUINTO AÑO
Luz	360,00	378,00	396,90	416,75	437,58
Agua	240,00	252,00	264,60	277,83	291,72
Teléfono	720,00	756,00	793,80	833,49	875,16
Artículos de limpieza	96,00	100,80	105,84	111,13	116,69
Permisos de funcionamiento	250,00	262,50	275,63	289,41	303,88
Arrendamientos	3600,00	3780,00	3969,00	4167,45	4375,82
Publicidad	1500,00	710,00	745,50	782,78	821,91
Útiles de Oficina	180,00	189,00	198,45	208,37	218,79
Contingencias	100,00	105,00	110,25	115,76	121,55
Capacitación	1500,00	1500,00	1500,00	1500,00	1500,00
TOTAL	8546,00	8033,30	8359,97	8702,96	9063,11

Elaborado por: el autor

5.02.04 Presupuesto total de costos y gastos.

En la tabla 22 se presenta el presupuesto general de costos y gastos:

Tabla 22. Presupuesto general de costos y gastos

DESCRIPCION	PRIMER AÑO	SEGUNDO AÑO	TERCER AÑO	CUARTO AÑO	QUINTO AÑO
Sueldos	28.200,00	29.610,00	31.090,50	32.645,03	34.277,28
Aporte Patronal	3.426,30	3.597,62	3.777,50	3.966,37	4.164,69
Décimo Tercer Sueldo	2.350,00	2.467,50	2.590,88	2.720,42	2.856,44
Décimo Cuarto Sueldo	1.360,00	1.428,00	1.499,40	1.574,37	1.653,09
Vacaciones	1.175,00	1.233,75	1.295,44	1.360,21	1.428,22
Fondos de Reserva	0,00	2.467,50	2.590,88	2.720,42	2.856,44
Luz	360,00	378,00	396,90	416,75	437,58
Agua	240,00	252,00	264,60	277,83	291,72
Teléfono	720,00	756,00	793,80	833,49	875,16
Artículos de limpieza	96,00	100,80	105,84	111,13	116,69
Permisos de funcionamiento	250,00	262,50	275,63	289,41	303,88
Arrendamientos	3.600,00	3.780,00	3.969,00	4.167,45	4.375,82
Costos de operación	18.612,00	19.542,60	20.519,73	21.545,72	22.623,00
Publicidad	1.500,00	710,00	745,50	782,78	821,91
Útiles de Oficina	180,00	189,00	198,45	208,37	218,79
Contingencias	100,00	105,00	110,25	115,76	121,55
Capacitación	1.500,00	1.500,00	1.500,00	1.500,00	1.500,00
Depreciaciones	778,00	778,00	778,00	778,00	778,00
TOTAL COSTOS Y GASTOS	64.447,30	69.158,27	72.502,28	76.013,49	79.700,27

Elaborado por: el autor

5.03 Inversiones

Al tratarse de una empresa de servicios, la inversión es bastante baja. En la tabla 23 se presenta el detalle de dicha inversión.

Tabla 23. Detalle de inversiones del proyecto

DESCRIPCION	UNIDAD	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
EQUIPAMIENTO AREAS ADMINISTRATIVAS				
Equipos de computación (Core I5)	unidades	2	560,00	1.120,00
Tablets	unidades	4	120,00	480,00
Muebles de oficina (escritorio, silla)	Juego	4	300,00	1.200,00
Enseres de oficina	Juego	1	50,00	50,00
CONSTITUCIÓN Y PERMISOS INICIALES				1.000,00
CAPITAL DE TRABAJO	meses trabajo	3	3.342,61	10.027,83
TOTAL INVERSION				13.877,83

Elaborado por: el autor

5.03.01 Fuentes de financiamiento y uso de fondos.

Debido a que la inversión es baja y que el componente más alto de dicha inversión corresponde al capital de trabajo, no se considera recurrir a financiamiento bancario. En este sentido, la totalidad de la inversión estará a cargo del gerente propietario.

El proponente, Jonathan Yépez, se constituirá como gerente propietario de la empresa, aportando el valor de \$13.877,83.

5.03.02 Depreciaciones.

Las depreciaciones se generan en dos grupos. Por una parte, para equipos electrónicos, de acuerdo a lo que señalan las NIF's para microempresas, la depreciación se realiza en línea recta con un porcentaje de 33% anual determinando 3 años vida útil sin valor de rescate.

- Valor total Depreciación anual
- 1.600,00 528

Respecto de muebles y enseres, se considera una depreciación en línea recta, 10% anual, con 10 años vida útil sin valor de rescate.

- Valor total Depreciación anual
- 1.250,00 250

5.03.03 Estado de pérdidas y ganancias.

Tabla 24. Estado de pérdidas y ganancias durante desarrollo del proyecto

ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
INGRESOS					
VENTAS	75200,00	85680,00	89964,00	94462,20	99185,31
TOTAL INGRESOS	75200,00	85680,00	89964,00	94462,20	99185,31
COSTO DE VENTAS	18712,00	19647,60	20629,98	21661,48	22744,55
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS	56488,00	66032,40	69334,02	72800,72	76440,76
GASTOS ADMINISTRATIVOS Y DE VENTAS					
Sueldos	28200,00	29610,00	31090,50	32645,03	34277,28
Aporte Patronal	3426,30	3597,62	3777,50	3966,37	4164,69
Décimo Tercer Sueldo	2350,00	2467,50	2590,88	2720,42	2856,44
Décimo Cuarto Sueldo	1360,00	1428,00	1499,40	1574,37	1653,09
Vacaciones	1175,00	1233,75	1295,44	1360,21	1428,22
Fondos de Reserva	0,00	2467,50	2590,88	2720,42	2856,44
Luz	360,00	378,00	396,90	416,75	437,58
Agua	240,00	252,00	264,60	277,83	291,72
Teléfono	720,00	756,00	793,80	833,49	875,16
Artículos de limpieza	96,00	100,80	105,84	111,13	116,69
Permisos de funcionamiento	250,00	262,50	275,63	289,41	303,88
Arrendamientos	3600,00	3780,00	3969,00	4167,45	4375,82
Útiles de Oficina	180,00	189,00	198,45	208,37	218,79
Publicidad	1500,00	710,00	745,50	782,78	821,91
Capacitación	1500,00	1500,00	1500,00	1500,00	1500,00
Depreciaciones	778,00	778,00	778,00	778,00	778,00
TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS Y DE VENTAS	45735,30	49510,67	51872,30	54352,01	56955,71
GASTOS FINANCIEROS	0	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL GASTOS	45735,30	49510,67	51872,30	54352,01	56955,71
UTILIDAD NETA	10752,70	16521,74	17461,72	18448,71	19485,04
15% PARTICIPACION TRABAJADORES	1612,91	2478,26	2619,26	2767,31	2922,76
UTILIDAD GRAVABLE	9139,80	14043,47	14842,46	15681,40	16562,29
22% IMPUESTO A LA RENTA	2010,75	3089,56	3265,34	3449,91	3643,70
UTILIDAD DEL EJERCICIO	7129,04	10953,91	11577,12	12231,49	12918,58

Elaborado por: el autor

5.03.04 Balance general.

Tabla 25. Balance general proyectado durante el proyecto

BALANCE GENERAL	AÑO				
	1	2	3	4	5
ACTIVOS					
ACTIVOS CORRIENTES					
Efectivo y equivalentes de efectivo	27.246,17	34.732,10	36.693,03	38.713,11	40.795,29
Clientes y aportaciones					
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	27.246,17	34.732,10	36.693,03	38.713,11	40.795,29
ACTIVOS NO CORRIENTES					
PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO					
Edificios					
Muebles, enseres y equipos	1.250,00	1.250,00	1.250,00	1.250,00	1.250,00
Equipos de computación	1.600,00	1.600,00	1.600,00	1.600,00	1.600,00
Depreciación acumulada de Vehículos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Depreciación acumulada de muebles y enseres	-250,00	-500,00	-750,00	-1.000,00	-1.250,00
Depreciación acumulada de equipos y computación	-528,00	-1.056,00	-1.584,00	-2.112,00	-2.640,00
TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES	2.072,00	1.294,00	516,00	-262,00	-1.040,00
TOTAL ACTIVOS	29.318,17	36.026,10	37.209,03	38.451,11	39.755,29
PASIVOS					
PASIVOS CORRIENTES					
Proveedores					
IESS por pagar	3.426,30	3.597,62	3.777,50	3.966,37	4.164,69
Provisiones sociales por pagar	4.885,00	7.596,75	7.976,59	8.375,42	8.794,19
TOTAL PASIVOS CORRIENTES	8.311,30	11.194,37	11.754,08	12.341,79	12.958,88
PASIVOS A LARGO PLAZO					
Obligaciones bancarias					
TOTAL PASIVOS A LARGO PLAZO					
TOTAL PASIVOS	8.311,30	11.194,37	11.754,08	12.341,79	12.958,88
PATRIMONIO					
Capital	13.877,83	13.877,83	13.877,83	13.877,83	13.877,83
Utilidad del ejercicio	7.129,04	10.953,91	11.577,12	12.231,49	12.918,58
Diferencia utilidades ejercicio					
TOTAL PATRIMONIO	21.006,87	24.831,74	25.454,95	26.109,32	26.796,41
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	29.318,17	36.026,10	37.209,03	38.451,11	39.755,29

Elaborado por: el autor

5.03.05 Flujo de caja.

Tabla 26. Flujo de caja proyectado

DESCRIPCION	INVERSION	PRIMER AÑO	SEGUNDO AÑO	TERCER AÑO	CUARTO AÑO	QUINTO AÑO
INGRESOS						
Aporte de Capital	13.877,83					
Prestamo Bancario						
Aporte de la Comunidad						
Aporte ONG						
Ventas		75.200,00	85.680,00	89.964,00	94.462,20	99.185,31
TOTAL INGRESOS	13.877,83	75.200,00	85.680,00	89.964,00	94.462,20	99.185,31
EGRESOS						
Equipamiento area Administrativa	2.850,00					
Sueldos		28.200,00	29.610,00	31.090,50	32.645,03	34.277,28
Aporte Patronal		3.426,30	3.597,62	3.777,50	3.966,37	4.164,69
Décimo Tercer Sueldo		2.350,00	2.467,50	2.590,88	2.720,42	2.856,44
Décimo Cuarto Sueldo		1.360,00	1.428,00	1.499,40	1.574,37	1.653,09
Vacaciones		1.175,00	1.233,75	1.295,44	1.360,21	1.428,22
Fondos de Reserva		0,00	2.467,50	2.590,88	2.720,42	2.856,44
Luz		360,00	378,00	396,90	416,75	437,58
Agua		240,00	252,00	264,60	277,83	291,72
Teléfono		720,00	756,00	793,80	833,49	875,16
Artículos de limpieza		96,00	100,80	105,84	111,13	116,69
Permisos de funcionamiento	1.000,00	250,00	262,50	275,63	289,41	303,88
Arrendamientos		3.600,00	3.780,00	3.969,00	4.167,45	4.375,82
Costos de operación		18.612,00	19.542,60	20.519,73	21.545,72	22.623,00
Publicidad		1.500,00	710,00	745,50	782,78	821,91
Utiles de Oficina		180,00	189,00	198,45	208,37	218,79
Contingencias		100,00	105,00	110,25	115,76	121,55
Capacitación		1.500,00	1.500,00	1.500,00	1.500,00	1.500,00
Depreciaciones		778,00	778,00	778,00	778,00	778,00
TOTAL EGRESOS	3.850,00	64.447,30	69.158,27	72.502,28	76.013,49	79.700,27
FLUJO NETO		10.752,70	16.521,74	17.461,72	18.448,71	19.485,04
Participación laboral 15%		1.612,91	2.478,26	2.619,26	2.767,31	2.922,76
Impuesto a la renta 22%		2.010,75	3.089,56	3.265,34	3.449,91	3.643,70
FLUJO NETO DE CAJA	-13.877,83	7.129,04	10.953,91	11.577,12	12.231,49	12.918,58

Elaborado por: el autor

5.04 Evaluación

5.04.01 Tasa de descuento.

Para calcular la tasa de descuento, y conociendo que solamente se va a contar con el financiamiento del gerente propietario, se ha considerado utilizar la Tasa Mínima Aceptable de Rendimiento (TMAR) que se calcula considerando como

elementos de juicio la inflación y el premio por riesgo con la fórmula $TMAR = i + f + i * f$ donde i es la inflación y f es el premio por riesgo.

La inflación se obtuvo del reporte del Banco Central del Ecuador que señala que esta variable, a febrero 28 de 2015, es de 4,05%

Debido a que no se obtuvo el premio por riesgo del sector de las empresas de inspecciones de seguros, industria a la que pertenece la empresa propuesta, se decidió utilizar como referencia el valor del riesgo país ecuatoriano que asciende a 569 puntos al 11 de marzo de 2015 (5,69%).

Con estos datos se calcula la TMAR:

$$TMAR = 0,0405 + 0,0569 + (0,0405 * 0,0569) = 9,97\%$$

De esta manera se considera como tasa de descuento un valor de 10%.

5.04.02 Valor actual neto (VAN).

El VAN indica el valor del proyecto con la influencia del tiempo. Es decir, mide el valor actualizado de los beneficios netos del proyecto. Se calcula con la siguiente fórmula:

$$VAN = F1/(1+i)^1 + F2/(1+i)^2 + f3/(1+i)^3 + \dots + Fn/(1+i)^n$$

Donde:

VAN= valor actual neto

F=flujo de caja en un período determinado

i= tasa (tasa de descuento TMAR)

El Valor Actual Neto del presente proyecto es de \$ 26.729,70. Como el VAN es un valor mayor a 0, indica que el proyecto es factible financieramente.

5.04.03 Tasa interna de retorno (TIR).

La TIR es la tasa de descuento que se necesitaría para igualar el Valor Actual Neto de un proyecto a cero. El cálculo de la TIR se basa en la fórmula de cálculo del Valor Actual Neto:

$$VAN = F1/(1+i)^1 + F2/(1+i)^2 + F3/(1+i)^3 + \dots + Fn/(1+i)^n$$

Donde:

VAN= valor actual neto

F=flujo de caja en un período determinado

i= tasa (en este caso, TIR)

Al igualar la fórmula a 0 (para cumplir con la definición de TIR) se puede obtener el valor de TIR. Este cálculo también se puede realizar automáticamente con un software como, en este caso, Excel. La TIR del proyecto sería de 63,73%. El

valor obtenido es superior a la TMAR de 10%, de tal manera que la implementación del proyecto es viable financieramente.

5.04.04 Período de recuperación de la inversión (PRI).

Como se puede observar en el flujo de caja, se espera recuperar la inversión a lo largo del primer año de operaciones del proyecto.

5.04.05 Relación costo – beneficio (RBC).

Representa la relación entre el valor actual neto y la inversión inicial y, básicamente, significa cuánto se obtiene por cada dólar invertido. En el caso del proyecto estudiado, se ha obtenido un costo - beneficio de \$1,92 de rendimiento por cada dólar de inversión.

5.04.06 Punto de equilibrio.

Considerando los costos señalados previamente, se ve oportuno calcular el punto de equilibrio del proyecto de manera anual. Este punto de equilibrio se da cuando los ingresos y los costos totales se igualan.

Para el cálculo del punto de equilibrio, se consideran los siguientes datos:

- Costo variable: \$4,95

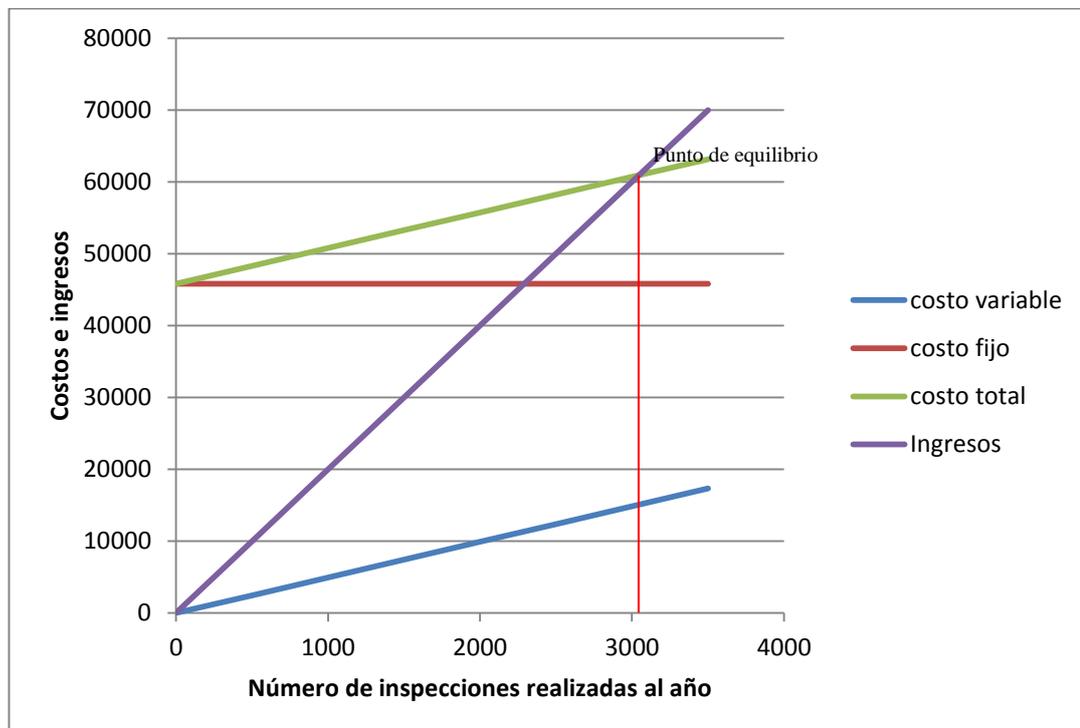
- Precio de venta: \$20,00
- Costo fijo primer año: \$45835,30

$$\text{Punto de equilibrio} = 45835,30 / (20 - 4,95)$$

$$\text{Punto de equilibrio anual: } 3.045,53 \approx 3.046$$

Es decir que se deben realizar, al menos, 3046 inspecciones vehiculares para cubrir los costos de la empresa. Este valor corresponde a 254 inspecciones mensuales. La figura 24 se presenta la gráfica de cálculo del punto de equilibrio:

Figura 24. Punto de equilibrio para el primer año



Elaborado por: el autor

5.04.07 Análisis de índices financieros.

Como se observa, el proyecto es factible financieramente, así lo demuestra un Valor Actual Neto mayor que cero y una Tasa Interna de Retorno superior a la tasa de descuento aplicada.

Como elementos adicionales de análisis, se consideran los siguientes ratios financieros:

5.04.07.01 Retorno de la inversión (Return on investment – ROI)

Mide la rentabilidad de una inversión; su fórmula es:

$$\text{ROI}\% = (\text{beneficios} / \text{inversión}) * 100$$

En el caso del proyecto de la empresa INSPECCIONA, el ROI es de 395% que se entiende como la rentabilidad del proyecto. Este valor, muy superior a 0, indica la viabilidad del proyecto.

5.04.07.02 Apalancamiento

Debido a que el promotor del proyecto va a cubrir toda la inversión inicial, no existirá apalancamiento financiero. Este elemento es importante debido a que, de

esta manera, no se deberán cubrir costos de financiamiento adicionales, lo que beneficia a la empresa.

5.04.07.03 Retorno Sobre Activos (Return on Asset – ROA)

Este índice es la relación entre las utilidades y los activos, expresada en porcentajes. Su fórmula es:

$$\text{ROA}\% = (\text{Utilidades} / \text{Activos}) * 100$$

Se presenta el ROA de cada uno de los años a continuación:

Tabla 27. Retorno sobre activos (ROA) para cada año de proyecto

	AÑO				
	1	2	3	4	5
ROA	24,32%	30,41%	31,11%	31,81%	32,50%

Elaborado por: el autor

Como se puede observar, se tienen un ROA creciente durante todo el proyecto, esto es un elemento importante a considerar debido a que demuestra que, conforme pasa el tiempo, el retorno que producen los activos es mayor, por lo que se puede observar que se trata de un proyecto a largo plazo.

5.04.07.04 Rentabilidad financiera (Return on Equity – ROE)

Este indicador relaciona el beneficio económico con los recursos necesarios para obtener ese lucro. Su fórmula es:

$$\text{ROE\%} = (\text{Beneficio neto después de impuestos} / \text{Fondos propios}) * 100$$

El ROE al quinto año del proyecto es de 93,09%, un valor alto que señala la rentabilidad de los fondos propios (capital del propietario) en términos netos, lo que demuestra que el proyecto no solamente es factible sino muy recomendable.

5.04.07.05 Resultados generales del análisis financiero

Tras el análisis financiero llevado a cabo en el presente capítulo, se ha podido establecer que el proyecto es viable y ofrece una rentabilidad importante para el único propietario de INSPECCIONA que será el proponente de este trabajo de incubadora de negocios.

Es importante señalar que debido a que se trata de una empresa eminentemente de servicios, no se requiere de una infraestructura costosa, por lo que se ha considerado exclusivamente como fuente de financiamiento el aporte del propietario.

CAPÍTULO 6: ANÁLISIS DE IMPACTOS

6.01 Impacto Ambiental

No se prevé que la implementación del proyecto involucre un impacto ambiental sustancial.

6.02 Impacto Económico

El impacto económico de la creación de la empresa INSPECCIONA, se traduce, especialmente, en varias esferas:

- En primer lugar, como se ha verificado en el estudio financiero presentado en el capítulo anterior, la creación de la empresa implicará un impacto económico positivo para el autor, debido a que se prevé un rendimiento importante sobre la inversión inicial que se va a realizar.
- En segundo lugar, se puede determinar un impacto positivo para los empleados de la empresa. La generación de puestos de trabajo es un elemento importante en el interés de creación de la empresa precisamente por el impacto que puede generar en varias personas y, a través de ellas, en sus familias.
- El tercer ámbito de impacto económico previsto se presenta a un nivel amplio en las empresas aseguradoras que contraten los servicios de inspección

vehicular para revisión de sus clientes. Al realizar inspecciones técnicas de los vehículos, se reduce el riesgo de pagos por averías o accidentes derivados de las mismas. De manera adicional, a través de las inspecciones de riesgo vehicular, se generará una reducción del riesgo de fraude contra las empresas aseguradoras.

- En última instancia, y como elemento importante de consideración, la creación de INSPECCIONA generará un impacto positivo económico en los usuarios de las pólizas de seguros quienes, al verse reducido su riesgo de accidentes o daños, también podrán ahorrar los pagos por concepto de deducibles.

6.03 Impacto Productivo

La propuesta presentada, al tratarse de una microempresa de servicios, se estima que no producirá un alto impacto productivo.

6.04 Impacto Social

El impacto social de la propuesta se verifica en la generación de fuentes de empleo y, adicionalmente, por la reducción de riesgos por daños vehiculares que pueden causar accidentes.

CAPÍTULO 7: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.01 Conclusiones

Al finalizar la investigación y el desarrollo de la propuesta de negocio, se pueden verificar las siguientes conclusiones:

- El estudio de mercado permitió concluir que existen requerimientos de la demanda de servicios de inspecciones de riesgos vehiculares que no están adecuadamente atendidos en la actualidad. En este sentido, existen oportunidades para la creación de una empresa de inspecciones de riesgo vehicular en la ciudad de Quito. Por esto, se ha diseñado la creación de INSPECCIONA, una empresa que atenderá la demanda existente.
- Se concluyó que la inversión requerida para la creación de la empresa asciende a \$ 13.877,83 lo que incluye la adquisición de los equipos necesarios, muebles y enseres de oficina; además de un capital de trabajo que incluye los primeros tres meses de operaciones de la empresa.
- Se pudo concluir que el punto de equilibrio para la empresa es de 254 inspecciones mensuales o 3046 inspecciones anuales. Con este número de inspecciones realizadas, se podrán cubrir todos los costos fijos y variables de las operaciones de la empresa.
- Se concluyó que la empresa INSPECCIONA deberá acuerdos con todas las compañías aseguradoras en la ciudad de Quito que solicitarán la realización

de las inspecciones. Tras un requerimiento, la empresa enviará un inspector al domicilio del asegurado o al lugar más conveniente para realizar la inspección, tras lo cual se enviará un informe técnico a la empresa aseguradora.

- Finalmente, se concluyó que una mezcla de mercadotecnia que haga especial hincapié en la promoción y en la calidad del servicio prestado, garantizará el crecimiento de la empresa.

7.02 Recomendaciones

Con base en las conclusiones descritas, se hacen las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda la apertura de la empresa INSPECCIONA bajo los lineamientos señalados dentro del presente trabajo.
- Aunque una inversión de \$ 13.877,83 es bastante baja, se recomienda, en la medida de las posibilidades, que se consigan socios inversionistas para la empresa, por cuanto un mayor capital puede permitir mantener un número de inspectores mayor, para atender una mayor porción del mercado.
- Se sugiere que se mantengan procesos permanentes de evaluación y control de las operaciones, con el fin de que se mantenga una producción siempre mayor al punto de equilibrio.

- Es recomendable que la empresa INSPECCIONA busque realizar acuerdos con la mayor cantidad de compañías aseguradoras en la ciudad de Quito para garantizar el éxito de la operación. Así mismo, se sugiere que se mantenga un control permanente de la cadena de valor de la empresa y de todos los procesos para mantener altos estándares de calidad en cada instante.
- Se recomienda desarrollar todas las actividades de la mezcla de mercadotecnia propuestas en este documento, para garantizar que se logren los resultados esperados.
- Por último, se recomienda que el presente trabajo sea considerado para su aprobación y calificación respectivas en el Instituto Tecnológico "Cordillera".

BIBLIOGRAFÍA

- Normas para el ejercicio de las actividades de los asesores productores de seguros, intermediarios de reaseguros y peritos de seguros, JB-2005-814 (Junta Bancaria 19 de julio de 2005).
- Ley Orgánica de Educación Superior, Registro Oficial No. 298 (Función Ejecutiva 12 de octubre de 2010).
- Andrade, A. (2009). *Plan de negocios para la creación de una empresa dedicada a la comercialización de información proveniente de las inspecciones de riesgo vehiculares para el sector de los seguros*. Quito: Universidad de las Américas.
- Banco Central del Ecuador. (2014). *Banco Central del Ecuador*. Recuperado el 30 de diciembre de 2013, de <http://www.bce.fin.ec/>
- Banco Central del Ecuador. (2014). *Previsiones macroeconómicas 2014 - 2018*. Obtenido de <http://www.bce.fin.ec/index.php/component/k2/item/310-producto-interno-bruto>
- Berenguer, E., & Hernández, M. (2013). *Elementos de cálculo actuarial*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Bodie, Z., & Merton, R. (2003). *Finanzas*. México: Pearson Educación.
- Bueno, R. (2004). *Compilación de Seguros*. Quito: Bueno.
- Comportamientos de Seguros Privados en Ecuador. (2014). Quito.

De Mingo, L. (1994). *Puntos críticos de la inspección de riesgos*. Madrid: Mapfre.

El Telégrafo. (8 de agosto de 2013). El parque automotor crece más que la población. *El Telégrafo*.

Enríquez, C. (04 de diciembre de 2013). USD 397 es el salario digno establecido para 2014. *El Comercio*.

EUMED. (2004). *Las tres estrategias genéricas*. Obtenido de www.eumed.net/coursecon/libreria/2004/alv/2c.htm

Informe económico y Comercial. (2013). Ecuador.

Instituto Nacional de Estadística y Censos . (2010).

Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2012). *Índice de Precios al Consumidor*.

Instituto Nacional de Estadísticas. (2009).

Junguito, R. (2012). Reseña sobre la historia de los seguros. *Fasecolda*, 16-18.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Fundamentos de marketing*. México: Pearson.

Larrea, L. (2003). *Empresas de seguros en Ecuador*. Quito: Universidad Internacional SEK.

Parreño, D., & Espinoza, G. (2010). *Plan estudio de factibilidad para la expansión de la empresa Imperial agencia asesora productora de seguros Imcoseg Cia. Ltda. en la provincia de Cotopaxi*. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

Plan Nacional del Buen Vivir, 2009-2013. (s.f.).

Seguros Unión. (2014). *Seguros Unión*. Obtenido de Historia:

<http://www.segurosunidos.ec/es/rese%C3%B1a-hist%C3%B3rica>

Superintendencia de Bancos y Seguros. (31 de diciembre de 2013). *Ranking de*

Comisiones Peritos. Obtenido de

http://www.sbs.gob.ec/practg/p_index?vp_art_id=&vp_tip=6&vp_buscr=/practg/pk_ranking_comision.p_peritos

Superintendencia de Bancos y Seguros. (11 de julio de 2014). *Nómina de Empresas de Seguro y Compañías de Reaseguros*. Obtenido de

http://www.sbs.gob.ec/practg/p_index?vp_art_id=154&vp_tip=2

Superintendencia de Bancos y Seguros. (2014). *Ramos autorizados*. Quito: SBE.

Superintendencia de Bancos y Seguros. (2014). *Ranking de compañías de seguros*.

Quito: SBS.

Superintendencia de Bancos y Seguros. (2014). *Reseña histórica*. Obtenido de

http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=1&vp_tip=2

Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. (2010). *Resumen ejecutivo* .

ANEXOS

Anexo 1. Modelo de encuesta aplicada



CARRERA DE MARKETING INTERNO Y EXTERNO

La presente encuesta busca determinar la factibilidad de la creación de una empresa de inspecciones de riesgos vehiculares que brinde el servicio a las aseguradoras del Distrito Metropolitano de Quito. Al tratarse de un trabajo académico y ser esta una encuesta anónima, le agradecemos infinitamente por su honestidad en las respuestas.

1. ¿La empresa aseguradora donde usted trabaja contrata servicios de inspección de riesgos vehiculares al momento de emitir una póliza de seguros de ese ramo?
 Siempre
 Con mucha frecuencia
 Ocasionalmente
 Nunca o casi nunca

2. ¿Cuál es su grado de satisfacción del servicio de inspección de riesgos vehiculares que usted recibe?
 Muy satisfecho
 Algo satisfecho
 Un poco insatisfecho
 Muy insatisfecho

3. ¿Con cuántos inspectores (empresas o personas naturales) de riesgos vehiculares trabaja regularmente?
 Siempre el mismo
 Dos o tres inspectores (empresas o personas naturales)
 Cuatro o cinco inspectores distintos
 Más de cinco inspectores diferentes

4. ¿Qué tipo de inspectores de riesgo de vehículos contrata con más regularidad?
 Empresas
 Personas naturales

5. ¿Le interesaría trabajar con una nueva compañía de inspecciones de riesgos vehiculares?
 Seguramente lo haría
 Quizás lo haría
 No es probable que lo haga

No estamos interesados

6. Calificándolos de 1 a 5, siendo 1 muy importante y 5 menos importante, califique los siguientes elementos que usted valora en el servicio de inspecciones vehiculares.

Puntualidad en las inspecciones y envío de informes

Realización de un trabajo técnico

Disponibilidad 24 / 7

Precios bajos

Buena calidad de atención al cliente y al asegurado

Gracias por su ayuda.

Anexo 2. Tabulación de las encuestas aplicadas

Aseguradora	P1	P2	P3	P4	P5	P6-1	P6-2	P6-3	P6-4	P6-5	
ACE SEGUROS S.A.	2	2	2	2	1	1	1	3	4	5	2
AIG METROPOLITANA CIA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	2	2	2	2	1	1	2	3	5	4	1
ALIANZA COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	2	3	2	1	2	2	1	4	5	3	
ASEGURADORA DEL SUR C.A.	2	4	2	1	1	1	2	5	4	3	
BALBOA COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
BOLIVAR COMPAÑIA DE SEGUROS DEL ECUADOR S.A.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
COMPAÑIA DE SEGUROS CONDOR S.A.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
COMPAÑIA DE SEGUROS ECUATORIANO-SUIZA S.A.	2	2	2	2	2	3	1	5	4	2	
COMPAÑIA DE SEGUROS GENERALES PRODUSEGUROS S.A.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CONSTITUCION C.A. COMPAÑIA DE SEGUROS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
COOPSEGUROS DEL ECUADOR S.A. COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
GENERALI ECUADOR COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.	3	3	1	1	2	1	2	5	4	3	
HISPANA DE SEGUROS S.A.	2	1	2	1	2	2	1	5	4	3	
INTEROCEANICA C.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS	2	2	2	1	1	3	2	4	5	1	
LATINA SEGUROS Y REASEGUROS C.A.	2	3	3	2	2	2	4	3	5	1	
LIBERTY SEGUROS S.A.	1	2	2	1	2	2	1	5	4	3	
LONG LIFE SEGUROS LLS EMPRESA DE SEGUROS S.A.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
QBE SEGUROS COLONIAL S.A.	2	3	3	1	3	3	2	4	5	1	
ROCAFUERTE SEGUROS S.A.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SEGUROS COLON S.A.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SEGUROS ORIENTE S.A.	2	2	3	2	2	2	1	4	5	3	
SEGUROS SUCRE S.A.	3	1	2	1	1	3	2	5	4	1	
SEGUROS UNIDOS S.A.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SWEADEN COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOPSEG COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
VAZ SEGUROS S.A. COMPAÑIA DE SEG. Y REASEG.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Elaborado por: el autor