



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION

ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

“PLAN DE NEGOCIOS APLICADO A LA EMPRESA FLAMASEG CIA. LTDA”

**TESIS PREVIO A LA OBTENCION DEL GRADO DE:
INGENIEROS COMERCIALES**

AUTORES:

DIANA MOYA

DIEGO NAULA

DIRECTORA:

ING. XIMENA MOSCOSO

Cuenca, Ecuador

2011

INDICE

| | |
|---|------|
| CERTIFICA | VII |
| CESIÓN DE DERECHOS | VIII |
| A U T O R Í A | VIII |
| D E D I C A T O R I A: | IX |
| DEDICATORIA | IX |
| RESUMEN..... | X |
| ABSTRACT..... | XI |
| INTRODUCCION | 1 |
| 1.1 DESCRIPCION DE LA EMPRESA..... | 2 |
| 1.2 Breve reseña histórica. | 5 |
| 1.3 Especificaciones del Servicio..... | 6 |
| 1.3.1 Seguro de vida con ahorro..... | 8 |
| 1.3.2 Jubilación. | 8 |
| 1.3.3 Asistencia médica..... | 8 |
| 1.3.4 Oferta al cliente del seguro de acuerdo a sus necesidades. | 9 |
| 1.3.5 Solicitud de Cotización. | 9 |
| 1.3.6 Proceso operativo – Elaboración de la cotización..... | 9 |
| 1.3.7 Presentación de la cotización al cliente..... | 10 |
| 1.3.8 Seguimiento de la oferta presentada. | 10 |
| 1.3.9 Aceptación de la cotización por parte del cliente..... | 10 |
| 1.3.10 Proceso de revisión y emisión de pólizas..... | 10 |
| 1.3.11 Entrega de la Póliza..... | 10 |
| 1.3.12 Seguimiento para asegurar la calidad del seguro. | 11 |
| 1.3.13 Condiciones de renovación. | 11 |
| 1.4 Políticas de venta..... | 11 |
| 1.5 Pólizas de vida con ahorro (Modo A). | 13 |
| 1.6 Póliza de Jubilación (Modo B)..... | 13 |
| 1.7 Análisis Estatal. | 15 |
| 1.8 Objetivos y Políticas Empresariales..... | 23 |
| 1.8.1 Objetivos: | 23 |
| 1.8.2 Políticas..... | 24 |
| 1.9 La estructura organizacional..... | 24 |
| 1.9.1 Misión. | 25 |
| 1.9.2 Visión..... | 25 |
| 1.10 Foda. | 25 |
| 2 Investigación de Mercado. | 28 |

| | | |
|--------|--|----|
| 2.1 | Mercado Total. | 29 |
| 2.1.1 | Mercado Objetivo..... | 29 |
| 2.2 | Segmentación. | 30 |
| 2.2.1 | Mercado Meta. | 30 |
| 2.2.2 | Muestreo..... | 30 |
| 2.2.3 | Cálculo del Tamaño de la Muestra..... | 31 |
| 2.3 | Encuesta..... | 33 |
| 2.4 | Presentación de Resultados de acuerdo a la encuesta. | 35 |
| 2.4.1 | Análisis de la Demanda..... | 35 |
| 2.4.2 | Cálculo de la demanda a partir de los resultados obtenidos..... | 36 |
| 2.5 | Tabulación de la encuesta..... | 36 |
| 2.6 | Análisis de la Oferta. | 47 |
| 2.6.1 | Empresas aseguradoras en la ciudad de Cuenca. | 47 |
| 2.7 | Encuesta de la oferta..... | 48 |
| 2.8 | Tabulación de la encuesta aplicada a las empresas aseguradoras en el mercado local. | 49 |
| 2.9 | Brief de Investigación. | 60 |
| 2.9.1 | Objetivos de la encuesta..... | 60 |
| 2.9.2 | Perfil del Cliente. | 60 |
| 2.9.3 | Acciones Posteriores. | 61 |
| 2.9.4 | Grupo Objetivo. | 61 |
| 2.9.5 | Aspectos Técnicos..... | 61 |
| 2.9.6 | Requerimientos de Tiempo de trámite para la emisión de las pólizas. 61 | |
| 2.10 | Análisis de la Competencia..... | 63 |
| 2.10.1 | Modelo de Michael Porter..... | 63 |
| 2.10.2 | Rivalidad de los competidores | 63 |
| 2.10.3 | Amenaza de nuevos competidores. | 64 |
| 2.10.4 | Presión de productos sustitutivos. | 65 |
| 2.10.5 | Poder de negociación de los clientes..... | 65 |
| 2.10.6 | Poder de negociación de los proveedores. | 66 |
| 3 | Plan de Marketing. | 68 |
| 3.1 | Análisis situacional del mercado..... | 68 |
| 3.2 | Objetivos del plan de marketing..... | 68 |
| 3.3 | Estrategias de Marketing. | 68 |
| 3.4 | Estrategias. | 69 |
| 3.4.1 | Estrategias de Crecimiento..... | 69 |
| 3.4.2 | Estrategias de Mercadotecnia Virtuales. | 70 |

| | | |
|-------|--|-----|
| 3.4.3 | Estrategia de Publicidad Institucional..... | 71 |
| | Estrategias para el cumplimiento del Segundo Objetivo Incrementar Ventas... 72 | |
| 3.4.4 | Estrategia de Diferenciación: | 73 |
| 3.4.5 | Estrategias de Líder..... | 74 |
| 3.5 | Plan de Acción..... | 74 |
| 3.6 | Evaluación del Plan. | 76 |
| 4 | Análisis y evaluación financiera. | 78 |
| 4.1 | Financiamiento. | 78 |
| 4.2 | Flujo de Efectivo. | 81 |
| 4.3 | Indicadores de Rentabilidad. | 96 |
| 4.3.1 | Tasa Interna de Retorno (TIR). | 96 |
| 4.3.2 | Tasa de Descuento..... | 96 |
| 4.3.3 | Cálculo del Valor Actual Neto (VAN). | 96 |
| 4.4 | Flamaseg Cía. Ltda..... | 97 |
| 4.5 | Análisis de Sensibilidad. | 98 |
| | ANEXO 1..... | 129 |
| | ANEXO 2..... | 131 |
| | ANEXO 3..... | 133 |
| | ANEXO 4..... | 151 |
| | ANEXO 5..... | 152 |
| | PLAN DE MEDIOS..... | 152 |
| | ANEXO 6..... | 154 |
| | INVERSION ACTIVO FIJO | 154 |
| | ANEXO 7..... | 155 |
| | ROL DE PAGOS | 155 |
| | ANEXO 8..... | 158 |
| | ANALISIS DE SENSIBILIDAD..... | 158 |

ING XIMENA MOSCOSO

**DIRECTORA DE TESIS Y DOCENTE DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACION
DE EMPRESAS.**

C E R T I F I C A:

Que el presente trabajo investigativo, realizado por la Srta.
Diana Patricia Moya Loaiza y el Sr. Diego Fernando Naula
ha sido revisado y corregido durante su ejecución, por lo que
autorizo su presentación.

Cuenca, Noviembre 2011.

.....
ING. XIMENA MOSCOSO

CESIÓN DE DERECHOS

“Nosotros Diana Patricia Moya Loaiza y Diego Fernando Naula declaramos ser los autores del presente trabajo y eximimos expresamente a la Universidad Del Azuay y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Srta Diana Patricia Moya Loaiza
C.C. 1718971524

Sr. Diego Fernando Naula Ureña
C.C. 1803702370

A U T O R Í A.

Las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo, son de exclusiva responsabilidad de los autores.

Autores: Diana Patricia Moya y Diego Fernando Naula

DEDICATORIA:

Con mucho cariño dedico este trabajo a mi madre que con mucho esfuerzo estuvo siempre alentándome en mis años de estudio con paciencia y respeto a la memoria de mi padre que a pesar de que no se encuentre entre nosotros siempre estuvo junto a mí en todo momento, a mis compañeros a las experiencias vividas a todos los docentes con los que compartimos horas y horas de enseñanza que cultivaron en mí la responsabilidad y respeto, a mi directora de tesis que a pesar de todos los contratiempos confió en el trabajo realizado. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi perseverancia y mi empeño, con gran amor y sin pedir nunca nada a cambio.

Y sobre todo para mis compañeros incansables, Gaby Chica, Augusto Neira, Andrés Bernal, y a Steven Segal (Diego Naula) por el cual este trabajo se realizó, especialmente les dedico esta Tesis. Por su paciencia, por su comprensión, por su empeño, por su fuerza, por su amor, por ser como son siempre junto a mí y apoyándome en la realización de la misma .

Diana Moya

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de manera muy especial a mis padres, quienes con su apoyo incondicional, sus consejos, sus gritos y sus lágrimas fueron los únicos gestores en mi formación personal y profesional. De igual manera quiero dedicarles a mis hermanos Darwin, Edvy, Ángela, Jorge, Xavier y Mónica quienes con su cuidado y experiencia han guiado mi camino.

A mis amigos Andrés Bernal, Augusto Neira, por su preocupación constante y el apoyo desinteresado. A mi directora de tesis que gracias al apoyo vertido fue una realidad nuestro proyecto de tesis.

Quiero agradecer de manera especial a mi compañera de tesis Diana Moya, que ha demostrado ser una verdadera amiga en los malos y peores momentos de toda nuestra vida universitaria y a mi querida universidad que me ha brindado los más altos conocimientos a lo largo de la carrera.

Diego Naula.

RESUMEN

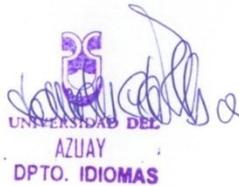
Este es un proyecto realizado mediante conocimientos teóricos prácticos de las asignaturas de Marketing e Investigación de Mercados, cuyo objetivo es determinar su factibilidad a cinco años, su actividad económica está relacionada a la comercialización de Seguros de Jubilación y/o Vida con Ahorro ofreciendo productos de calidad a un costo razonable creando una cultura en seguros privados para precautelar el bienestar de la familia.

Con el método inductivo y datos obtenidos de fuentes nacionales confiables, se establece un estudio de la empresa y entorno, análisis del mercado local, estudio técnico – económico y análisis financiero; con el estudio de la oferta y demanda logramos proyectar el horizonte del proyecto.

ABSTRACT

This project was carried out through the use of Marketing and Market Study theoretical knowledge and practical applications. The goal is to determine the feasibility of a Retirement and/or Savings Policy in a five year period. The company will offer quality products at a reasonable cost, promoting the habit of taking the necessary precautions to ensure family welfare.

A study of the company and its environment was performed through the inductive method and the data was obtained from reliable national sources. An analysis of the local market, as well as a technical, economical and financial study was carried out; and with the study of the supply and demand we were able to provide a future outlook of the project.




Translated by,

Diana Lee Rodas

INTRODUCCION

La presente tesis fue realizada en base al análisis de una compañía asesora de seguros denominada Flamaseg Cía. Ltda., cuya actividad principal es el asesoramiento y venta de una variedad de seguros tanto en ramos generales como de vida y asistencia médica, dentro del mercado local.

El objetivo será analizar la situación actual de la empresa, para lo cual detallaremos sus inicios, actividad comercial, estructura organizacional, políticas y metas establecidas por el grupo de ejecutivos. Uno de los objetivos principales es el promover un seguro de jubilación y vida con ahorro que se adapte a las necesidades de cada individuo.

Se realizará un análisis de las políticas estatales para impulsar a todos los ciudadanos a través de los seguros privados a tomar conciencia de la necesidad de estar protegidos y planear un futuro seguro.

Se deberá considerar que las asesoras de seguros están sujetas a las regulaciones tanto de la Superintendencia de Bancos y Seguros, como también de la Superintendencia de Compañías.

El desarrollo de la tesis se logrará utilizando técnicas bibliográficas, información de la empresa y los conceptos que sirvan de apoyo para la sustentación de este proyecto. Flamaseg Cia. Ltda., basará el desarrollo de sus objetivos y políticas en la aplicación de las cinco fuerzas de Michael Porter, conjuntamente se utilizará un método inductivo y deductivo, sobre la aplicación de principios y teorías para obtener información en cada fase del proyecto.

CAPITULO I

1.1 DESCRIPCION DE LA EMPRESA.

La empresa que analizaremos es una compañía limitada denominada Flamaseg Cia.Ltda., cuyo objetivo principal es el asesoramiento en seguros de acuerdo con las diferentes exigencias y necesidades de los clientes. Ofrece diferentes clases de productos en lo referente a pólizas y seguros entre los que podemos detallar.

Ramos Generales: Este tipo de seguros cubre los siguientes siniestros incendio, robo, vehículos y fidelidad.

En el ámbito de los seguros, lo que la población comúnmente conoce son los seguros que apoyan en el momento inmediato de algún percance, por lo general están relacionados con bienes físicos, Flamaseg Cia Ltda intenta impulsar una campaña de información para que las personas comunes conozcan otros seguros como el de fidelidad que apoya al asegurado en caso de fraudes.

Para una mejor comprensión definiremos que es un seguro de fidelidad.

“Seguro de Fidelidad: Este seguro cubre la infidelidad, falsificación, robo, hurto, abuso de confianza, estafa o apropiación indebida de valores o bienes, por parte de uno o de varios empleados del asegurado. Estas coberturas están expresamente excluidas de una póliza de Robo y/o Asalto.”¹

Pólizas de Vida y Asistencia Médica: En la actualidad estas pólizas son las más solicitadas, por los posibles y actuales clientes ya que son las que cubre necesidades inmediatas relacionadas al cuidado de la vida. La póliza de vida se da con un pago periódico mensual por parte del asegurado, que le da derecho a una indemnización por un valor tope de \$250.000 dólares y la asistencia médica que incluye consultas y respaldo en cualquier tipo de emergencias.

¹ <http://www.ecuaprimas.com/scei/pm/fidelidad.html>

“Póliza: La póliza es el instrumento privado, que permite probar que el contrato de seguro se ha suscrito y permite así mismo que, en caso de controversia entre las partes, este instrumento sea exhibido ante los tribunales como prueba de la relación existente entre el asegurado y el asegurador.²”

“El seguro de vida busca garantizar la protección de las personas que el asegurado tiene a su cargo. En caso del fallecimiento de éste, sus beneficiarios o herederos acceden a una indemnización. Esta indemnización se denomina capital asegurado y puede ser pagada en una única vez o a modo de renta financiera. Por lo general, los beneficiarios son los familiares del asegurado, aunque también pueden ser sus socios o acreedores.”

“La Póliza de seguro médico o de salud es un acuerdo entre nosotros y nuestra compañía de seguros. Una vez elegida una compañía de seguros, la póliza médica es el documento que contiene las condiciones reguladoras del seguro. Básicamente, la póliza de seguro, es el documento que detalla exactamente qué elementos están cubiertos y cuáles no lo están.

Forman parte inseparable de la póliza:

- La solicitud del seguro médico o de salud.
- Las condiciones generales.
- Las condiciones particulares que individualizan el riesgo.
- Las condiciones especiales correspondientes a la póliza.
- La descripción de los servicios.

² http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=70&vp_tip=2

- Los suplementos o apéndices que sean emitidos para complementar o modificar la póliza.

La póliza es el documento al que debemos prestar más atención, y ver si encaja con nuestras necesidades antes de firmar.”³

Seguro de Jubilación: Este tipo de seguro entrega al cliente la oportunidad de obtener un pago periódico después del retiro en la actividad económica que realiza, principalmente atraído por los beneficios que le otorga una empresa privada en relación a las instituciones públicas.

La oferta del seguro de jubilación posee la cualidad de que si el cliente decide retirarse antes del plazo, este se convierte en una póliza de vida con ahorro en la cual se pueden retirar los fondos en el momento, en que el asegurado lo requiera.

“**Seguro de Jubilación** es una modalidad de seguro de vida que consiste en el pago de un capital o renta, diferidos en su pago hasta que el asegurado alcance una edad de jubilación predeterminada. Si se tratase de un seguro de capital diferido, existe la opción de transformar éste en una renta vitalicia a partir del momento de la jubilación. Generalmente se contrata con prima anual creciente, acorde con las posibilidades económicas del asegurado.”⁴

Por esta razón, la compañía se especializa en ofrecer seguros de jubilación y/o seguros de vida con ahorro a un sector de la población determinado, para lo cual cuenta con profesionales de alto nivel que pretenden llegar a los asegurados brindándoles una alternativa diferente.

³ <http://www.seguropia.es/definiciones/site-news/1/es-ES/article/seguro-medico.html>

⁴ http://www.diccionario.babylon.com/seguro_de_jubilaci%c3%b3n/

Flamaseg Cia. Ltda., para cubrir las expectativas de todos sus clientes y al ser un corredor de seguros, cuenta con el respaldo de compañías aseguradoras de Alto nivel como son: Pan American Life, Seguros Rocafuerte, Aseguradora del Sur.⁵

Diferenciándonos de un Bróker común ya que la compañía no compra el seguro para vendérselo a un tercero, sino asesora la venta y vincula al interesado con el emisor.

Para una mejor comprensión se definirá que es un corredor de seguros.

“Corredor de Seguros: Es una persona jurídica que realiza la actividad mercantil de mediación en seguros privados sin mantener vínculos que supongan afección con entidades aseguradoras o pérdida de independencia respecto a éstas, ofreciendo asesoramiento profesional imparcial. Ofrece asesoramiento profesional e imparcial a quienes requieran aseguramiento de sus personas, patrimonios, intereses o responsabilidades. Está debidamente autorizado por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones y cumple determinados requisitos administrativos.^{6”}

“Bróker: Persona o empresa que media entre compradores y vendedores en virtud de tener un gran conocimiento de un determinado mercado, cobrando unas comisiones por su intermediación.”⁷

1.2 Breve reseña histórica.

Flamaseg Cia.Ltda., nace en la ciudad de Cuenca como una alternativa de la Compañía Latina de Seguros en el año 2006. Se crea como una filial que se especializa en seguros de jubilación y/o vida con ahorro, a la vez que ofrece otros seguros en ramos generales.

⁵Ibid pp3.

⁶ http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=15&vp_tip=2

⁷ <http://www.tengodeudas.com/definiciones/broker>

Sus fundadoras son: Fabiola Álvarez y Rocío Alvear quienes después de terminar sus estudios de especialización en Seguros y Reaseguros analizaron la posibilidad de establecer un Corredor de seguros que no solamente venda seguros, si no que sea una real ayuda para mejorar la calidad de vida de sus clientes, es así como deciden que Flamaseg Cia.Ltda.,⁸ a la vez que cumple con todas las exigencias técnicas de una compañía, para especializarse en materia de seguros de jubilación y/o vida con ahorro.

Es indispensable recalcar que la compañía, desde sus inicios ha estado a cargo de una importante cartera de clientes y cuentas claves en diferentes ramas en lo concerniente a seguros, brindándoles asistencia oportuna y logrando confianza en el mercado.

1.3 Especificaciones del Servicio.

Cuando una persona está buscando una póliza de seguros de vida o de asistencia médica, siempre tiene que hacerse una pregunta clave ¿Qué pasaría si usted no tuviera un seguro de vida acorde a las necesidades de su familia?, por esta razón Flamaseg Cia.Ltda., le brinda la opción de obtener un paquete completo el cual cubra todas sus necesidades, que pueden ser un seguro que conste de asistencia médica, seguro de vida y jubilación, este tipo de seguro es considerado por muchos como ventajoso, puesto que existen casos en que los clientes buscan una alternativa de seguridad económica para sus familias en caso de una enfermedad o muerte.

A continuación citaremos un artículo sobre la importancia de poseer un seguro de vida:

“El seguro de vida es una respuesta simple a una pregunta muy difícil: ¿Cómo se las arreglará financieramente mi familia cuando yo muera? Es un tema en el que en verdad nadie quiere pensar. Pero si alguien depende financieramente de usted, es algo que no puede evitar. Existen muchos tipos de seguros de vida, pero todos ellos funcionan básicamente de la misma manera: Les pagan dinero en efectivo a sus seres

⁸ Flamaseg. Cia. Ltda.

queridos cuando usted muere, reemplazando su ingreso y permitiendo que sus planes financieros continúen sin interrupciones. Los pagos del seguro de vida pueden utilizarse para cubrir gastos diarios para vivir, pagos de la hipoteca, préstamos pendientes, matrícula de la universidad y otros gastos esenciales. Y lo más importante es que las ganancias de los beneficios por fallecimiento de una póliza de seguro de vida casi nunca están sujetas a impuestos federales a los ingresos. Si ha trabajado arduamente para construir una sólida estructura financiera para su familia inversiones, propiedades, plan de ahorros, cuentas de retiro, el seguro de vida es la base que la sustenta. Puede protegerle a usted y a su familia frente a la necesidad de cambiar drásticamente los planes futuros si ocurre lo inesperado. Ciertos tipos de seguros de vida hasta tienen una opción de ahorro incorporada que puede ayudarle a lograr sus objetivos de acumulación de bienes. La mayoría de los estadounidenses tienen seguro de vida, y muchos de quienes ya lo tienen necesitan actualizar su cobertura.”⁹

Gracias a estudios realizados por el Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos INEC, se conoce que de cada 10 ecuatorianos 2 padecen una enfermedad terminal crónica; es por eso que la compañía, crea un seguro de asistencia médica especial que cubre el tratamiento de dichas enfermedades y ayuda a los clientes a contrarrestar los gastos que generan este tipo de enfermedades como son: cáncer, insuficiencia renal, enfermedades cardíacas y diabetes.

Para poder obtener este tipo de seguro y sus beneficios se requiere:

- Para que el seguro cubra los gastos que generan enfermedades terminales, el cliente debe estar asegurado con una póliza de vida y asistencia médica por lo menos un año antes de que la enfermedad terminal sea detectada. Flamaseg Cia. Ltda., evaluará cada caso y tomará una decisión al respecto.¹⁰

A continuación detallamos cada uno de ellos:

⁹ <http://www.lifehappens.org/quien-necesita-un-seguro-de-vida/>

¹⁰ Flamaseg Cia. Ltda

1.3.1 Seguro de vida con ahorro: Esta es una póliza de vida que brinda la oportunidad adicional de ahorrar, es decir: el valor total de la prima se dividirá en:

- 20% para gastos administrativos.
- 20% pago prima mensual que cubre el seguro de vida.
- 60% restante ira a un fondo de ahorro.

Este fondo de ahorro podrá ser retirado incluso sin que la póliza de vida se haga efectiva, es decir que el asegurado podrá retirar su ahorro siempre y cuando haya cumplido al menos un año de aportes.

Para una mejor comprensión del tema a continuación se definirán algunos términos.

“Prima: Es el importe que determina la aseguradora, como contraprestación o pago, por la protección que otorga en los términos del contrato de seguros ó póliza.¹¹”

“Fondo de Ahorro: es un plan que permite el ahorro continuo, sistemático y permanente durante la edad productiva.”¹²

1.3.2 Jubilación.- Esta póliza permite al asegurado crear un fondo de ahorro programado para su jubilación de la misma manera deberá estar aportando al seguro por lo menos un año.

1.3.3 Asistencia médica.- Permite al asegurado estar respaldado con una póliza para las enfermedades que tengan cobertura según cada caso y de acuerdo a las estipulaciones de cada compañía de seguros.

¹¹ http://www.sbs.gob.ec:7778/practg/sbs_index?vp_art_id=15&vp_tip=2#prima

¹² http://www.inprecontad.org/hojas_html/fondo_de_retiro.htm

Proceso de Venta.

- 1.- Oferta al cliente del seguro de acuerdo a sus necesidades y explicación sobre el producto con todas sus características.
- 2.- Solicitud de cotización.
- 3.- Proceso operativo - Elaboración de la cotización.
- 4.- Presentación de cotización al cliente.
- 5.- Seguimiento de la oferta presentada.
- 6.- Aceptación de la cotización por parte del cliente.
- 7.- Proceso de revisión y emisión de pólizas
- 8.- Proceso de entrega de pólizas.
- 9.- Seguimiento para asegurar la calidad del seguro otorgado al cliente.
- 10.- Condiciones de renovación.¹³

1.3.4 Oferta al cliente del seguro de acuerdo a sus necesidades.

El ejecutivo de ventas previa cita visitará al cliente para ofrecer el producto y evaluar cada caso. El ejecutivo deberá indicar al cliente todas las alternativas que le puedan favorecer.

1.3.5 Solicitud de Cotización.

El o los ejecutivos de ventas solicitarán al departamento comercial, una cotización procurando que la misma sea lo más clara y concreta posible.

1.3.6 Proceso operativo – Elaboración de la cotización.

Todos los programas de seguros o cuentas corporativas deberán ser registrados en un archivo de Excel llamado, Registro de Compromiso de Cotizaciones.

¹³ Flamaseg Cia. Ltda.

1.3.7 Presentación de la cotización al cliente.

La presentación se la hará por parte del ejecutivo de ventas al cliente, quien explicará cada una de las condiciones generales y particulares que tendrá la póliza de seguros.

1.3.8 Seguimiento de la oferta presentada.

Después de presentar la cotización al cliente y en caso de no cerrar el negocio en el momento de la oferta, el vendedor deberá esperar un tiempo prudencial y hacer el seguimiento hasta concretar el negocio.

1.3.9 Aceptación de la cotización por parte del cliente.

Sin excepción, toda cotización que ha sido aceptada por el cliente deberá ser confirmada por escrito y en cada una de estas deberá tener un número consecutivo.

1.3.10 Proceso de revisión y emisión de pólizas.

Este proceso es netamente operativo y le corresponde al departamento técnico de Flamaseg Cia. Ltda., los encargados revisarán que todos los documentos estén firmados, llenados y completos. Una vez concluido, se procede con la emisión de la póliza.

1.3.11 Entrega de la Póliza.

Una vez emitida la póliza se procede a imprimir en dos juegos de igual contenido, el primero reposará en la compañía y el otro se le entregará al cliente.¹⁴

Los distintos formularios que tiene la empresa se los presentará en el anexo 3.

¹⁴ Flamaseg. Cia. Ltda.

1.3.12 Seguimiento para asegurar la calidad del seguro.

Una vez que se han cumplido los ocho pasos señalados anteriormente, el ejecutivo será responsable de llamar al cliente y dar el seguimiento necesario para que el seguro vendido este cumpliendo con todas las expectativas.

1.3.13 Condiciones de renovación.

Para que una póliza sea renovada no debe tener una siniestralidad mayor al 15% durante el primer año de cobertura, si el porcentaje indicado es mayor el costo de la póliza podrá incrementarse, e incluso podrá considerarse la no renovación de la póliza.

En todos los casos de emisiones (pólizas nuevas o renovaciones), el ejecutivo comercial realizará gestión telefónica o personal para recaudar la cuota inicial o el pago de contado, según sea el caso, apoyándose para el efecto en el Departamento de Cobranzas.¹⁵

A continuación definiremos algunos términos relativos a seguros.

“Siniestro: Es la ocurrencia del suceso o acontecimiento, comenzando las obligaciones a cargo de la compañía de seguro; las mismas que pueden ser el pago de una cantidad de dinero, una prestación de servicios, asistencia jurídica, reparación de un daño, etc.¹⁶”

1.4 Políticas de venta.

Los ejecutivos del Departamento Comercial serán los encargados de entregar al bróker, las pólizas y todos los programas de seguros renovados con facturaciones superiores a \$5000.

¹⁵ Flamaseg. Cia. Ltda.

¹⁶ http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=15&vp_tip=2

Flamaseg Cia.Ltda., maneja una política de ventas con sus ejecutivos de la siguiente manera:

- Cada ejecutivo de ventas deberá cumplir con la meta mensual establecida. Si su cumplimiento es de más del 100%, adicionalmente a la comisión se le otorgará un bono.
- Si su cumplimiento no supera el 100% solo comisionará.
- Es responsabilidad del ejecutivo de ventas, recaudar el valor de la cuota inicial, así como también será el responsable de mantener su cartera de clientes sin pagos en mora.

Cuando un cliente no está al día en los pagos, y se presentara un siniestro, la compañía no cubrirá los gastos que en caso de asistencia médica se generen y al ser una póliza de vida con ahorro, deberá después de ser analizado el caso, ponerse al día en los pagos para que el seguro analice la posibilidad de entregar el seguro de vida a los beneficiarios.

Los ejecutivos comerciales deberán realizar durante el mes, el seguimiento correspondiente a cada una de las cuentas que están por vencerse. Si es necesario modificar condiciones deberán hacerlo previa autorización del Gerente Comercial.

La empresa ofrece un producto que cuenta con un ahorro programado permitiendo a cada uno de los clientes la oportunidad de crear su propio Fondo de Ahorro.

Por esta razón la compañía, con la Aprobación de la Superintendencia de Bancos y Seguros, introdujo en el mercado cuencano una variedad de seguros que poseen los mismos estándares de mercados internacionales.¹⁷

¹⁷ Flamaseg. Cía. Ltda.

Los productos estrella que son materia de estudio y en el que queremos enfocarnos son: Pólizas de Jubilación y/o Vida con ahorro, los mismos que detallamos a continuación:

1.5 Pólizas de vida con ahorro (Modo A).

La información que se presenta a continuación nos fue proporcionada el 27 de marzo del 2010 por Flamaseg Cia.Ltda.

El primer ejemplo es de una póliza de seguros participativa, la llamaremos Modo A, en este caso el cliente aporta \$893 dólares americanos anuales, de los cuales aproximadamente un 62,34 % en este caso \$ 556.70 dólares se convierte en un valor de ahorro o rescate desde el primer año de aportación a una tasa del 3% anual; los \$ 336.30 dólares americanos restantes que representan el 37,66% de la inversión, serán empleados en un fondo de seguro médico, seguro de vida por cualquier eventualidad para el cliente o sus asegurados, (este valor cambiará de acuerdo a la inversión que efectúe el cliente).

Además, el fondo de ahorro se incrementa notoriamente al valor de beneficio por muerte de la persona asegurada y podrá el cliente utilizar el dinero desde el primer año de aportación. Es una alternativa de ahorro que muchos beneficiarios eligen como técnica de ganancia a corto plazo.

Para una mejor comprensión de una póliza de seguros modo A se detallan cada uno sus correspondientes valores y movimientos en la tabla 1, ubicada en el Anexo 1 al final del presente proyecto.

1.6 Póliza de Jubilación (Modo B).

Por otro lado, si el cliente prefiere una póliza de seguro tipo B tendrá la posibilidad de retirar sus fondos de ahorro después de 15 años. Se incrementa la inversión pero se obtendrá el doble de ahorro o jubilación, ya que este tipo de seguros se basa en la filosofía del fideicomiso mundialmente utilizado.

Para un mejor entendimiento definiremos que es un Fideicomiso.

“Fideicomiso: Acto por el que un testador (fideicomitente) impone al heredero o legatario (fiduciario) la obligación de conservar y administrar los bienes o cosa legada para transmitirlos a su fallecimiento o en otras circunstancias a otra u otras personas (fideicomisario) designadas por el testador. Operación por la cual una persona natural o jurídica, en calidad de fideicomitente, destina bienes o valores de su propiedad a favor de uno o más beneficiarios y encarga su realización o cumplimiento a una entidad fiduciaria. El fideicomiso también se conoce como sustitución fideicomisaria.¹⁸”

Este tipo de pólizas generan un interés anual del 5% y sirven como una alternativa de ahorro diferente a la tradicional, que servirá para que el asegurado disponga de estos ahorros después de culminar su etapa laboral o para que este ahorro sea entregado a sus beneficiarios en caso de que sucediera algo inesperado.

Como se estableció anteriormente en el caso de un retiro anticipado esta póliza de jubilación, se convierte en una póliza de vida con ahorro, en la cual se maneja un interés anual del 3%, en la que se establecerá la respectiva compensación entre las partes debido al 2% de interés adicional entregado en los años transcurridos hasta el momento del retiro del fondo.

En el momento de presentarse un siniestro, a los beneficiarios se les indemnizará de acuerdo con las cláusulas de cada compañía de seguros, con el valor de la póliza de vida contratada y adicionalmente recibirán el valor total del ahorro.

De igual manera para un mejor entendimiento del ejemplo de la póliza de seguros modo B, podremos encontrar el proceso completo del mismo en la tabla 2, ubicada en el Anexo 2.

Para la emisión de una póliza de vida con ahorro la compañía, tardará tres días debido a trámites operativos. Para incluir una cobertura por enfermedades terminales, la compañía se tomará quince días laborables.

¹⁸ http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=70&vp_tip=2#1

La cobertura que ofrecen las pólizas jubilación y/o de vida con ahorro durará hasta que el asegurado decida retirar su fondo de ahorro o hasta que se produzca la muerte natural o por cualquier causa. Flamaseg Cia. Ltda., contempla el otorgar el dinero acumulado en los siguientes casos:

- a.- Muerte del asegurado.
- b.- Terminación del contrato.
- c.- Por rescate total de póliza.
- d.- Por pedido judicial.

Si el asegurado cumpliera los 100 años de edad la Compañía liquidará automáticamente la póliza y entregará el valor acumulado (ahorro) al solicitante.

La decisión de contratar o no cualquier clase de pólizas que impliquen un ahorro, deberá ser analizada a fin de que el producto que se asigne sea el adecuado. Toda póliza de seguro de vida cubre una inversión inicial. El término póliza de seguro de vida sólo cubrirá la muerte de la persona. Sin embargo, el plazo de un seguro de vida puede ser determinado por los titulares de acuerdo a sus exigencias y necesidades. El período de duración es variable.

Por lo antes mencionado la empresa trabaja con las Aseguradoras Internacionales líderes en América Latina: Pan American Life, Mapfre, Metlife.¹⁹ Con el fin de brindar la más amplia variedad de coberturas y productos, acorde a las necesidades de los potenciales asegurados.

1.7 Análisis Estatal.

La Superintendencia de Bancos y Seguros, es el órgano de control y supervisión del sistema financiero ecuatoriano, que incluye al sistema de seguros privados, el mismo que realiza sus funciones, mediante la aplicación de leyes, reglamentos, resoluciones y otras medidas que aplica a los sistemas que están bajo su vigilancia y control. La

¹⁹ Flamaseg. Cia. Ltda.

supervisión que realiza se enfoca en mantener un mercado estable, eficiente y equitativo, con el fin de proteger a los asegurados.²⁰

La Superintendencia de Bancos y Seguros maneja tres sistemas que son:

- Sistema Financiero.
- Sistema de Seguro Privado.
- Sistema Nacional de Seguridad Social.

El objetivo de la supervisión de seguros consiste en mantener un mercado asegurador estable y equitativo, para beneficio y protección de los asegurados. Para tener éxito en este objetivo la Superintendencia de Bancos y Seguros a través de la Intendencia Nacional de Seguros han venido trabajando en la supervisión extra-situ e in-situ enfocada a la supervisión y basada en los riesgos, con la finalidad de que las compañías aseguradoras cumplan a cabalidad con las obligaciones suscritas en los contratos de seguros.

Supervisión Extra Situ de empresas de Seguros: Este proceso se enfoca en el análisis técnico y monitoreo de la información macroeconómica y microeconómica:

- Analiza, diagnostica y califica la situación financiera de las entidades (solventia, calidad de activos, liquidez y rentabilidad etc.)
- Verifica el cumplimiento de las regulaciones prudenciales, ajustes y otros requerimientos legales.

Supervisión In Situ: Verifica, evalúa y obtiene datos confiables en relación de la solventia actual y futura de la compañía, midiendo la evolución de tal manera que permite obtener información y detecta problemas que no se han podido ser encontrados en el proceso **extra situ**, específicamente determina el perfil de riesgo de la compañía y la capacidad de la misma para afrontarlo, con el objeto de cumplir las obligaciones con los asegurados a corto y largo plazo.

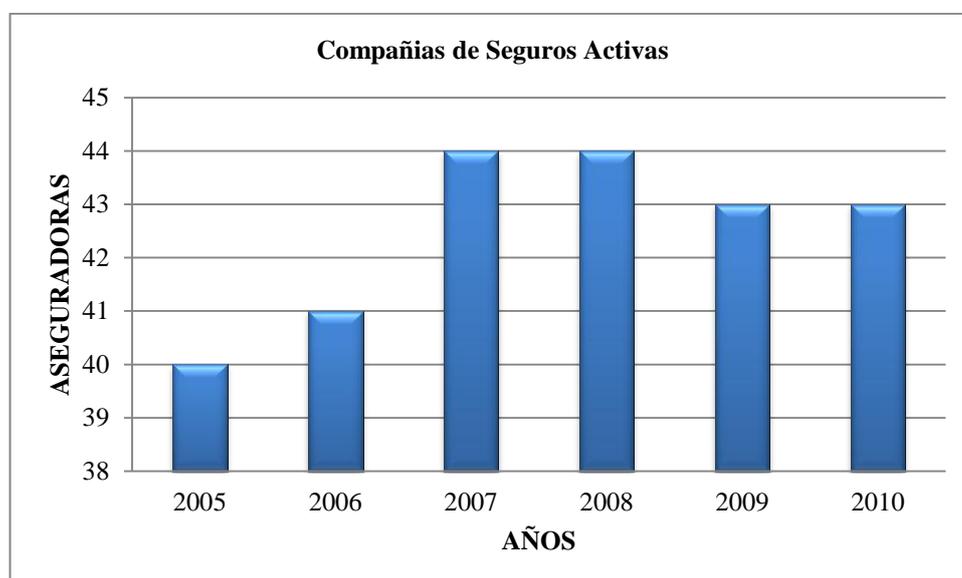
²⁰ <http://www.tramitesciudadanos.gob.ec/institucion.php?cd=24>

Las entidades supervisadas al año 2010, son 43, las mismas que deben cumplir con las disposiciones legales y establecidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros para operar en el mercado.

La evolución de las compañías de seguros en los últimos 6 años ha sido relativamente estable y la variación de las mismas se ha dado por que estas dejaron de funcionar, se fusionaron o nuevas compañías decidieron ingresar al mercado.²¹

En la siguiente gráfica se presentan el número de compañías Activas desde el 2005 al 2010.

Gráfico 1



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros.

Elaborado por: Moya Diana, Naula Diego.

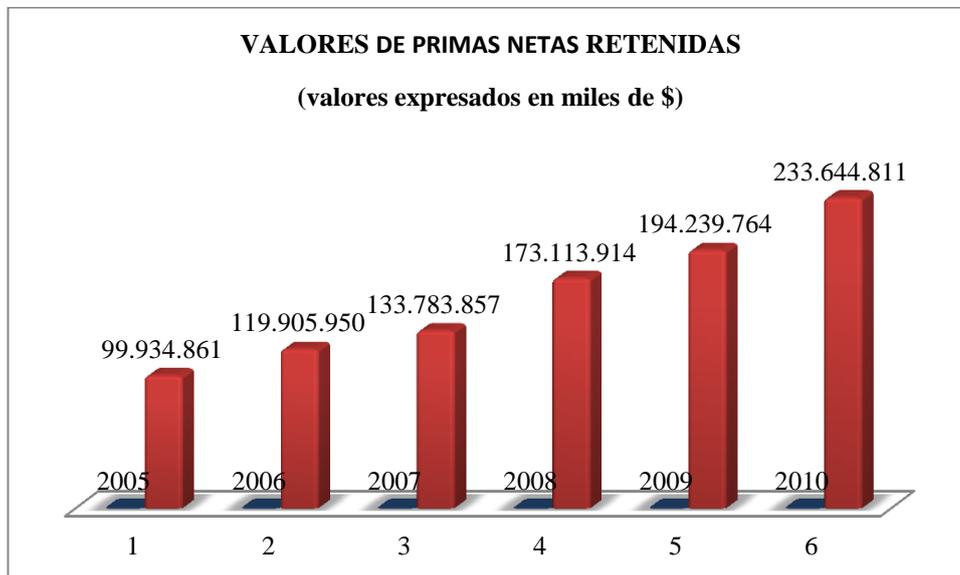
El mercado asegurador del Ecuador al año 2010, está conformado por 43 compañías de seguros, 9 de ellas se especializan en seguros de vida, 16 compañías en ramas generales y 19 en ramos generales combinados con el de vida.

En los últimos años, en lo que se refiere al mercado asegurador ha existido una relativa estabilidad en la cantidad de compañías de seguros. A continuación presentaremos los gráficos correspondientes al valor de las Primas Netas Retenidas y

²¹ http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=492&vp_tip=2&vp_buscr=57

las Primas Netas Pagadas desde el año 2005 al año 2010, las mismas que han ido evolucionando de manera ascendente.²²

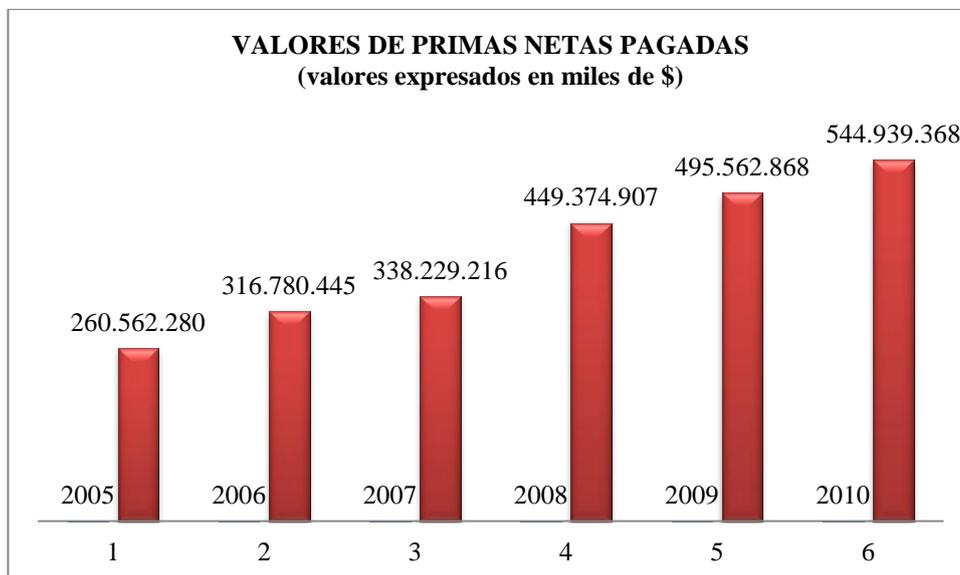
Gráfico 2



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros.

Elaborado por: Moya Diana, Naula Diego.

Gráfico 3



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado por: Moya Diana, Naula Diego.

²² http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=492&vp_tip=2&vp_buscr=57

El índice de progreso financiero, en el área de servicios de seguros en el país es de 1.71%. A pesar que este índice es inferior al de otros países como lo son Chile 4.59% y Colombia 2.78%. Se han observado variaciones positivas sustentadas en una mayor producción, con relación a países con una mayor población como lo son Perú 1.23% y Venezuela 1.63%.

Unos de los factores primordiales que ha favorecido a este sector fue la dolarización, ya que la misma disminuyó el riesgo cambiario, lo cual permite a las empresas especializadas en seguros, realizar mejores planificaciones a mediano y largo plazo.²³

Desde el 2000 hasta el 2010 existe una evolución positiva ascendente en lo que respecta a las utilidades percibidas por las empresas aseguradoras, ya que estas han crecido mediante la aplicación de estrategias de vinculación de nuevos clientes con productos innovadores y el uso de técnicas de marketing adecuadas.

Por lo cual presentaremos un cuadro del Primaje en relación con el PIB estos datos fueron obtenidos del Banco Central del Ecuador.

Se toman en cuenta las inversiones para saber cómo aportan estas al PIB del país, la comparación de estos dos ítems nos permite conocer cuánto contribuyen las compañías de seguros, aunque de manera indirecta al mercado financiero del Ecuador.

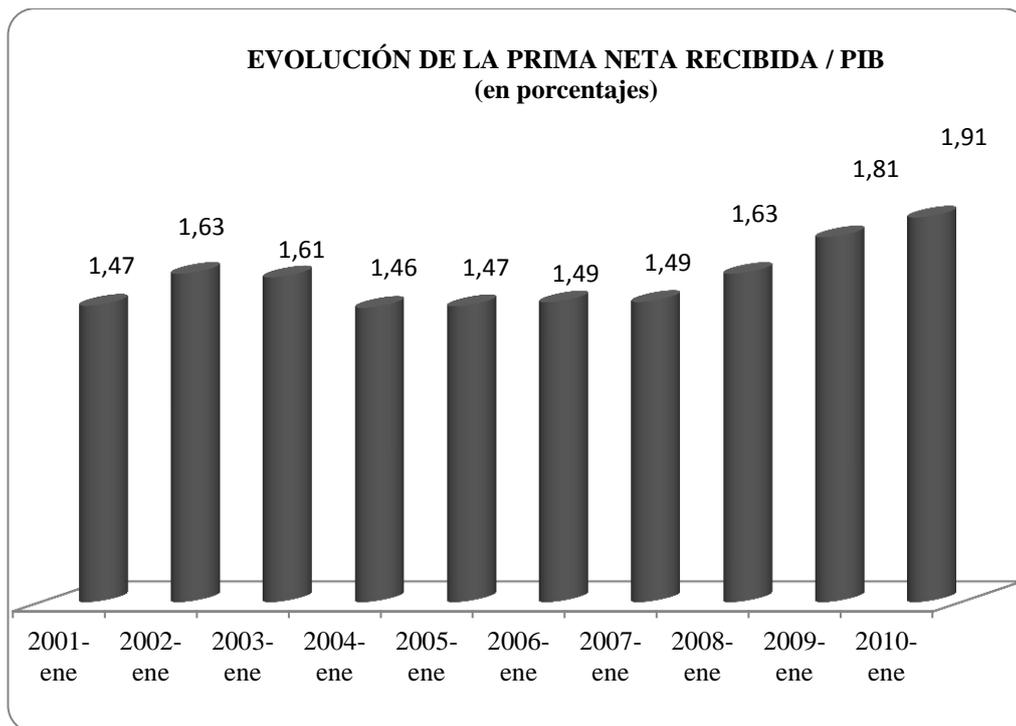
Tabla 1

(Expresado en miles de Dólares)

| AÑOS | PRIMA NETA | PIB | PIB % |
|-------------|-------------------|-------------|--------------|
| 2001 | 313.180 | 21 270 .800 | 1,47 |
| 2002 | 403.089 | 24 717 .858 | 1,63 |
| 2003 | 458.381 | 28 409 .459 | 1,61 |
| 2004 | 477.031 | 32 645 .622 | 1,46 |
| 2005 | 542.970 | 36 942 .384 | 1,47 |
| 2006 | 616.484 | 41 705 .009 | 1,49 |
| 2007 | 678.454 | 45 503 .563 | 1,49 |
| 2008 | 883.792 | 54 208 .524 | 1,63 |
| 2009 | 942.554 | 52 021 .861 | 1,81 |
| 2010 | 1107.590 | 57 978 .116 | 1,91 |

²³ <http://www.sbs.gob.ec>

Gráfico 4



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado por: Moya Diana, Naula Diego.

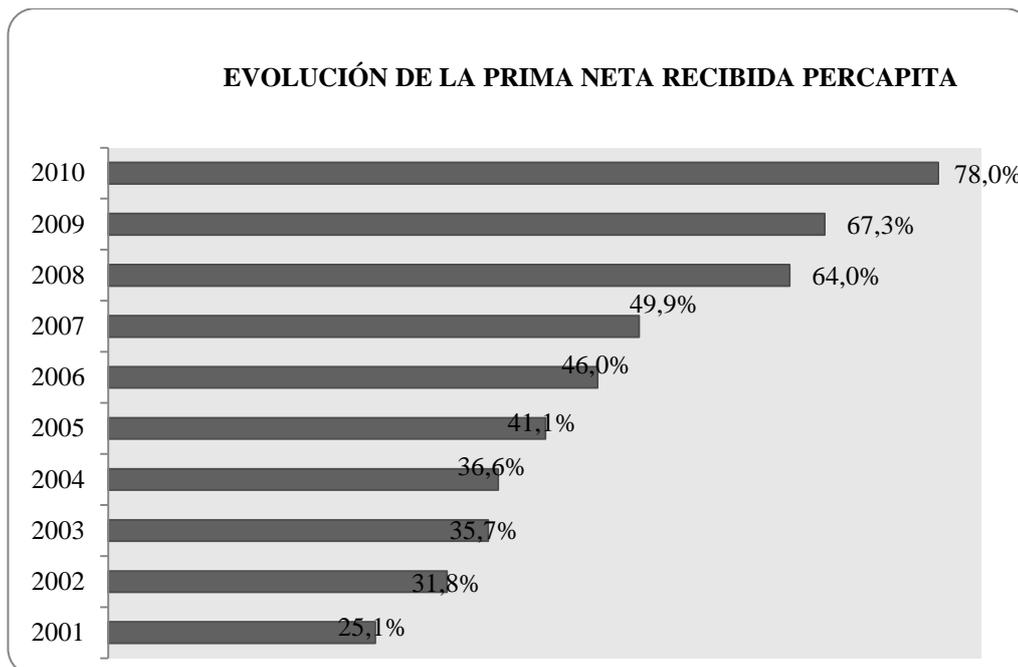
El Primaje con relación al Ingreso Per Cápita todos los datos expuestos en la siguiente tabla fueron obtenidos de la Superintendencia de Bancos y Seguros y del INEC. En el siguiente grafico verificaremos la evolución ascendente en los últimos 10 años.

Tabla 2

(Expresado en miles de Dólares)

| AÑOS | PRIMA NETA | POBLACION | PRIMA PER CAPITA % |
|-------------|-------------------|------------------|---------------------------|
| 2001 | 313180 | 12 480 | 25,1 |
| 2002 | 403089 | 12 661 | 31,8 |
| 2003 | 458381 | 12 843 | 35,7 |
| 2004 | 477031 | 13 027 | 36,6 |
| 2005 | 542970 | 13 215 | 41,1 |
| 2006 | 616484 | 13 408 | 46 |
| 2007 | 678454 | 13 605 | 49,9 |
| 2008 | 883792 | 13 805 | 64 |
| 2009 | 942554 | 14 005 | 67,3 |
| 2010 | 1107590 | 14 205 | 78 |

Gráfico 5



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado por: Moya Diana, Naula Diego.

Las inversiones realizadas por las empresas aseguradoras son de suma importancia para el Ecuador, ya que el dinero captado en las primas es canalizado hacia el mercado financiero lo cual contribuye al desarrollo económico del país.²⁴

Según el Art.23, de la Superintendencia de Bancos y Seguros “Las compañías de seguros y de reaseguros deben invertir sus reservas técnicas, capital pagado y reserva legal en moneda nacional, extranjera o en unidades de valor constante, procurando la más alta seguridad, rentabilidad y liquidez.

a) Hasta un 50% en los valores emitidos o garantizados por la Tesorería General del Estado y los emitidos por el Banco Central del Ecuador.

b) Hasta un 40% en títulos valores representativos de captaciones que realizan los bancos e instituciones financieras, incluidas las obligaciones emitidas por éstas, que estén registradas en el mercado de valores, y que cuenten con calificación de riesgo;
A.

²⁴ <http://www.dspace.espol.edu.ec>

c) Hasta un 40% en cédulas hipotecarias emitidas por el Banco Central e Instituciones Financieras.

d) Hasta el 30% en obligaciones emitidas por entidades privadas sujetas al control de la Superintendencia de Compañías que están registradas en el mercado de valores, y que cuenten con calificación de Riesgo; A

e) Hasta un 50% en empresas o instituciones sujetas al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

f) Hasta un 10% en cuotas de Fondos de Inversión autorizados de conformidad con la Ley de Mercados de Valores.

g) Hasta un 10% en valores emitidos y garantizados por estados y bancos centrales extranjeros, depósitos y valores de bancos extranjeros de primer orden, valores representativos de deuda emitidos o garantizados por instituciones financieras, y sociedades extranjeras y acciones de sociedades extranjeras, los valores mencionados en los casos que correspondan deberán cotizarse en los mercados internacionales y contar con los requisitos de calificación de riesgo a cargo de los calificadores reconocidos internacionalmente. La Superintendencia de Bancos y Seguros deberá normar sobre características, procedimientos y consultar sobre estos a la Junta Monetaria, quien además establecerá anualmente el porcentaje máximo a invertir, dentro del límite establecido por esta ley.

h) Hasta un 30% en bienes raíces situados en el territorio nacional previa autorización del Superintendente de Bancos y Seguros.

i) Hasta un 20% en valores emitidos por entidades públicas que estén registradas en el mercado de valores y que cuenten con calificación de riesgo; A.

j) Hasta los respectivos valores de rescate, en préstamos a los asegurados con garantía de sus pólizas de vida.

k) Hasta un 25% en acciones de sociedades anónimas previa autorización de la Superintendencia de Bancos y Seguros.”²⁵

El mercado de los seguros es bastante amplio, por lo que lograr que la población acepte la necesidad de contar con uno de ellos sobre todo en lo que respecta a contratar un seguro de jubilación y/o vida con ahorro era bastante difícil, estas dos clases de seguros se diferencian por el tiempo de duración de cada una de ellas, en el caso de los seguros con ahorro después de los 5 primeros años se podrá retirar la totalidad del dinero depositado en el fondo de ahorro pactado, en el caso de los seguros de jubilación el tiempo para retirarlo es un poco más amplio por lo menos son 10 años, antes de poder retirar los fondos.

Hay que destacar la importancia de contar con compañías aseguradoras dentro del mercado ecuatoriano, ya que estas ayudan a proteger la economía familiar, que pudiese verse afectada no solo por la inestabilidad económica nacional y mundial sino también por posibles catástrofes naturales, como el calentamiento global, terremotos, etc.

Las Compañías Aseguradoras brindan la oportunidad a los potenciales asegurados de cubrir o de resguardar sus bienes y su integridad, para lo cual solo se necesita una educación en el ahorro.

1.8 Objetivos y Políticas Empresariales.

1.8.1 Objetivos:

- Que el 60% del mercado meta conozca e identifique nuestros productos y/o servicios en un lapso de 1 año a partir de su lanzamiento.
- Abarcar el 40% del mercado objetivo en un tiempo no mayor a 1 año.
- Cumplir con el plan de marketing en un lapso no mayor a un año.
- Reajustar el presupuesto de ventas trimestralmente.

²⁵ http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=55&vp_tip=2

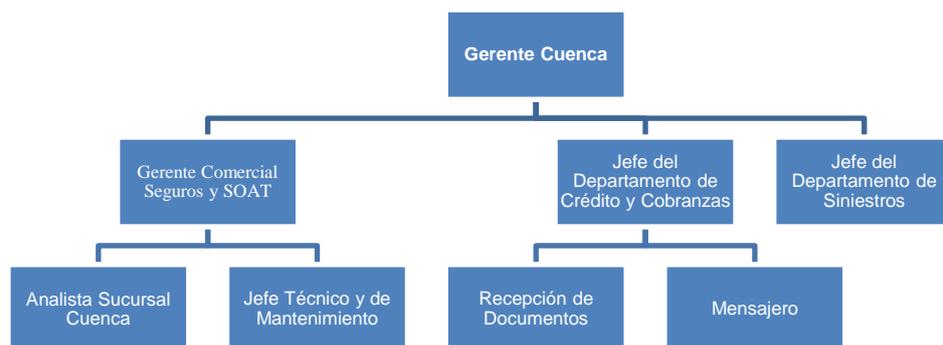
1.8.2 Políticas.

- La asesora y productora de seguros da fiel cumplimiento al contrato de afianzamiento con las distintas aseguradoras con las cuales se encuentra trabajando.
- Es política de la empresa legalizar ante las autoridades pertinentes los contratos de seguros pactados con sus clientes y a su vez darle un fiel cumplimiento según lo estipulado en los mismos.
- La asesora de seguros representa de la mejor manera a sus clientes frente a las empresas Aseguradoras en caso de reclamos, siniestros, caducidad y alcances de cualquier tipo de póliza de seguros negociada entre el cliente, la empresa y la asesora de seguros.

1.9 La estructura organizacional

- Se encuentra conformada de la siguiente manera:

Gráfico 6



Fuente: Archivo Flamaseg Compañía Limitada Seguros Sucursal Cuenca.

Elaborado por: Moya Diana, Naula Diego.

Misión y Visión.

1.9.1 Misión.

“Brindar tranquilidad y seguridad a quienes nos confían su patrimonio, a través de productos innovadores con excelencia en el servicio y profesionales comprometidos, generando relaciones de largo plazo”.

1.9.2 Visión.

“Ser reconocida como la empresa de seguros líder, por nuestra clara vocación de servicio que, a través del trabajo profesional de un equipo humano comprometido, genera valor y satisfacción a sus clientes, empleados y accionistas”.²⁶

1.10 Foda.

■ Fortalezas.

- Garantía en el servicio.
- Innovación.
- Atención personalizada.
- Especialización.
- Personal competente.
- Optimo portafolio de servicios para cliente.

■ Oportunidades.

- Aspecto político estable.
- Crecimiento del mercado.
- Economía Estable.
- Desarrollo Tecnológico.

²⁶ Flamaseg Cia. Ltda.

■ **Debilidades.**

- Poca experiencia.
- Ineficiencia en el plan de Marketing.
- Pocos clientes fidelizados.
- Falta de Relaciones Públicas.
- Poco Reconocimiento.

■ **Amenazas.**

- Aumento de la competencia.
- Leyes que atenten contra la estabilidad económica de las aseguradoras por parte del gobierno.
- Productos sustitutos.
- Competencia Desleal.²⁷

²⁷ Fundamentos de Marketing del Autor Kotler & Armstrong, Página 54.

CAPITULO II

CAPITULO II

El Mercado y el Cliente

“El mercado es todo lugar, físico o virtual, donde existe por un lado, la presencia de compradores con necesidades o deseos específicos por satisfacer, dinero para gastar y disposición para participar en un intercambio que satisfaga esa necesidad o deseo. Y por otro lado, la de vendedores que pretenden satisfacer esas necesidades o deseos mediante un producto o servicio. Por tanto, el mercado es el lugar donde se producen transferencias de títulos de propiedad”.²⁸

Flamaseg Cia Ltda, es una compañía que se especializa en la asesoría de seguros privados, orientados al sector de la población que demandan respaldo en lo relacionado a protección de bienes físicos, seguridad personal y familiar negociando con aseguradoras internacionales.

2 Investigación de Mercado.

Según el autor Jany “La Investigación de Mercados es un enfoque sistemático y objetivo hacia el desarrollo y la provisión de información aplicable al proceso de toma de decisiones en la gerencia de mercados, concerniente a la transferencia y venta de productos y servicios del productor al consumidor, sin involucrar directamente ningún otro departamento de la compañía”²⁹

²⁸ <http://www.promonegocios.net/mercado/concepto-de-mercado.html>

²⁹ JANNY N, José; Investigación Integral de Mercados: Un enfoque para el siglo XXI, 2da. Edición. Editorial Mc Graw Hill S.A. Colombia 2003, 414 págs

La investigación del mercado de seguros privados es de vital importancia no solo para las aseguradoras privadas y para los propios asegurados, sino también a la población en general, sobre todo por su implicación en la evolución de la economía como un negocio en potencia ya que el seguro satisface la “necesidad humana de seguridad” la misma que representa una inversión financiera que favorece a la economía del país.

2.1 Mercado Total.

Se ha considerado como mercado total para Flamaseg Cia Ltda., a la población económicamente activa entre 18 y 39 años, en la ciudad de Cuenca este dato es escogido debido a que el objetivo de la empresa es captar población joven para crear en ellos una cultura de seguros moderna de quienes dependerá que esta nueva tendencia en seguros se transmita de generación en generación. por esta razón en el presente estudio descartamos a personas de una edad superior a la elegida.(Ver anexo 4 pág. 151)

2.1.1 Mercado Objetivo.

Para establecer el mercado objetivo se compararán los resultados obtenidos en las encuestas realizadas sobre oferta y demanda de pólizas de jubilación y/o vida con ahorro.

Identificaremos también si existe o no demanda insatisfecha, para lo cual se transformará en unidades monetarias la demanda anual y de igual manera se lo realizará con los resultados de la oferta. Después de haber cubierto el mercado meta, se pretende introducir estos productos en mercados cercanos como son: las ciudades de Loja, Machala, Cañar y Azogues³⁰

³⁰ Fundamentos de Marketing del Autor Kotler & Armstrong, Página 50.

2.2 Segmentación.

De acuerdo a los criterios de segmentación del libro Fundamentos de Marketing del Autor Kotler & Armstrong, Página 166. Se utilizará la segmentación Demográfica por Edad y por Nivel de Ingresos.

2.2.1 Mercado Meta.

En este punto, después de la investigación para enfocarnos en nuestro mejor nicho de mercado y con un análisis previo para estratificar a los clientes que están en la posibilidad de adquirir nuestro servicio, es decir, personas económicamente activas dependientes directos en sus trabajos o profesionales en libre ejercicio, el mercado meta para alcanzar es de 54.328 personas comprendidas entre los 18 y 39 años que servirán para nuestro análisis; este dato se obtuvo del último censo económico y social realizado por el gobierno en el año 2009, presentado en el año 2010 con un margen de error del 1%, este margen de error es planteado por el INEC ya que pueden haber equivocaciones en la tabulación de preguntas del censo, información que se explica en el siguiente cuadro el mismo punto está sustentado en el Anexo 4 del documento obtenido directamente de los archivos del INEC.³¹

Tabla 3

| P.E.A. HOMBRES 18-39 AÑOS | P.E.A. MUJERES 18- 39 AÑOS | MARGEN DE ERROR 1% | POBLACION |
|--------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------|------------------|
| 28.303 | 25.487 | 538 | 54.328 |

Fuente: CENSO 2009 realizado por el INEC. Anexo 4

Elaborado por: Moya Diana, Naula Diego.

2.2.2 Muestreo

Para la presente investigación se ha decidido realizar una encuesta de tipo personal debido a que tiene un índice de respuesta más alto, evita la influencia de terceras personas, además existe la ventaja de que el entrevistado puede aclarar sus dudas

³¹ Fundamentos de Marketing del Autor Kotler & Armstrong, Página 50.

acerca del cuestionario directamente, en fin, la más apta para los objetivos que deseamos obtener de la misma.

Para la investigación lo más importante es la respuesta sincera de cada persona, para lo cual, necesitan saber exactamente lo que se les pregunta y para esto en muchos casos es necesario la explicación pertinente dependiendo de la persona entrevistada por lo que optamos por la opción de entrevista personal.

2.2.3 Cálculo del Tamaño de la Muestra.

Con relación a este punto, hemos tomado como base de datos la información del último censo Económico Social, por lo cual ellos indican que existen 54328 personas económicamente activas en trabajos de contratación directa y subcontratación, comprendidas entre las edades de 18 a 39 años.

En los datos publicados por el INEC reflejados en el Informe de Coyuntura Económica N° 1, boletín de mercado laboral ecuatoriano³², el porcentaje de personas que reciben como mínimo un salario básico son el 60.4%, las cuales nos dan un total de 32619 personas las cuales van a formar parte del universo a investigarse.

Como la población es demasiado grande para ser encuestada en su totalidad, seleccionamos una parte, que es relativamente pequeña. El tamaño de la muestra viene dado por el grado de fiabilidad y ajuste que se desea para los valores que se van a obtener. El grado de fiabilidad y ajuste se expresan mediante el nivel de confianza y el margen de error, al aumentar el tamaño de la muestra disminuye el margen de error para un mismo nivel de confianza.

Para identificar el mercado global se procedió a sacar la muestra de la población de la siguiente manera:

³² <http://www.utpl.edu.ec/blogexalumnos/blogexalumnos/wp-content/uploads/2010/09/boletin1coyunturalaboral.pdf>

Fórmula:

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

| | |
|------------------------------------|-------|
| N= tamaño de la población. | 36619 |
| n = tamaño de la muestra. | |
| e = error de estimación. | 10% |
| p = probabilidad de ocurrencia. | 50% |
| q = probabilidad de no ocurrencia. | 50% |
| z = desviación estándar. | 1,96 |

Aplicación:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (36619)}{(0.08)^2 (36619-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

n = 150

Una vez obtenidos los valores de la muestra se procede al siguiente paso en nuestro estudio de mercado, a través de un banco de preguntas dirigidas a nuestros 150 participantes.

Cabe recalcar que antes de la obtención total de los resultados se procederá a realizar una encuesta piloto para conocer a breves rasgos el comportamiento del mercado que será objeto del estudio.

La encuesta que se va a utilizar para obtener el criterio del mercado es la siguiente:

ENCUESTA PILOTO: Antes de obtener los resultados totales de la encuesta, se realizó una encuesta piloto a 10 participantes, de la Ciudad de Cuenca, en la empresa ERCO, en el mes de julio del 2010, los mismos que nos ayudaron con sus respuestas

a obtener los valores de P y Q. Se tomó como referencia la pregunta 1, para nuestra prueba y los resultados fueron los siguientes:

¿Posee algún seguro de vida o jubilación aparte del seguro social?

SI__5__ NO__5__

33

Claramente podemos deducir que el presente estudio o prueba piloto nos da un 50% de aprobación y un 50% de desacuerdo, lo que nos indica que en nuestro estudio de mercado tendremos una probabilidad de ocurrencia de los hechos del 50% y una probabilidad de no ocurrencia del 50% que fortalece el direccionamiento de nuestro estudio.

2.3 Encuesta.

Seguros.

Producto.

1. ¿Posee algún seguro de vida o jubilación aparte del seguro social?

SI_____ NO_____

(Si su respuesta es **no** continúe a la pregunta 3)

2. ¿Qué tipo de seguro posee?

Seguro de vida _____

Seguro de salud _____

Seguro de jubilación _____

Otros (Especifique) _____

2.4 Presentación de Resultados de acuerdo a la encuesta.

2.4.1 Análisis de la Demanda.

Las encuestas fueron realizadas personalmente, con la ayuda de la base de datos de la Cámara de comercio de Cuenca y además en las universidades particulares y estatal de la ciudad de Cuenca, entre ellas: Universidad del Azuay, Universidad del Pacífico, Unita y la Universidad de Cuenca.

Hemos escogido estos lugares ya que pretendemos conocer qué nivel de aceptación tienen este tipo de seguros privados, entre las personas jóvenes que combinan sus estudios con el trabajo, la familia, y empresarios de la localidad.

2.4.2 Cálculo de la demanda a partir de los resultados obtenidos.

2.5 Tabulación de la encuesta.

Pregunta 1.

¿Posee algún tipo de seguro de vida o jubilación además del seguro social?

Gráfico 7



Elaborado por: Moya Diana, Naula Diego.

Tabla 4

| SI | NO |
|----|-----|
| 31 | 119 |

Gracias a esta pregunta podemos darnos cuenta que tan solo 31 personas o un 20% de los encuestados poseen algún tipo de seguro de vida o jubilación y nos indica que el mercado potencial representado por un dominante 80% de los encuestados, es decir 119 personas, pueden ser potenciales clientes para Flamaseg Cia.Ltda., para dirigirse en un principio, debido a que con las personas restantes nos tomaría un poco más de tiempo el lograr comercializar cualquiera de los productos, basándonos siempre en nuestros beneficios adicionales y la calidad en el servicio entrando en competencia.

Pregunta 2.

¿Qué tipo de seguro posee?

Gráfico 8



Elaborado por: Moya Diana, Naula Diego.

Tabla 5

| | | |
|-----------------------------|----|-----|
| Seguro de vida | 11 | 34% |
| Seguro de salud | 18 | 58% |
| Seguro de jubilación | 2 | 8% |
| Otros especifiquen | 0 | 0% |

Los datos recopilados en esta pregunta nos indican claramente el número de clientes que han adquirido una póliza de seguro de salud. El 58% de los encuestados afirman que por razones de su ritmo de vida diario se ven en la necesidad de estar preparados para una situación inesperada y que ninguna de las personas estamos exentas a afrontar. En segunda instancia se encuentran los encuestados que han optado por una póliza de seguro de vida, este 34% comentan que es de vital importancia el asegurar a su familia y que la mejor opción para hacerlo es comprando un seguro de vida, además la opción de un seguro de vida lo analizan como una inversión más no como un gasto. El 8% de los encuestados fueron los únicos que no se encuentran contentos con su seguro de jubilación y buscaron en una aseguradora privada una segunda alternativa de ahorro para su vejez, Flamaseg Cía. Ltda., ofrece a este sector un tipo de seguro de jubilación del cual podrán obtener un interés a mediano plazo el mismo que puede ser aceptado por los potenciales clientes.

La pregunta nos da la pauta para conocer los distintos grados de aceptación que obtienen cada uno de los productos que las aseguradoras ofrecen en el mercado local.

Pregunta 3.

En caso de no haber seleccionado algún seguro en la pregunta anterior o haber respondido negativamente la pregunta 1. ¿Estaría dispuesto a utilizar un seguro privado para Ud. O su familia?

Gráfico 9



Elaborado por: Moya Diana, Naula Diego.

Tabla 6

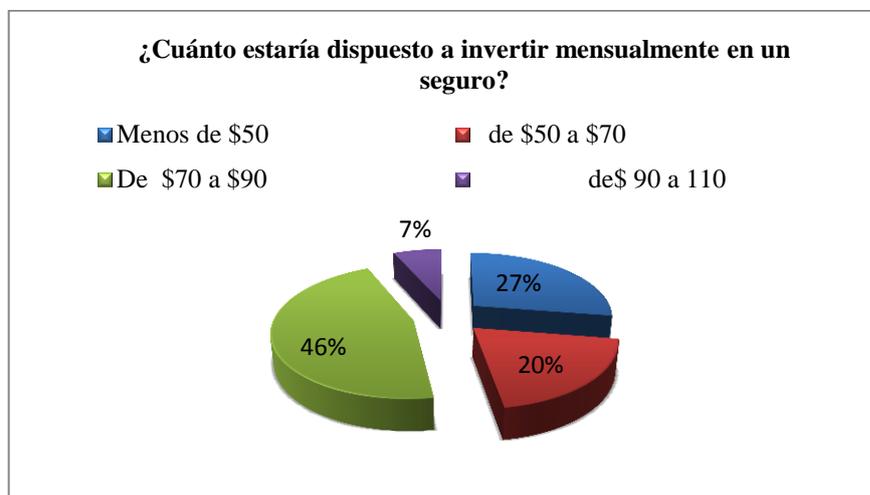
| | | |
|----|----|-----|
| SI | 95 | 80% |
| NO | 24 | 20% |

Esta interrogante nos indica de una manera muy concisa que la mayor parte de gente que no cuenta con un seguro privado, estaría dispuesto a hacerlo, el 80% afirma que adquirirían un plan de seguro; este porcentaje nos brinda la confianza suficiente para la ejecución del proyecto. El 20% restante corresponde a un sector de la población encuestada que ha perdido la confianza en las empresas aseguradoras.

Pregunta 4

¿Cuánto estaría dispuesto a invertir mensualmente en un seguro?

Gráfico 10



Elaborado por: Moya Diana, Naula Diego.

Tabla 7

| | | |
|-----------------|----|-----|
| Menos de \$50 | 26 | 27% |
| De \$50 a \$70 | 19 | 20% |
| De \$70 a \$90 | 44 | 46% |
| De \$90 a \$110 | 6 | 7% |

Tabla 8

| | |
|-------|---------------------|
| Media | Desviación Estándar |
| 23,75 | 15,84 |

Elaborado por: Moya Diana, Naula Diego.

Los resultados obtenidos de esta pregunta son muy interesantes, puesto que el 46% de los participantes en la encuesta estarían dispuestos a pagar un monto mensual de entre \$70 a \$90 dólares, es decir, que aportarían una prima anual de entre \$840 y \$1080 dólares. Un 27% podrían pagar menos de \$50 dólares por mes, es decir menos de \$600 anuales. Un 20% afirma que le interesaría una póliza cuyo costo por mes sea de entre \$50 y \$70, obteniendo así una prima anual de \$600 a \$840 dólares. Y tan solo un 7% de los encuestados optaría por adquirir una póliza de entre \$90 a \$110 mensuales, es decir, prefieren pagar una prima anual que fluctúe entre \$1080 y \$1320 dólares.

La mayor parte de los encuestados buscan un servicio completo de seguros de vida y estarían dispuestos a pagar un monto que fluctúa entre \$70 a \$90 dólares, mientras tanto el segundo grupo de encuestados buscan un valor menor de pago, que se encuentra entre \$50 dólares o menos, esto ocasiona que nuestra desviación estándar se aleje de la media aritmética notablemente.

Este resultado no quiere decir que el proyecto no sea factible, sino que se debería regularizar los precios de los seguros de vida en el mercado con el fin de que los usuarios paguen por un mismo servicio un precio estándar, y que las empresas de seguros se preocupen por mejorar la calidad en los servicios para que los clientes tengan la oportunidad de elegir la mejor opción.

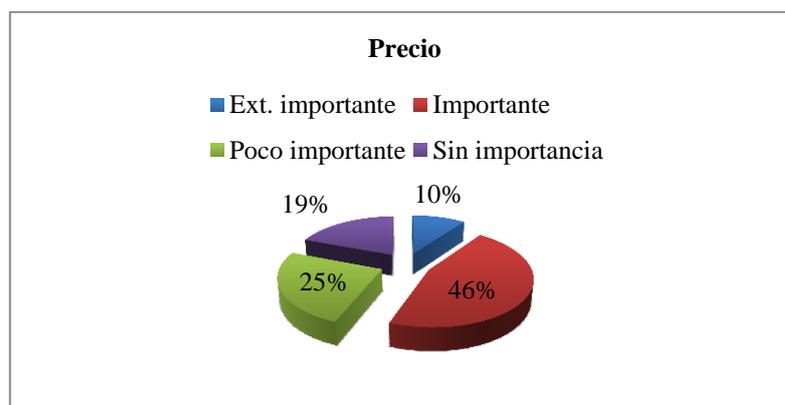
Podemos concluir que los resultados de esta pregunta además de brindarnos un costo elegido por los clientes potenciales, da la apertura para crear un sistema de pólizas de seguros con variedad de precios, es decir, que se implantará un sistema de costos que partan de una póliza de seguros económica, una intermedia y una deluxe.

Pregunta 5.

¿Señale en orden de importancia las variables que Ud. considere para invertir en un seguro de vida: 1 Extremadamente importante; 2 Importante; 3 Poco importante; 4 Sin importancia?

Para la elaboración de esta pregunta dividiremos cada uno de los factores que se encuentran dentro de la misma para su mejor comprensión:

Gráfico 11



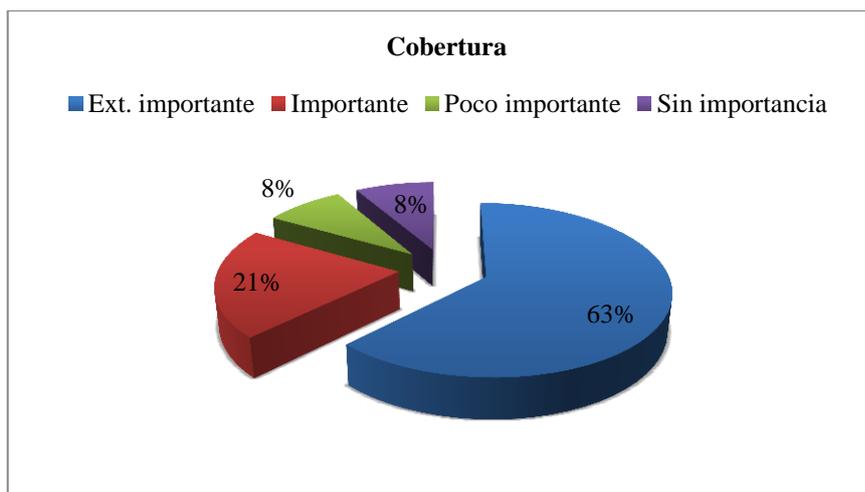
Elaborado por: Moya Diana, Naula Diego.

Tabla 9

| | Ext. importante | Importante | Poco importante | Sin importancia |
|------------|-----------------|------------|-----------------|-----------------|
| Precio | 10 | 44 | 24 | 17 |
| Porcentaje | 10% | 46% | 25% | 19% |

Entre los encuestados pudimos constatar que: el 46% opina que es importante el costo de una póliza de seguro. Un 25% opinan que el costo tiene poca importancia, al momento que una persona decida asegurarse. Por otro lado el 19% afirman que si el servicio de la aseguradora es excelente el costo automáticamente pierde importancia. En la pregunta anterior encontramos un porcentaje pequeño que estaban dispuestos a pagar un valor mínimo por una póliza de seguro, este mismo segmento de personas que representa el 10% de los participantes manifiestan que el costo es extremadamente importante.

Gráfico 12



Elaborado por: Moya Diana, Naula Diego.

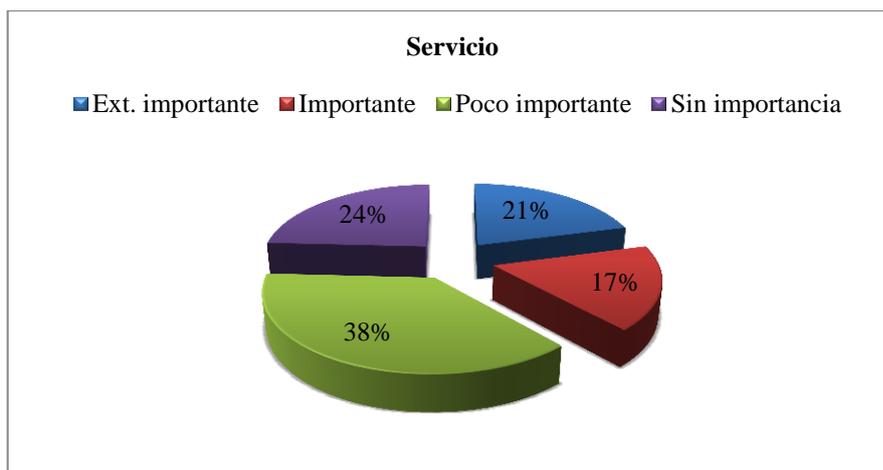
Tabla 10

| | Ext. importante | Importante | Poco importante | Sin importancia |
|------------|-----------------|------------|-----------------|-----------------|
| Cobertura | 60 | 20 | 8 | 7 |
| Porcentaje | 63% | 21% | 8% | 8% |

Como podemos observar al contrario de la variable anterior la cobertura muestra un comportamiento totalmente diferente en cuanto a la opinión de los encuestados.

Un 63% de las personas manifiestan que el porcentaje de cobertura de un seguro de vida es extremadamente importante para invertir o no. Así mismo un 21% consideran que la cobertura es importante, siempre y cuando esta satisfaga sus requerimientos. El 8% al no conocer sobre seguros, afirmó que es poco importante y sin importancia.

Gráfico 13



Elaborado por: Moya Diana, Naula Diego.

Tabla 11

| | Ext. importante | Importante | Poco importante | Sin importancia |
|------------|-----------------|------------|-----------------|-----------------|
| Servicio | 20 | 16 | 36 | 23 |
| Porcentaje | 21% | 17% | 38% | 24% |

El 38% de encuestados afirman que en nuestro medio es poco importante un servicio de calidad. Un 24% de personas opina que no tiene importancia el servicio. El 17% de los encuestados opina que es de suma importancia un buen servicio, y el 21% de los encuestados opina que es extremadamente importante el servicio que brindan las aseguradoras.

Gráfico 14



Elaborado por: Moya Diana, Naula Diego.

Tabla 12

| | Ext. importante | Importante | Poco importante | Sin importancia |
|---------------|-----------------|------------|-----------------|-----------------|
| Forma de Pago | 7 | 15 | 28 | 45 |
| Porcentaje | 7% | 16% | 29% | 48% |

Para realizar esta pregunta se les explicó a los encuestados las diferentes formas de pago que Flamaseg Cia.Ltda., ofrece a fin de facilitar la compra de un seguro, así tenemos que:

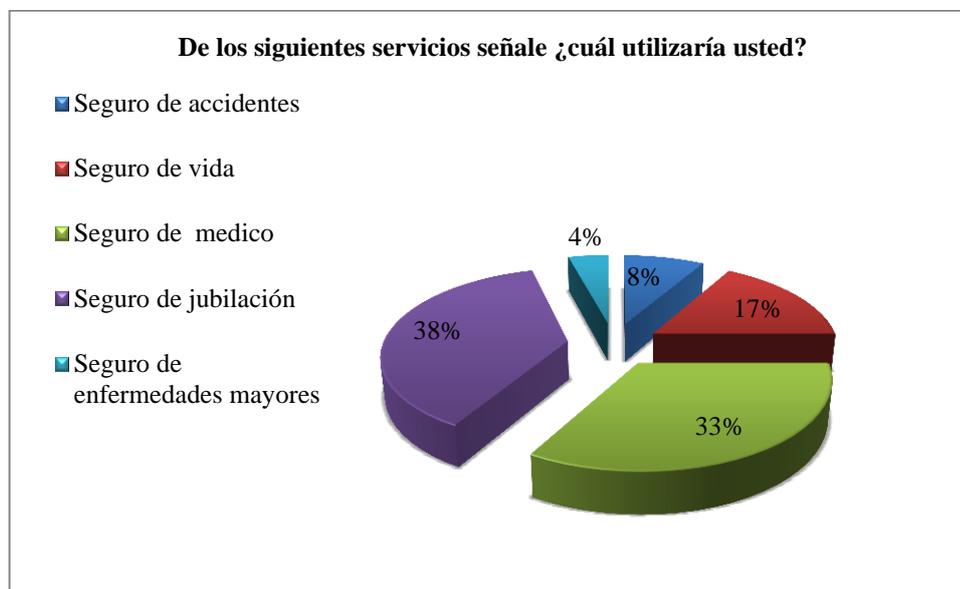
El 48% de encuestados opinan que la forma de pago no tiene ninguna importancia en el momento de invertir en un seguro de vida. Un 29% de personas indican que es poco importante la forma de pago. El 16% opinan que es importante el financiamiento al momento de comprar un seguro de vida y el 7% indican que es extremadamente importante y que considerarían antes de comprar.

De los resultados obtenidos en cuanto se refiere a servicio, cobertura, precio y forma de pago de los seguros que ofrece Flamaseg Cia.Ltda., es factible realizar este proyecto.

Pregunta 6

De los siguientes servicios señale ¿cuál utilizaría usted?

Gráfico 15



Elaborado por: Moya Diana, Naula Diego.

Tabla 13

| | | |
|--------------------------------|----|-----|
| Seguro de accidentes | 8 | 8% |
| Seguro de vida | 16 | 17% |
| Seguro médico | 31 | 33% |
| Seguro de jubilación | 36 | 38% |
| Seguro de enfermedades mayores | 4 | 4% |

Evidentemente un seguro médico es la segunda opción más escogida por los encuestados, en vista que hoy en día existen ciertos exámenes y ciertas medicinas cuyos costos son elevados y les resulta complicado afrontarlos en situaciones delicadas. Este 33% nos sirve como base para conformar la gama de productos y además sabremos a ciencia cierta la aceptación de cada uno de ellos. Sobre los servicios que se busca brindar a los jubilados se logró obtener un 38% de aceptación por los mismos, ya que uno de los anhelos en la vida es el culminar su ciclo laboral pero con un respaldo representativo para su vejez. Un 17% de personas optan por asegurar a los suyos con una póliza de seguro de vida para estar prevenidos por cualquier situación inesperada. El 8% de encuestados nos indica que estarían

dispuestos a invertir en un seguro de accidentes, y el 4% invertiría en un seguro de enfermedades mayores.

Demanda: De las encuestas realizadas: el 79.8 % está dispuesto a utilizar los servicios de seguros, basados en este resultado hemos obtenido promedios de compras mensuales y como consecuencia los resultados anuales en estos servicios.

Conclusión general de la Encuesta de la demanda:

La presente encuesta nos ayudó a determinar los siguientes puntos:

- Conocemos de manera concisa el porcentaje de personas que poseen un seguro de vida o accidentes.
- Determinamos el número de personas que estarían dispuestos a invertir en una póliza de seguro.
- Estableceremos un nivel de precios y nos apoyaremos en la ley de costo/beneficio para el cliente.
- Conocemos las exigencias de la gente en cuanto a factores determinantes de decisión de compra.
- Se clasificarán los productos en rangos de costos.
- Conocimos según la opinión de la gente cuáles son las debilidades de la competencia para convertirlas en fortalezas.

2.6 Análisis de la Oferta.

En la ciudad de Cuenca existen 12 empresas legalmente constituidas dedicadas a seguros de manera directa o indirecta. Al tratarse de 12 empresas aseguradoras no es conveniente sacar una muestra estadística del universo total en este campo, puesto que, es mucho más conveniente realizar un censo y obtener de manera directa los datos reales que servirán para nuestro estudio por lo cual realizaremos una encuesta a 12 empresas aseguradoras de la ciudad de Cuenca.

2.6.1 Empresas aseguradoras en la ciudad de Cuenca.

Entre algunas de las empresas aseguradoras que existen en la ciudad de Cuenca, podemos citar las siguientes:

- Pan American Life.
- Seguros Bolívar.
- Seguros Constitución.
- Seguros Rocafuerte.
- Seguros Equinoccial.
- Aseguradora del Sur.
- Latina de Seguros.
- Seguro Continental.
- Jhonson & Asociados.
- Seguros Pichincha.
- Vazseguros.
- Panamericana de Seguros.

2.7 Encuesta de la oferta.

Empresas Aseguradoras en la ciudad de Cuenca.

1. ¿Cuántos años lleva su empresa en el mercado local?
2. A su criterio, ¿qué porcentaje de incremento o disminución experimentó el sector de seguros local durante el 2009?
3. Dentro de su oferta de servicios ¿cuál tiene mayor demanda en el mercado local?
4. En un estimado ¿cuántos clientes fijos y eventuales maneja mensualmente?
5. ¿Cuál es su volumen de ventas promedio mensual?
 - a. De 250 a 500 _____
 - b. De 500 a 750 _____
 - c. De 750 a 1000 _____
 - d. De 1000 en adelante _____

2.8 Tabulación de la encuesta aplicada a las empresas aseguradoras en el mercado local.

Resumen

Se aplicaron 12 encuestas de un universo de 12 Empresas Aseguradoras Registradas en la Superintendencia de Compañías en la Ciudad de Cuenca, en el mes de agosto del 2010, el propósito de la misma es conocer a la competencia en la rama de seguros.

Metodología:

Tipo de encuesta: Personal.

Población investigada: Empresas en la rama de Seguros en la Ciudad de Cuenca.

Muestreo: Censo.

Error. 5%.

Nivel de Confianza: 95%.

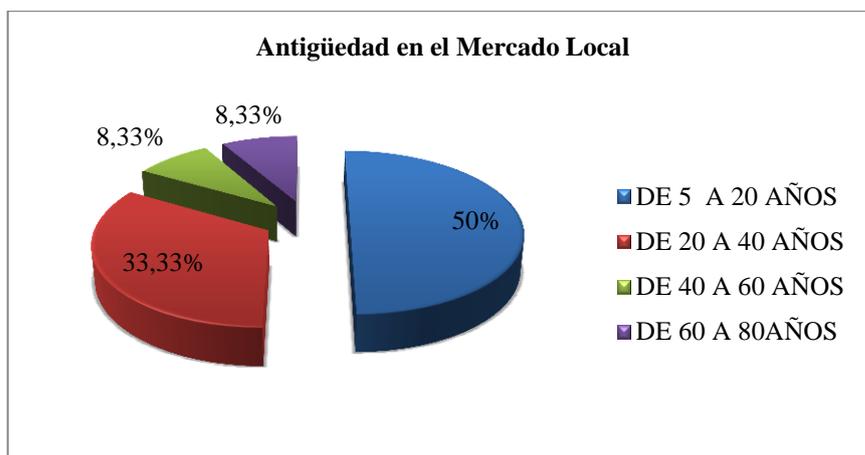
Se considera una confianza del 95% y un porcentaje de error del 5%, por no existir antecedentes en la compañía, sobre la investigación y porque no se ha aplicado una prueba previa. Esta estimación de error señalada en el párrafo anterior se debe a que mucha de la información es confidencial, por lo cual las aseguradoras nos proporcionaron rangos para las respuestas. Esta información está publicada en la página de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Resultados.

Pregunta 1

¿Cuántos años lleva su empresa en el mercado local?

Gráfico 16



Elaborado por: Moya Diana, Naula Diego.

Tabla 14

| AÑOS | EMPRESAS | PORCENTAJES |
|-----------------|----------|-------------|
| DE 5 A 20 AÑOS | 6 | 50% |
| DE 20 A 40 AÑOS | 4 | 33.33% |
| DE 40 A 60 AÑOS | 1 | 8.33% |
| DE 60 A 80 AÑOS | 1 | 8.33% |

El 50% de los competidores encuestados se encuentran en el mercado entre 5 y 20 años, el 33,33% respondió que tienen un tiempo de permanencia en el mercado de 20 a 40 años, un 8,33% nos indicaron que ellos llevan en el mercado de 40 a 60 años y otro 8,33% entre 60 y 80 años en el mercado.

Los resultados obtenidos en la pregunta 1 son:

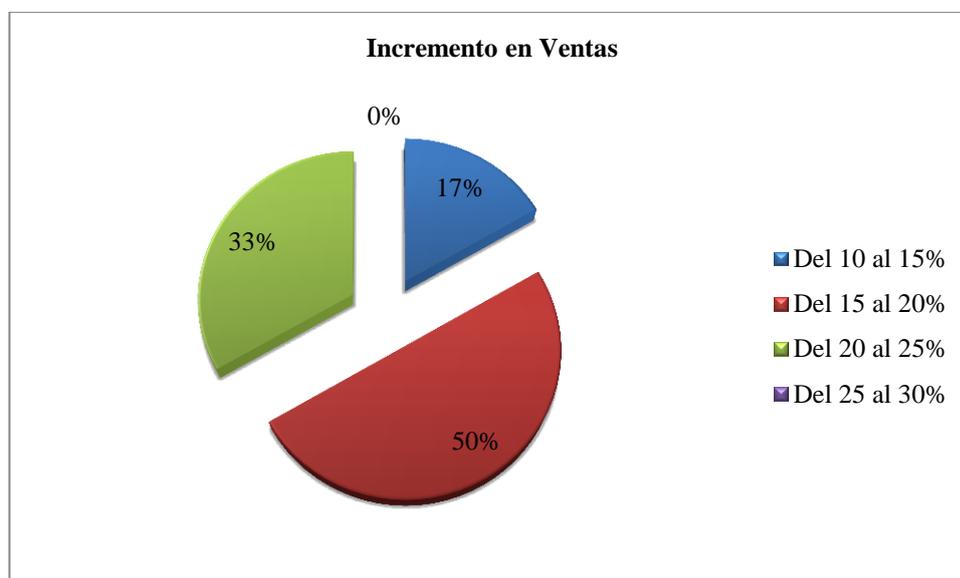
- En el mercado existen competidores con muchos años de experiencia en la rama de seguros.
- Se implementará un sistema personalizado.

- Un servicio adicional que permita captar el nicho de mercado que todavía no ha sido atraído por ellos.
- Darle al cliente la oportunidad de escoger de acuerdo a sus necesidades.

Pregunta 2

A su criterio, ¿Qué porcentaje de incremento o disminución experimentó el sector de seguros local durante el 2009?

Gráfico 17



Elaborado por: Moya Diana, Naula Diego.

Tabla 15

| PORCENTAJE DE INCREMENTO | DE EMPRESAS | PORCENTAJES |
|--------------------------|-------------|-------------|
| DEL 10 AL 15% | 2 | 17% |
| DEL 15 AL 20% | 6 | 50% |
| DEL 20 AL 25% | 4 | 33% |
| DEL 25 AL 30% | 0 | 0% |

Un 50% de los encuestados respondieron que durante el 2009 existió un incremento del 10 al 15%. El 33% nos indicaron que se incrementó del 15 al 20% la demanda de seguros y tan solo un 17% respondió que el incremento fue del 20 al 25%.

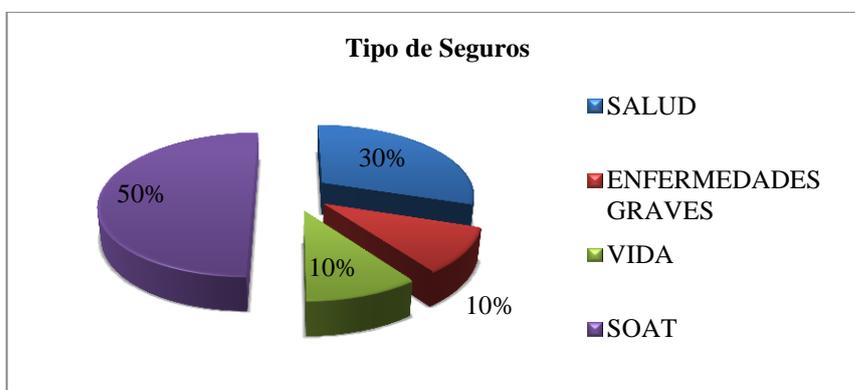
Esta pregunta nos da una pauta clara, que el sistema de seguros en los últimos años ha tenido un incremento, esto nos brinda un buen panorama para Flamaseg Cia.Ltda., y esto acompañado del apoyo gubernamental, nos abre un mercado para la implementación de proveedores de seguros y comenzar una campaña de concientización del futuro por medio de la pólizas de vida con ahorro y/o pólizas de jubilación para el cuidado de la vida.

Esto constituye algo relativamente nuevo y se desea estar a la par con el desarrollo del país, crear una conciencia de seguros y protección a terceros, la seguridad familiar y personal tiene que ser lo más importante.

Pregunta 3

Dentro de su oferta de servicios, ¿Cuál tiene mayor demanda en el mercado local?

Gráfico 18



Elaborado por: Moya Diana, Naula Diego.

Tabla 16

| SERVICIOS | PORCENTAJES |
|---------------------|-------------|
| SALUD | 30% |
| ENFERMEDADES GRAVES | 10% |
| VIDA | 10% |
| SOAT | 50% |

En lo que respecta a la oferta de los competidores los clientes demandan un 50% el soat, un 30% seguros de salud, un 10% seguros de vida y un 10% en seguros de enfermedades graves, se da este porcentaje ya que muy pocas empresas en este momento están brindando este tipo de seguros y los requisitos son más complejos, por ejemplo se requiere una serie de exámenes médicos exhaustivos y requerimientos particulares exigidos por las aseguradoras que ofrecen este servicio

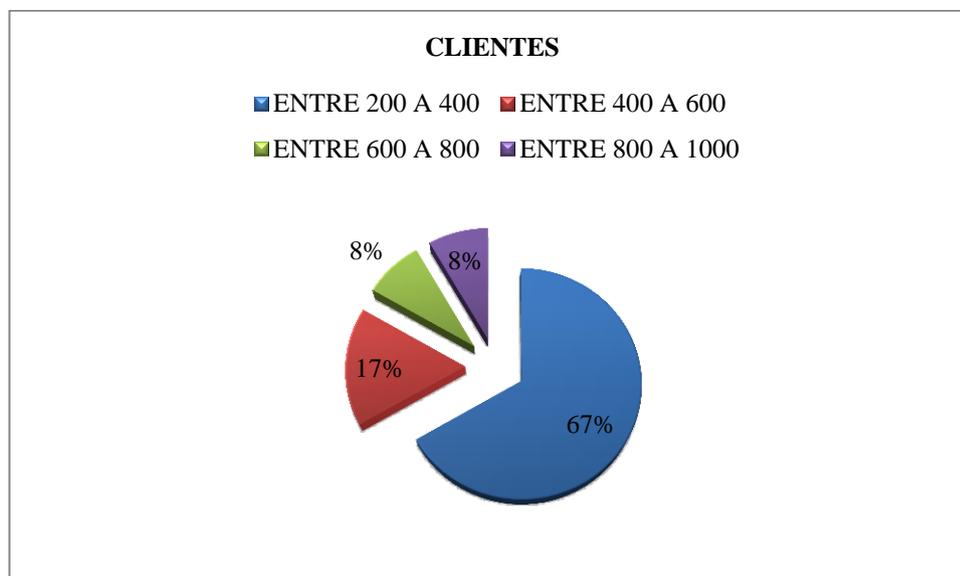
Esta pregunta es clave para nuestro estudio ya que nos da una visión clara de cuáles son los seguros más requeridos y esto nos permite saber qué es lo que todavía no está explotado en su totalidad, cómo llegar al cliente, qué ofrecerle, cómo ofrecerlo, en qué mercado enfocarse, darse cuenta que la mayoría de los seguros son a terceros, ya que los mismos son exigidos por el gobierno y cómo mediante estos se puede llegar al cliente ofreciéndole ese valor agregado que otras aseguradoras no lo tienen, tener

paquetes de seguros atractivos para los clientes los cuales estén acordes a sus necesidades, que les brinden confianza y seguridad para ellos y su familia.

Pregunta 4

En un estimado ¿Cuántos clientes fijos y eventuales manejan mensualmente?

Gráfico 19



Elaborado por: Moya Diana, Naula Diego.

Tabla 17

| CLIENTES | EMPRESAS | PORCENTAJES |
|------------------|----------|-------------|
| ENTRE 200 A 400 | 8 | 67% |
| ENTRE 400 A 600 | 2 | 17% |
| ENTRE 600 A 800 | 1 | 8% |
| ENTRE 800 A 1000 | 1 | 8% |

Elaborado por: Moya Diana, Naula Diego.

Tabla 18

| MEDIA | DESVIACION ESTANDAR |
|-------|---------------------|
| 3 | 3.36 |

Elaborado por: Moya Diana, Naula Diego.

En lo que respecta al porcentaje mensual de clientes fijos que manejan los competidores un 67% tienen entre 200 y 400 clientes fijos, el 17% entre 400 y 600 clientes, un 8% entre 600 y 800 y tan solo el 8% entre 800 a 1000 clientes.

Con el cálculo de la media y la desviación estándar se puede apreciar claramente que el mercado local se encuentra cubierto en su mayor parte por empresas locales por esta razón, la compañía se encontrará en la obligación de aplicar nuevas estrategias

de venta en el mercado, con el fin de alcanzar el posicionamiento en el mismo y así incrementar su cartera de clientes.

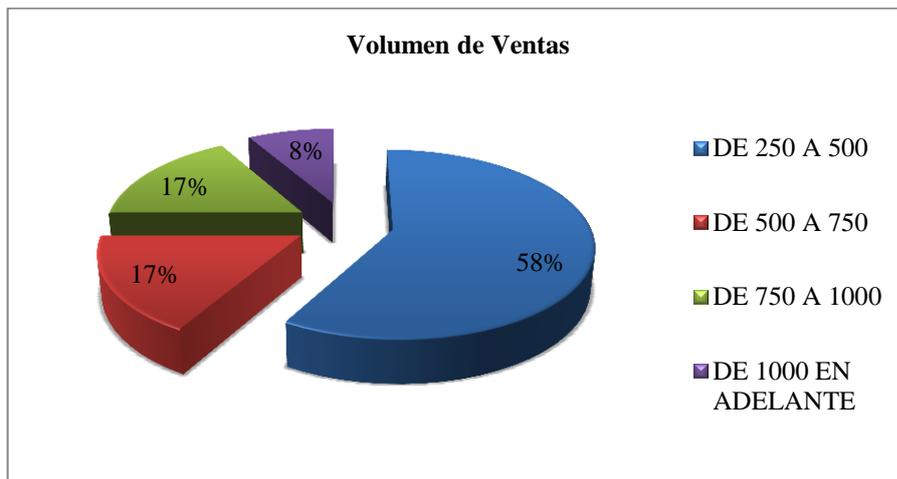
Esta pregunta da la pauta para conocer cuál es el mercado ya manejado por las diversas empresas de seguros y saber qué es lo que falta todavía por abarcar, permite conocer cuál tiene que ser el volumen de venta para sustentar la empresa en el ramo de seguros de jubilación y cómo trabajar para lograr los objetivos planteados, mejorar el sistema actual y llegar a los clientes de manera eficaz y certera.

Pregunta 5

¿Cuál es su volumen de ventas promedio mensual de pólizas?

- e. De 250 a 500 _____
- f. De 500 a 750 _____
- g. De 750 a 1000 _____
- h. De 1000 en adelante _____

Gráfico 20



Elaborado por: Moya Diana, Naula Diego.

Tabla 19

| VOLUMEN DE VENTAS | EMPRESAS | PORCENTAJES |
|---------------------|----------|-------------|
| DE 250 A 500 | 7 | 58% |
| DE 500 A750 | 2 | 17% |
| DE 750 A 1000 | 2 | 17% |
| DE 1000 EN ADELANTE | 1 | 8% |

Elaborado por: Moya Diana, Naula Diego.

Tabla 20

| MEDIA | DESVIACION ESTANDAR |
|-------|---------------------|
| 3 | 2.70 |

Elaborado por: Moya Diana, Naula Diego.

De los competidores encuestados el 58% nos contestaron que su volumen de ventas mensuales se encuentran entre 250 y 500 clientes; un 17 % que sus ventas están entre 500 y 750 clientes; el 17% sus ventas se encuentran entre 750 a 1000 clientes y un 8% nos indican que sus ventas mensuales son de 1000 en adelante toda esta información es dada de manera general, nada específico ya que esta información es reservada por cada empresa.

Con la media y desviación estándar podemos observar que las empresas competidoras del medio, mantienen un volumen de ventas optimo, que les permite desenvolverse en la industria de seguros. Por otra parte esta pequeña diferencia que existe entre la desviación estándar y al media (0,30), nos indica una oportunidad para que Flamaseg Cía. Ltda., busque incrementar el volumen de ventas con relación a la competencia directa en los tipos de seguros y servicios que tienen poca rotación para ellos.

Este punto permite conocer en qué rangos de ventas se debe ubicar la empresa y buscar superarlos, mediante la optimización de procesos, paquetes atractivos acorde a la necesidad del cliente y sobre todo a la economía; para estar a la par, pero sobre todo brindar ese valor agregado que en la actualidad no lo posee la competencia y lo requiere el cliente, el poder tener la libertad de elegir lo que mejor le convenga en lo personal y familiar. Para la recopilación de la información del estudio de la oferta no nos resultó difícil, ya que las preguntas fueron planteadas en rangos y porcentajes, con lo cual estos no comprometen la confidencialidad de la información manejada por cada empresa.

2.9 Brief de Investigación.

2.9.1 Objetivos de la encuesta.

Podemos establecer los siguientes objetivos que obtenemos en base a las encuestas:

- El objetivo central es determinar el nivel de uso de los productos como pólizas de jubilación y /o vida con ahorro.
- Capacidad de pago de los clientes con relación a los precios establecidos.
- Propósito de la empresa: lograr abarcar a la mayor cantidad de población con objetivos realistas, específicos y congruentes.
- Determinar la cantidad de la demanda, la validez de los mecanismos de mercadeo, el comportamiento del consumidor los planes estratégicos y tácticos de mercadeo.
- Flamaseg Cia.Ltda., es una empresa que no solo mira el asegurar a los clientes como una forma de lograr dinero, además considera muy importante que tanto los asegurados como quienes prestan sus servicios dentro de la misma sientan la importancia de lo que significa la protección de la vida.

Por esta razón lo que se desea es ampliar la disponibilidad e identificación de los productos, es decir, productos con alto crecimiento y alta participación.

2.9.2 Perfil del Cliente.

En lo que respecta al perfil del cliente, la pregunta clave es ¿A quién se quiere servir?

El éxito de un negocio es enfocarse en brindar un servicio de calidad a un segmento determinado, en el caso de Flamaseg Cia. Ltda., lo que se busca es cubrir los requerimientos de personas cuyas edades varían de 18 a los 39 años.

Por eso la empresa lo que desea lograr es brindar a los clientes seleccionados nuevas alternativas en seguros de vida y seguros de jubilación, de esta manera logrará mantener a sus clientes y ganar su lealtad.

2.9.3 Acciones Posteriores.

En lo que respecta a las acciones posteriores uno de los puntos principales es determinar las necesidades, características y el comportamiento de los potenciales clientes. Reconocer el grupo de consumidores que responden de forma similar a un conjunto determinado de labores de marketing. Evaluar el segmento de mercado al cual se va a ingresar. La empresa pretende que los productos ocupen un lugar claro, distinto y deseable en relación con los productos de la competencia en la mente de los consumidores meta.

2.9.4 Grupo Objetivo.

Las Asesoras de seguros con mucha trayectoria en el mercado brindan sus servicios a grandes empresas que reconocen la importancia de contratar un seguro tanto para sus colaboradores como para los productos que ofrecen a la población en general. Mientras que los medianos y pequeños competidores en su mayoría se desarrollan en un mercado limitado de microempresas o personas naturales.

2.9.5 Aspectos Técnicos.

El objetivo es determinar si los aspectos técnicos son los correctos y están dentro del margen de calidad y precio. El estudio del análisis técnico permitirá identificar que los procesos de ordenamiento, sean los correctos para la satisfacción del cliente y demostrar la eficiencia.

2.9.6 Requerimientos de Tiempo de trámite para la emisión de las pólizas.

En este punto los tiempos máximos para la emisión de las pólizas dependerán de:

Póliza de salud: El trámite es de 3 días para recopilar toda la información sobre el cliente como: exámenes médicos rutinarios y comprobación de solvencia. Una vez evaluado se asigna un paquete de beneficios de acuerdo a las necesidades del cliente.

Póliza de vida: El trámite es de 10 días, tiempo en el que las casas médicas con las que se trabaja a base de convenios realizan exámenes más complejos que no los entregan inmediatamente.

Póliza de jubilación: Este trámite dura 5 días el cual es un poco más fácil ya que lo que se necesita es una investigación económica, referencias laborales, bancarias y procesos administrativos.

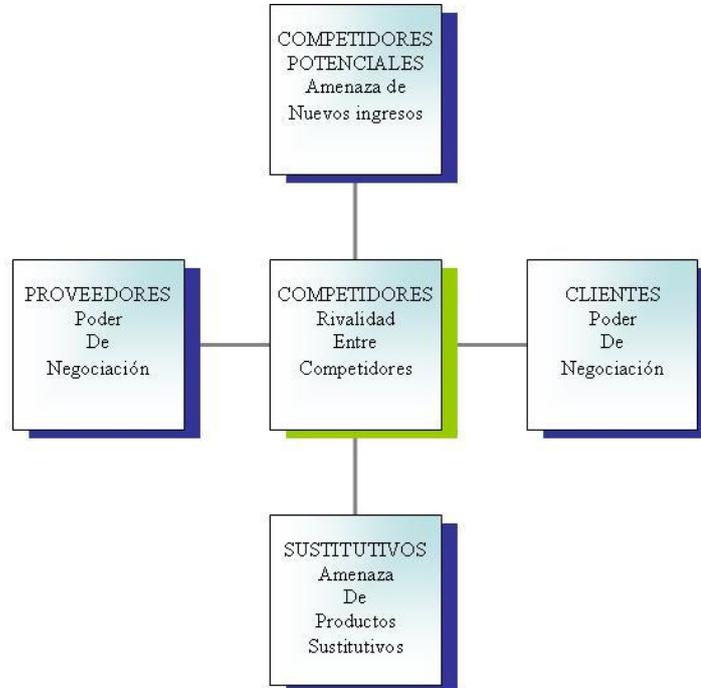
Póliza de enfermedades mayores: 15 días laborables el tiempo requerido es más largo, ya que se realiza una investigación exhaustiva en los requerimientos de exámenes médicos completos en las áreas requeridas y evaluación del asegurado. Para otorgar esta cobertura es requerimiento principal al cliente que ya cuente con un seguro por más de un año con la empresa.

Toda esta información se remite a pólizas individuales, en caso de solicitar más de una póliza el tiempo que se demore será el de la mayor de ellas.

2.10 Análisis de la Competencia.

2.10.1 Modelo de Michael Porter.

Gráfico 21



Fuente: Modelo de las 5 Fuerzas Competitivas de Michael Porter³⁴.

La acción conjunta de estas 5 fuerzas puede determinar la rentabilidad potencial de una empresa, en donde el potencial de utilidades se mide en términos del rendimiento a largo plazo del capital invertido.

El objetivo central de esta estrategia competitiva es encontrar una posición en dicho sector en el cual pueda defenderse mejor la empresa contra estas fuerzas competitivas o pueda inclinarlas a su favor.

2.10.2 Rivalidad de los competidores

La rivalidad entre los competidores existentes da origen a manipular su posición- utilizando tácticas como la competencia en precios, batallas publicitarias, introducción de nuevos productos e incrementos en el servicio al cliente. La rivalidad

³⁴ http://www.12manage.com/methods_porter_five_forces_es.html

se presenta porque uno o más de los competidores sienten la presión o ven la oportunidad para mejorar su posición en el mercado.

Una competitividad dentro de la rama de seguros muchas veces da origen a que las asesoras de seguros con el fin de ganar clientes, disminuyan los precios dando como consecuencia la inestabilidad financiera de las mismas.

Algunos de los factores que influyen en la intensa rivalidad del sector son:

- Gran número de competidores igualmente equilibrados.
- Crecimiento lento del sector.
- Falta de diferenciación.³⁵

2.10.3 Amenaza de nuevos competidores.

El ingreso de nuevas empresas en cualquier sector aporta capacidad adicional, deseos de obtener una participación en el mercado y recursos sustanciales. Esto puede obligar a bajar los precios.

En el mercado de los seguros, la entrada de nuevos competidores se ha convertido en una amenaza permanente, ya que año tras año se están incorporando nuevos operadores al mercado, tales como compañías aseguradoras extranjeras que decidan operar en el mercado nacional o como las entidades financieras que han encontrado en los seguros una nueva forma de conseguir ingresos adicionales de forma recurrente.

³⁵ <http://www.managersmagazine.com/index.php/2009/06/5-fuerzas-de-michael-porter/>

Los bancos son ahora mismo el competidor más peligroso, ya que cuentan con unas infraestructuras comerciales establecidas y una cartera de clientes, en muchos casos, cautivos a quien venderles los productos de seguro de cualquier ramo.

La amenaza de ingresos en un sector depende de las barreras de entrada que, en el caso de la distribución de seguros, son relativamente bajas:

- No se necesitan grandes economías de escala para su distribución.
- Escasa diferenciación del producto.
- Pocos requisitos de capital.
- No se necesita una experiencia profesional elevada.³⁶

2.10.4 Presión de productos sustitutivos.

Actualmente no existen servicios que puedan sustituir a los seguros, aunque los bancos pueden reemplazar o disminuir la cuota de mercado de corredores, agentes y aseguradoras.

2.10.5 Poder de negociación de los clientes.

Los clientes están forzando la reducción de los precios haciendo que las entidades aseguradoras y los distribuidores compitan entre ellos.

Los factores que influyen para que se produzca esta circunstancia son:

- Costos económicos de cambio de proveedor son mínimos.

³⁶ <http://www.managersmagazine.com/index.php/2009/06/5-fuerzas-de-michael-porter/>

- Productos poco diferenciados.
- Mayor transparencia de información.³⁷

2.10.6 Poder de negociación de los proveedores.

Los proveedores pueden ejercer poder de negociación sobre los que participan en un sector amenazando con elevar precios. Para el caso concreto de los distribuidores el poder de negociación de las compañías aseguradoras es un factor importante a tomar en cuenta. La actual rebaja de precios del sector está estrechando paulatinamente los márgenes de beneficios lo que lleva a las compañías a trasladar esta disminución a los distribuidores.

Si bien el poder de las compañías no es del todo elevado debido a los siguientes factores:

- Elevado número de compañías aseguradoras.
- Costos de cambio de proveedor relativamente bajos.
- Las reaseguradoras ahorran costos fijos a la aseguradora.³⁸

³⁷ Bid Pág 54

³⁸ Bid Pág 54

CAPITULO III

CAPÍTULO III

3 Plan de Marketing.

3.1 Análisis situacional del mercado.

El objetivo del análisis de mercado es determinar la existencia real de clientes para los servicios que Flamaseg Cía. Ltda., ofrece. Se analizará también la capacidad económica, la cantidad de demanda, los mecanismos de mercadeo y procederemos a identificar los canales de distribución que serán utilizados por la empresa, la identificación de ventajas y desventajas competitivas, el comportamiento de los consumidores, los planes estratégicos y tácticas de mercadeo.³⁹

Con esto se podrá elaborar la proyección de ventas para la compañía.

3.2 Objetivos del plan de marketing.

- Lograr el posicionamiento en el mercado, donde la compañía sea reconocida por la calidad e innovación en las pólizas que se ofrece.
- Incrementar las ventas de seguros de jubilación y/o vida con ahorro.
- Ampliar el número de sucursales brindando una mayor cobertura a sus clientes.
- Incrementar los beneficios de accionistas de la compañía.

3.3 Estrategias de Marketing.

Introducción en el Mercado Meta: Si bien la asesora de seguros Flamaseg Cía. Ltda., ya ha estado brindando servicios en el campo de seguros, una de sus metas planteadas es introducir al mercado dos productos nuevos de la empresa como son: pólizas de vida con ahorro y/o pólizas de Jubilación.

A fin de lograr que estos productos sean aceptados, Flamaseg Cía. Ltda., implementará estrategias dirigidas a captar la mayor cantidad de clientes, cuyas

³⁹ Evaluación de Proyectos de Gabriel Baca Urbina, Pág. 60.

edades fluctúen desde los 18 a 39 años. Se utilizará publicidad, se realizará promociones para que las personas conozcan sobre los beneficios y cualidades de las pólizas de vida con ahorro y/o pólizas de jubilación de acuerdo a los objetivos planteados por la empresa.⁴⁰

A continuación desglosaremos cada una de las estrategias propuestas para el cumplimiento de objetivos y metas del presente proyecto:

3.4 Estrategias.

3.4.1 Estrategias de Crecimiento.

Penetración en el Mercado.

Mediante la Demanda Primaria como también de la organización del mercado.

Para el cumplimiento de este objetivo se ha planeado realizar una campaña publicitaria leve, es decir, la empresa buscará dejar una expectativa en los clientes con el objetivo de tentarlos a conocer las nuevas pólizas de seguros de jubilación y/o vida con ahorro.

En un periodo de veinte días a partir de la aprobación del presente proyecto se pagará publicidad en radio y televisión de la localidad, proyectando los casos más comunes de accidentes leves o graves, con el fin de indicar las razones primordiales por lo cual es importante adquirir una póliza de vida con ahorro y/o una póliza de jubilación. Además con la información recopilada, con las encuestas realizadas podremos dar a conocer las necesidades presentadas por los encuestados.

Una vez dejada la inquietud en los potenciales clientes se comenzará la siguiente etapa, que consiste en una campaña publicitaria agresiva mediante hojas volantes, anuncios en la prensa escrita, links en internet, vallas, gigantografías y publicidad pagada en medios de comunicación. Muchas de estas estrategias se realizarán a

⁴⁰ Evaluación de Proyectos de Gabriel Baca Urbina, Pág. 61.

través del apoyo de “Latina de Seguros” y empresas de reaseguros, con el fin de realizar programas publicitarios que favorezcan tanto a Flamaseg Cia. Ltda., como a las empresas participantes, de esta manera se mantendrá una relación directa ya que las mismas le proveerán de servicios de altísima calidad en relación a pólizas de jubilación y/o vida con ahorro y se estrechan sus vínculos.⁴¹

3.4.2 Estrategias de Mercadotecnia Virtuales.

Campaña en Internet.

Está estipulado dentro de los objetivos de Flamaseg Cia. Ltda., la creación de la página web, dónde se detallará toda la información sobre los diferentes servicios que la empresa brinda a sus clientes. Esta difusión a través de internet se la hace ya que es indispensable tener tecnología de punta que permita estar al día con todas las innovaciones para llegar directamente al potencial cliente.

Es indispensable estar a la vanguardia de los cambios tecnológicos y emplear herramientas que son muy utilizadas por los empresarios hoy en día.

Resultaría muy costoso y tomaría mucho tiempo el tratar de investigar a cada una de las empresas existentes en la ciudad de Cuenca, es por eso que se crearán convenios directos con la Cámara de Comercio de Cuenca, ofreciéndoles beneficios adicionales a las empresas que adquieran sus pólizas a través de este vínculo, garantizándoles la misma calidad del servicio.

Con la aplicación de la segunda estrategia el objetivo es alcanzar una gran parte del mercado meta, las cuales puedan adquirir un seguro de Jubilación y/o vida con ahorro, optimizando así todos los recursos existentes, manteniendo a la empresa al día en cuanto a los cambios tecnológicos.

⁴¹ Fundamentos de Marketing del Autor Kotler & Armstrong, Página 44.

3.4.3 Estrategia de Publicidad Institucional.

El equipo de trabajo que forma parte de la empresa se encontrará periódicamente capacitándose en campos como: atención al cliente, ventas y marketing con el único fin de brindar un excelente servicio a cada uno de los clientes, puesto que una campaña de publicidad permite alcanzar una imagen corporativa de alto impacto.

Empresas como **Be-leader, Coaching efectivo**, prestarán sus servicios en el área de capacitación garantizándonos ser la empresa líder en el mercado de servicios.

A fin de crear un ambiente de tranquilidad y armonía para los clientes Flamaseg Cía. Ltda., basada en técnicas de Feng Shui, combina colores como el verde claro con beige, que además eliminan un ambiente sofocante y transmiten un mensaje que alimenta el autoestima.

“Feng Shui: Según los antiguos chinos, la posición y la orientación en el espacio son de la máxima importancia. La ubicación de nuestra residencia, lugar de trabajo y los objetos y posesiones con que nos rodeamos, pueden afectar nuestra actitud e incluso nuestra psique. El folklore y la mitología chinos nos enseñan que esas influencias conforman el comportamiento y la perspectiva de una persona hacia lo positivo o lo negativo, lo favorable y lo desfavorable, lo armonioso o lo perjudicial. El arte popular chino de distribuir los objetos para fomentar la armonía y la buena suerte se llama Feng Shui. Este conocimiento antiguo nos capacita para buscar la paz y para un crecimiento nuevo a través de nuestra relación con los objetos que nos rodean, situándolos de modo que la gente (Hombre), el entorno (Tierra) y el espíritu (Cielo) formen una alianza armoniosa para el progreso. Existen ideas similares en la tradición occidental a las que a veces se llama “geomancia”.⁴²

Para comodidad de los potenciales clientes, en la sala de espera la compañía cuenta con una máquina dispensadora de agua, café, aguas aromáticas y aperitivos.

Es así como se cuidará la imagen corporativa, se mantendrá calidad en el servicio, un adecuado ambiente de trabajo logrando de esta manera alcanzar un alto prestigio en

⁴² <http://perso.wanadoo.es/getn/terapias/fengshui.htm>

el medio y que cada cliente se sienta gustoso y satisfecho de formar parte de Flamaseg Cía. Ltda.

Estrategias para el cumplimiento del Segundo Objetivo Incrementar Ventas.

Liderazgo en precios.

La aplicación de las estrategias anteriores permitirá captar a los potenciales clientes los mismos que acudirán a la empresa en busca de información sobre las Pólizas de Vida con Ahorro y/o Pólizas de Jubilación que la compañía ofrece.

Pero debemos tomar en cuenta el resultado de las encuestas donde los potenciales clientes manifestaron que su principal requerimiento era tener un servicio de calidad a un precio que este a su alcance.

La interrogante que se presenta en los potenciales clientes es: ¿por qué voy a cambiar de aseguradora si el costo de las pólizas es el mismo? Claro que el costo es el mismo, lo que varía son los beneficios que Flamaseg Cía. Ltda., les está ofreciendo, así:

- Mientras otras asesoras de seguros ofrecen que dos sean los beneficiarios de sus pólizas, Flamaseg Cía Ltda., le otorga una cobertura para un tercer beneficiario y adicionalmente les permite ahorrar mientras pagan una prima mínima para adquirir un seguro de vida con ahorro y/o un seguro de jubilación.
- Todos los clientes que formen parte de Flamaseg Cía. Ltda., contarán con una cartilla de descuentos en diferentes locales comerciales de Gran prestigio en la ciudad de Cuenca; La empresa siempre buscará la satisfacción y seguridad del cliente. Este convenio es una alianza entre la compañía y los diferentes locales comerciales de cuenca ya que nosotros conjuntamente con nuestro producto les ofrecemos publicidad a los mismos.

Cada una de las estrategias propuestas deberá dar como resultado un incremento notorio en las ventas mensuales, en vista de que no se está descuidando ningún segmento de clientes.⁴³

Crecimiento de Puntos de Venta.

Flamaseg Cía. Ltda., cuenta con un equipo de trabajo constituido por 5 personas que manejarán todo el funcionamiento de la empresa, claro que al finalizar el primer periodo laboral se buscará incrementar puntos de venta a nivel regional y se proyecta cubrir toda la zona austro al término del primer año.

Este estudio de factibilidad será realizado por parte de los ejecutivos principales de la empresa, buscando sitios estratégicos para alcanzar con éxito lo planificado. Resulta un tanto riesgoso el pretender un crecimiento veloz en el mercado, pero hoy en día no resulta el estancarse en una sola zona, y no se descarta la posibilidad de abarcar el mercado nacional a largo plazo.

3.4.4 Estrategia de Diferenciación:

Ya que en los diferentes mercados los productos ingresan de acuerdo a dos tipos de variables la una por precio y la otra por diferenciación, al ser el mercado de seguros un escenario con precios homogéneos entre compañías la estrategia de ingreso para Flamaseg. Cía Ltda., es por diferenciación.

Lo que marca la diferencia en el servicio que la compañía ofrece es que, a mas de brindar atención personalizada, es decir que existirá un ejecutivo de ventas que esté disponible para resolver cualquier inquietud; también todos los trámites, como solicitar una póliza, realizar un requerimiento o cualquier tipo de inquietud, se lo podrá realizar vía online, únicamente se le entregará al cliente una clave para el acceso a estos links de la página web.

⁴³ Fundamentos de Marketing del Autor Kotler & Armstrong, Páginas 261-292

Uno de los principales servicios de Flamaseg Cía Ltda., es el asesoramiento preventivo y con ello ofrecer a los potenciales clientes las ventajas de adquirir una póliza de jubilación y/o vida con ahorro.⁴⁴

3.4.5 Estrategias de Líder.

Empresas líderes en el mundo como Pan American Life, han confiado la distribución de sus productos estrella como son: Seguros de jubilación y/o seguros de vida con ahorro a Flamaseg Cía. Ltda., por ser una asesora de seguros que ha demostrado reunir todos los requerimientos exigidos a nivel internacional.

Cabe recalcar que el objetivo no es copiar ningún modelo de póliza, sino más bien el mantener convenios con empresas del extranjero para poder contar con programas de capacitación y asesoría constante a la empresa y con ello brindar un servicio de excelencia a los potenciales clientes.

Con esto la compañía, ofrece los mismos beneficios de cobertura, a quienes adquieran pólizas de jubilación y/o vida con ahorro que vivan en el extranjero o que viajen fuera del país.

En relación al mercado nacional, se estará en constante estudio de los distintos movimientos y cambios dentro de la competencia, con el fin de promover nuevas estrategias que permitan brindar un excelente servicio.

3.5 Plan de Acción.

Definición de los recursos necesarios para ejecutar el plan estratégico.

En esta parte del proyecto se detallarán los recursos necesarios para la realización del presente proyecto:

⁴⁴ Fundamentos de Marketing del Autor Kotler & Armstrong, Páginas 44-50

Los financieros: los gastos financieros estarán destinados para los puntos que se detallan a Continuación:

- Elaboración de la página web.
- Material publicitario.
- Gastos de prensa escrita.
- Gastos por publicidad en los medios.
- Programas de capacitación.
- La realización de encuestas, estudios de campo.
- Promociones y descuentos que están relacionados con los clientes.
- Lo que se refiere a gastos en cuanto a relaciones con los proveedores de seguros e investigaciones de los mismos.
- Análisis del comportamiento del cliente a través de encuestas para la fijación de precios.
- Adquisición de paquetes de seguros para poder cumplir la visión de la empresa, que es dar un autoservicio y poder disminuir costos. Cualquier otro gasto adicional que se presente a lo largo de la ejecución del proyecto se detallará en el informe anual o balance de resultados que se realiza anualmente.

Los gastos no Financieros:

Es necesario recalcar factores determinantes para que se cumplan los objetivos de la empresa entre ellos tenemos:

- El tiempo que se va a invertir en cada uno de los pasos especificados anteriormente.
- Se puede considerar el criterio que se aporte en el proyecto, puesto que se necesita acertar en cada una de las propuestas para materializar los objetivos trazados.
- Las relaciones interpersonales para poder llegar a los clientes que se contactarán mediante la campaña de publicidad y convenios con empresas del medio.

- Las estrategias de vendedores y gerente de la empresa para satisfacer las necesidades de los potenciales clientes.

3.6 Evaluación del Plan.

De los resultados obtenidos en las encuestas de oferta y demanda oferta se puede considerar la factibilidad del proyecto.

Un número de 36619 personas económicamente activas que reciben un sueldo igual o mayor al mínimo estipulado por la ley, frente a 12 empresas aseguradoras nos muestran un porcentaje alto de potenciales clientes a los cuales podría dirigirse Flamaseg Cía. Ltda.

Se puede exponer mediante el estudio de campo que existen muy buenas expectativas del plan de negocios y se espera alcanzar en su totalidad cada una de las metas propuestas.

Es indispensable aclarar que los resultados de la presente evaluación son netamente hipotéticos, ya que no se puede hablar de resultados sin haber puesto en marcha el plan en el mercado real pero según las expectativas y la situación actual del mercado todo indica un panorama favorable de éxito.

CAPITULO IV

CAPÍTULO IV

4 Análisis y evaluación financiera.

El objetivo del análisis y la evaluación financiera es determinar los niveles de rentabilidad de un proyecto, realizando la respectiva comparación de los ingresos que genera el proyecto frente a los costos y gastos que incurre el mismo.

Como conocemos todo buen proceso de financiación empieza por una proyección de las necesidades reales, por lo cual se ha realizado el respectivo flujo de efectivo, y por medio de los indicadores financieros el VAN y la TIR conoceremos la rentabilidad y la variabilidad del proyecto.

4.1 Financiamiento.

Para el actual proyecto hemos determinado la estructura, condiciones básicas y necesarias de financiamiento en la adquisición de muebles y enseres, equipos de computación y oficina, capital de trabajo. Tenemos que tener en cuenta que todos los enseres de la oficina serán adquiridos por la Ing. Fabiola Álvarez y la Ing. Rocío Alvear representantes de Flamaseg Cía. Ltda.

Lo que respecta a servicios básicos como: agua, luz, teléfono, internet y arriendo del local, estos serán proporcionados por Latina de Seguros, la misma que le cobrará a Flamaseg Cía. Ltda., un proporcional, el cual está estipulado según un convenio en el que, el arriendo mensual de la oficina será de \$400 dólares y en relación a los gastos básicos la compañía pagara \$240 dólares, mensuales ya que la oficina está dentro de las instalaciones de la aseguradora antes mencionada, estos valores por gastos básicos serán los mismos durante 5 años. La compañía, con el aporte de los accionistas el cual será del 100% del total de la inversión inicial, para la compra de lo que respecta a muebles y enseres, equipo de oficina y software, por lo cual las dos accionistas aportarán cada una el 50%.

La estructura del capital se la ha determinado de esta manera, ya que los gastos incurridos en adecuación de lugar de trabajo y demás trámites legales, pueden ser solventados con lo ahorros de las dos accionistas sin tener la necesidad inmediata de recurrir en préstamos de instituciones financieras. En la posterioridad de acuerdo al desarrollo del negocio y con motivo de expansión se tomará en cuenta la financiación mediante instituciones financieras.

Financiamiento

Tabla 21

| Financiamiento | Porcentaje |
|----------------|-------------|
| Total | |
| 20000 | 100% |

Cuadro del capital que requiere Flamaseg Cía. Ltda.

Tabla 22

| | CANTIDAD | VALOR UNITARIO | VALOR TOTAL |
|---|----------|----------------|-------------|
| EQUIPO | | | |
| computador oficina | 4 | 800 | 3200 |
| impresora | 2 | 90 | 180 |
| UPS | 4 | 50 | 200 |
| total de equipos | | | 3580 |
| MUEBLES Y ENSERES | | | |
| Escritorio | 4 | 100 | 400 |
| silla de escritorio | 12 | 45 | 540 |
| archivador | 2 | 70 | 140 |
| tablero | 1 | 60 | 60 |
| total de muebles y enseres | | | 1140 |
| INVERSION AMORTIZABLE | | | |
| Software | 1 | 1500 | 1500 |
| total inversión amortizable | | | 1500 |
| TOTAL INVERSION EN ACTIVOS FIJOS | | | 6220 |

Elaborado por: Moya Diana, Naula Diego.

Nota: De los \$20000 de la inversión, los \$6220 se los utilizó para la implementación de la oficina, mientras que el saldo restante de \$13780 se lo deposita en un fondo que exige la reaseguradora para tramitar los seguros con los cuales la empresa trabaja.

4.2 Flujo de Efectivo.

Tabla 23

Flujo de Efectivo

| FLUJO DE CAJA AÑO 1 | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL |
| INGRESOS | | | | | | | | | | | | | |
| VENTAS | 2.450,00 | 2.450,00 | 2.450,00 | 2.450,00 | 2.450,00 | 2.450,00 | 2.450,00 | 2.450,00 | 2.450,00 | 2.450,00 | 2.450,00 | 2.450,00 | 29.400,00 |
| GASTOS | | | | | | | | | | | | | |
| Arriendos | 280,00 | 280,00 | 280,00 | 280,00 | 280,00 | 280,00 | 280,00 | 280,00 | 280,00 | 280,00 | 280,00 | 280,00 | 3.360,00 |
| Comisión | 49,00 | 49,00 | 49,00 | 49,00 | 49,00 | 49,00 | 49,00 | 49,00 | 49,00 | 49,00 | 49,00 | 122,50 | 661,50 |
| Beneficios Sociales | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 1.200,00 |
| IESS | 103,20 | 103,20 | 103,20 | 103,20 | 103,20 | 103,20 | 103,20 | 103,20 | 103,20 | 103,20 | 103,20 | 103,20 | 1.238,40 |
| Sueldos y Salarios | 435,12 | 435,12 | 435,12 | 435,12 | 435,12 | 435,12 | 435,12 | 435,12 | 435,12 | 435,12 | 435,12 | 435,12 | 5.221,44 |
| Seguros | 28,00 | 28,00 | 28,00 | 28,00 | 28,00 | 28,00 | 28,00 | 28,00 | 28,00 | 28,00 | 28,00 | 28,00 | 336,00 |
| Gastos de Publicidad | 2.108,56 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 2.108,56 |
| Servicios Básicos | 240,00 | 240,00 | 240,00 | 240,00 | 240,00 | 240,00 | 240,00 | 240,00 | 240,00 | 240,00 | 240,00 | 240,00 | 2.880,00 |
| Depreciación | 54,20 | 54,20 | 54,20 | 54,20 | 54,20 | 54,20 | 54,20 | 54,20 | 54,20 | 54,20 | 54,20 | 54,20 | 650,40 |
| | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| TOTAL GASTOS | 3.398,08 | 1.289,52 | 1.289,52 | 1.289,52 | 1.289,52 | 1.289,52 | 1.289,52 | 1.289,52 | 1.289,52 | 1.289,52 | 1.289,52 | 1.363,02 | 17.656,30 |
| SUPERAVIT DEFICIT | -948,08 | -3.620,65 | -3.338,52 | -3.056,39 | -2.774,26 | -2.492,13 | -2.210,00 | -1.927,87 | -1.645,74 | -1.363,61 | -1.081,48 | -872,85 | 11.743,70 |

Elaborado por: Moya Diana, Naula Diego.

Flujo de Efectivo

| FLAMASEG CIA LTDA | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|-------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| FLUJO DE CAJA AÑO 1 | | | | | | | | | | | | | |
| | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL |
| ADMINISTRACION | | | | | | | | | | | | | 0,00 |
| GASTOS | | | | | | | | | | | | | 0,00 |
| Arriendos | 120,00 | 120,00 | 120,00 | 120,00 | 120,00 | 120,00 | 120,00 | 120,00 | 120,00 | 120,00 | 120,00 | 120,00 | 1.440,00 |
| Beneficios sociales | 57,50 | 57,50 | 57,50 | 57,50 | 57,50 | 57,50 | 57,50 | 57,50 | 57,50 | 57,50 | 57,50 | 57,50 | 690,00 |
| IESS | 64,50 | 64,50 | 64,50 | 64,50 | 64,50 | 64,50 | 64,50 | 64,50 | 64,50 | 64,50 | 64,50 | 64,50 | 774,00 |
| Sueldos y Salarios | 271,95 | 271,95 | 271,95 | 271,95 | 271,95 | 271,95 | 271,95 | 271,95 | 271,95 | 271,95 | 271,95 | 271,95 | 3.263,40 |
| Seguros | 14,40 | 14,40 | 14,40 | 14,40 | 14,40 | 14,40 | 14,40 | 14,40 | 14,40 | 14,40 | 14,40 | 14,40 | 172,80 |
| Equipo de Oficina | | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Impuesto Renta | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Distribución Utilidades | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Gastos Iniciales | 1.200,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 1.200,00 |
| Escritura de Constitución | 400,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 400,00 |
| Registro Mercantil | 1.000,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 1.000,00 |
| Permisos | 300,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 300,00 |
| Asesoría Legal | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 1.200,00 |
| Asesoría Contable | 250,00 | 250,00 | 250,00 | 250,00 | 250,00 | 250,00 | 250,00 | 250,00 | 250,00 | 250,00 | 250,00 | 250,00 | 3.000,00 |
| Depreciación | 54,70 | 54,70 | 54,70 | 54,70 | 54,70 | 54,70 | 54,70 | 54,70 | 54,70 | 54,70 | 54,70 | 54,70 | 656,40 |
| Total Gastos | 3.833,05 | 878,35 | 878,35 | 878,35 | 878,35 | 13.494,90 |
| UTILIDAD OPERATIVA | -4.781,13 | -4.499,00 | -4.216,87 | -3.934,74 | -3.652,61 | -3.370,48 | -3.088,35 | -2.806,22 | -2.524,09 | -2.241,96 | -1.959,83 | -1.751,20 | -1.751,20 |
| (-Participación e impuesto) | | | | | | | | | | | | | 0,00 |
| Utilidad Neta | | | | | | | | | | | | | 0 |
| (+ Depreciaciones) | | | | | | | | | | | | | 1.306,80 |
| FLUJO DE EFECTIVO | | | | | | | | | | | | | -444,40 |

Elaborado por: Moya Diana, Naula Diego.

Ingresos.- Como podemos observar al inicio de sus actividades, Flamaseg Cía. Ltda., percibirá ingresos mensuales de \$2450, los que se originan de las ventas que realicen los agentes vendedores de la empresa. La empresa cuenta con un plan de ventas mensuales de 70 seguros en total, los cuales se distribuyen de la siguiente manera:

Tabla 24

| <i>TIPO DE SEGURO</i> | <i>CANTIDAD</i> | <i>COMISION GANADA POR UNIDAD</i> | <i>TOTAL DE INGRESOS</i> |
|--------------------------|-----------------|---|------------------------------|
| SEGURO DE VIDA | 20 | \$ 35 | \$700 |
| SEGURO DE JUBILACION | 45 | \$ 35 | \$1.575 |
| SEGURO DE ENFERMEDADES | 5 | \$ 35 | \$175 |
| TOTAL DE INGRESOS | | | \$2.450 |

Tabla de cálculo de ingresos año 1 Flamaseg Cía. Ltda.

Elaborado por: Moya Diana, Naula Diego.

La empresa recibirá un monto de ganancia de \$35 (dólares americanos por seguro vendido), los mismos que se comparten con el equipo de ventas. En el primer año de actividades, Flamaseg Cía. Ltda., contará con un equipo de ventas formado por dos vendedores, los mismos que se encargarán de vender al menos 35 seguros cada uno con una comisión por ventas del 2%, porcentaje manejado en el mercado. Con los rubros que se han expuesto, la empresa obtendrá ingresos al término del primer año de \$29.400 (dólares).

Gastos Operativos.- Dentro de los gastos operativos se registran valores que pertenecen a la naturaleza del negocio. Flamaseg Cía. Ltda., funcionará en una oficina cuyo costo asciende a \$400 mensuales por concepto de arriendo, (de los cuales \$280 mensuales, son el equivalente al espacio que se empleará para ventas y su diferencia se podrá apreciar más adelante en el análisis de los gastos administrativos), el valor del arriendo en los próximos 5 años será el mismo, ya que Latina de Seguros le ha otorgado una oficina a Flamaseg Cía. Ltda., En sus instalaciones para el cual se ha firmado un convenio entre las dos empresas para que

este no cambien durante el tiempo pactado, sumando a este valor \$240 mensuales por pagos de servicios básicos, de igual manera Latina de Seguros le cobrara a Flamaseg Cía. Ltda, este valor mensual durante 5 años sin ningún cambio, este rubro está dentro del convenio antes mencionado entre las dos empresas, más gastos de publicidad anuales de \$2108,56 valor que se desembolsará al comienzo de cada año y registrado únicamente en el primer mes del flujo de caja. Se tomarán en cuenta además \$54,20 mensual que representan los gastos por depreciación de equipos, valor que se sumará al final del flujo, ya que no constituye un valor físico monetario que la empresa desembolsa. Además de entregar los valores de comisión por venta (2% del valor de la comisión de la empresa, \$49 mensuales por los dos vendedores), la empresa cumple con cada una de las obligaciones suscritas por la ley, es por eso que se señala un valor de \$435 mensuales, por concepto de sueldos y salarios (de dos vendedores), más todos los beneficios de ley que se requieren (IESS, beneficios sociales). Si a estos valores le sumamos \$28 mensuales por pagos de seguros para la empresa obtendremos el valor total de gastos operativos, tal como se observa en el flujo de caja para el primer año. Cada uno de los datos mencionados, suma valores anuales de \$17.656,30.

Gastos Administrativos.- En lo correspondiente a los gastos administrativos se encuentran cada uno de los valores que corresponden a la constitución de la empresa, tales como: gastos iniciales (\$1200 valor único que se desembolsa al comienzo de la ejecución del proyecto), registro mercantil (\$1000), permisos (\$300), valores que se encuentran establecidos por la ley. A esto se agregan el costo de escritura de constitución (\$400), más los honorarios por asesoría legal (\$100 mensuales que recibe el abogado de la empresa a lo largo del año). De igual manera se consideran los gastos de sueldo y salarios de la parte administrativa (\$271,95 mensuales de una persona encargada de la administración), con sus correspondientes beneficios sociales (\$57,50 por mes) e IESS (\$64,50 cada mes). La empresa cuenta con una contadora que percibe \$250 mensuales y que se encarga de la elaboración y control del área contable. Además consta el valor del arriendo equivalente al espacio que ocupa la parte administrativa (\$120 mensuales). Constan además los costos de seguros de la empresa (\$14,40 por mes equivalente a la parte administrativa) más la depreciación correspondiente al área administrativa (\$54,70 cada mes). Una vez desglosado cada uno de los valores por concepto de gastos administrativos se obtiene

un total de \$ 13.494,90 anual, restado a la diferencia entre los ingresos y los gastos operativos, que se analizó anteriormente, da como resultado una pérdida operativa de \$1751,20, a este valor se suma el rubro correspondiente a la depreciación, en vista que no representa un dinero saliente para la empresa y se obtiene el valor del flujo de efectivo del año 1 que es de -\$444,40. Cabe recalcar que en el ejercicio del primer año se registra pérdida en vista que, se realizó una inversión de \$20.000, lo cual provoca el efecto mencionado (pérdida) y que sin duda alguna es un comportamiento normal al inicio de cualquier negocio.

Tabla 25

Flujo de Efectivo

| FLAMASEG CIA LTDA | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| FLUJO DE CAJA AÑO 2 | | | | | | | | | | | | | |
| | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL |
| INGRESOS | | | | | | | | | | | | | |
| VENTAS | 4.200,00 | 4.200,00 | 4.200,00 | 4.200,00 | 4.200,00 | 4.200,00 | 4.200,00 | 4.200,00 | 4.200,00 | 4.200,00 | 4.200,00 | 4.200,00 | 50.400,00 |
| GASTOS | | | | | | | | | | | | | |
| Arriendos | 280,00 | 280,00 | 280,00 | 280,00 | 280,00 | 280,00 | 280,00 | 280,00 | 280,00 | 280,00 | 280,00 | 280,00 | 3.360,00 |
| Comisión | 84,00 | 84,00 | 84,00 | 84,00 | 84,00 | 84,00 | 84,00 | 84,00 | 84,00 | 84,00 | 84,00 | 210,00 | 1.134,00 |
| Beneficios Sociales | 205,83 | 205,83 | 205,83 | 205,83 | 205,83 | 205,83 | 205,83 | 205,83 | 205,83 | 205,83 | 205,83 | 205,83 | 2.470,00 |
| IESS | 167,70 | 167,70 | 167,70 | 167,70 | 167,70 | 167,70 | 167,70 | 167,70 | 167,70 | 167,70 | 167,70 | 167,70 | 2.012,40 |
| Sueldos y Salarios | 707,07 | 707,07 | 707,07 | 707,07 | 707,07 | 707,07 | 707,07 | 707,07 | 707,07 | 707,07 | 707,07 | 707,07 | 8.484,84 |
| Seguros | 28,00 | 28,00 | 28,00 | 28,00 | 28,00 | 28,00 | 28,00 | 28,00 | 28,00 | 28,00 | 28,00 | 28,00 | 336,00 |
| Gastos de Publicidad | 2.108,56 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 2.108,56 |
| Servicios Básicos | 240,00 | 240,00 | 240,00 | 240,00 | 240,00 | 240,00 | 240,00 | 240,00 | 240,00 | 240,00 | 240,00 | 240,00 | 2.880,00 |
| Depreciación | 54,20 | 54,20 | 54,20 | 54,20 | 54,20 | 54,20 | 54,20 | 54,20 | 54,20 | 54,20 | 54,20 | 54,20 | 650,40 |
| | | | | | | | | | | | | | |
| TOTAL GASTOS | 3.875,36 | 1.766,80 | 1.766,80 | 1.766,80 | 1.766,80 | 1.766,80 | 1.766,80 | 1.766,80 | 1.766,80 | 1.766,80 | 1.766,80 | 1.892,80 | 23.436,20 |
| SUPERAVID DEFICIT | 324,64 | 1.498,12 | 3.026,30 | 4.554,48 | 6.082,66 | 7.610,84 | 9.139,02 | 10.667,20 | 12.195,38 | 13.723,56 | 15.251,74 | 16.653,92 | 26.963,80 |

Elaborado por: Moya Diana, Naula Diego

Flujo de Efectivo

| FLUJO DE CAJA AÑO 2 | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------------|-----------------|----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL |
| GASTOS ADMINISTRATIVOS | | | | | | | | | | | | | 0,00 |
| GASTOS | | | | | | | | | | | | | 0,00 |
| Arriendos | 120,00 | 120,00 | 120,00 | 120,00 | 120,00 | 120,00 | 120,00 | 120,00 | 120,00 | 120,00 | 120,00 | 120,00 | 1.440,00 |
| Beneficios Sociales | 84,17 | 84,17 | 84,17 | 84,17 | 84,17 | 84,17 | 84,17 | 84,17 | 84,17 | 84,17 | 84,17 | 84,17 | 1.010,00 |
| IESS | 64,50 | 64,50 | 64,50 | 64,50 | 64,50 | 64,50 | 64,50 | 64,50 | 64,50 | 64,50 | 64,50 | 64,50 | 774,00 |
| Sueldos y Salarios | 271,95 | 271,95 | 271,95 | 271,95 | 271,95 | 271,95 | 271,95 | 271,95 | 271,95 | 271,95 | 271,95 | 271,95 | 3.263,40 |
| Seguros | 14,40 | 14,40 | 14,40 | 14,40 | 14,40 | 14,40 | 14,40 | 14,40 | 14,40 | 14,40 | 14,40 | 14,40 | 172,80 |
| Permisos | 300,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 300,00 |
| Asesoría Legal | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 1.200,00 |
| Asesoría Contable | 250,00 | 250,00 | 250,00 | 250,00 | 250,00 | 250,00 | 250,00 | 250,00 | 250,00 | 250,00 | 250,00 | 250,00 | 3.000,00 |
| Depreciación | 54,70 | 54,70 | 54,70 | 54,70 | 54,70 | 54,70 | 54,70 | 54,70 | 54,70 | 54,70 | 54,70 | 54,70 | 656,40 |
| Total Gastos | 1.259,72 | 905,02 | 905,02 | 905,02 | 905,02 | 905,02 | 905,02 | 905,02 | 905,02 | 905,02 | 905,02 | 905,02 | 11.214,90 |
| UTILIDAD OPERATIVA | -935,08 | 593,10 | 2.121,28 | 3.649,46 | 5.177,64 | 6.705,82 | 8.234,00 | 9.762,18 | 11.290,36 | 12.818,54 | 14.346,72 | 15.748,90 | 15.748,90 |
| (-Participación e Impuesto) | | | | | | | | | | | | | 5.708,98 |
| Utilidad Neta | | | | | | | | | | | | | 10.039,92 |
| (+ Depreciaciones) | | | | | | | | | | | | | 1.306,80 |
| FLUJO DE EFECTIVO | | | | | | | | | | | | | 11.346,72 |
| | | | | | | | | | | | | | |

Elaborado por: Moya Diana, Naula Diego.

Ingresos.- En el segundo año Flamaseg Cía. Ltda., cuenta con un mercado más amplio para realizar sus operaciones comerciales, es por eso que se integrará un nuevo elemento al equipo de ventas, incrementando de igual manera la meta de ventas para cada uno de los vendedores. En la siguiente tabla se detalla los nuevos objetivos en el departamento de ventas que dará como resultado los nuevos ingresos para la empresa en el segundo año de funcionamiento:

Tabla 26

| <i>TIPO DE SEGURO</i> | <i>CANTIDAD</i> | <i>GANANCIA</i> | <i>GANACIA EN DÓLARES</i> |
|--------------------------|-----------------|-----------------|---------------------------|
| SEGURO DE VIDA | 40 | \$ 35 | \$1.400 |
| SEGURO DE JUBILACION | 60 | \$ 35 | \$2.100 |
| SEGURO DE ENFERMEDADES | 20 | \$ 35 | \$700 |
| TOTAL DE INGRESOS | | | \$4.200 |

Tabla de cálculo de ingresos año 1 Flamaseg Cía. Ltda.

Elaborado por: Moya Diana, Naula Diego.

Para este periodo de trabajo cada vendedor tendrá que colocar un mínimo de 40 seguros en el mercado, distribuidos entre los productos que la empresa ofrece. La empresa busca incrementar sus ventas de manera considerable, pero sin imponer metas inalcanzables que a la larga desmotivan al equipo de trabajo, dadas estas operaciones se alcanzarán ingresos anuales de \$50.400. Como se puede apreciar, para el año 2 con un vendedor adicional se incrementarán los ingresos en un 71,43%, aumentando la cuota de ventas en tan solo un 14,29% (5 seguros adicionales por vendedor), de esta manera se optimizarán los recursos existentes y se operará de una mejor manera a lo largo del año.

Gastos Operativos.- En cuanto a los gastos operativos, existen rubros que no varían en comparación al año 1, por ejemplo los valores que permanecen constantes son: los gastos de arriendo, seguro, servicios básicos, cada uno de estos costos no varían puesto que, al inicio del negocio se firmó un convenio que indica que por los 5 años los valores no sufren cambios. Otro valor que permanece constante es el de la depreciación, ya que se mantiene en los \$54,20 por cada mes.

Como se mencionó en la parte correspondiente a los ingresos, se incrementó un vendedor al equipo, es por eso dentro de los gastos operativos el rubro de sueldos y salarios se incrementó a \$707,07, tomando en cuenta que cada uno percibirá un sueldo de \$260 sumando a esto el 2% de comisión por ventas (\$84 por los tres vendedores). De igual manera aumentan los costos por concepto de IESS y beneficios sociales, ahora se desembolsará \$205,83 y \$167,70 mensual respectivamente.

Al final el flujo muestra que el valor total de gastos operativos es de \$23.436,20, que restado al valor anual de ingresos se obtiene un superávit de \$26.963,80.

Gastos Administrativos.- Para el segundo año los únicos valores que sufren cambios son los que se muestran por concepto de beneficios sociales que ascienden a \$84,17 (mensual), dando como resultado un total de gastos administrativos de \$11.214,90 (anual), que restado al superávit (\$26.963,80), se obtiene una utilidad operativa de \$15.748,90 y a este valor le restamos lo que corresponde a la participación de empleados e impuesto a la renta (\$5.708,98), se genera una utilidad neta de \$10.039,92, más las depreciaciones (\$1306,80), el flujo de efectivo del año 2 es de \$11.346,72. Esto indica claramente que en el segundo año con las estrategias aplicadas a la empresa se ha obtenido resultados favorables y con proyecciones de crecimiento.

De igual manera cada uno de los rubros con relación a la publicidad para el segundo año se encuentran detallados en el Anexo 5

Flujo de Efectivo

| FLAMASEG CIA LTDA | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------------|----------|----------|----------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| FLUJO DE CAJA AÑO 3 | | | | | | | | | | | | | |
| | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL |
| INGRESOS | | | | | | | | | | | | | |
| VENTAS | 5.950,00 | 5.950,00 | 5.950,00 | 5.950,00 | 5.950,00 | 5.950,00 | 5.950,00 | 5.950,00 | 5.950,00 | 5.950,00 | 5.950,00 | 5.950,00 | 71.400,00 |
| GASTOS | | | | | | | | | | | | | |
| Arriendos | 280,00 | 280,00 | 280,00 | 280,00 | 280,00 | 280,00 | 280,00 | 280,00 | 280,00 | 280,00 | 280,00 | 280,00 | 3.360,00 |
| Comisión | 119,00 | 119,00 | 119,00 | 119,00 | 119,00 | 119,00 | 119,00 | 119,00 | 119,00 | 119,00 | 119,00 | 297,50 | 1.606,50 |
| Beneficios Sociales | 303,33 | 160,33 | 160,33 | 160,33 | 160,33 | 160,33 | 160,33 | 160,33 | 160,33 | 160,33 | 160,33 | 160,33 | 2.066,96 |
| IESS | 240,80 | 167,70 | 167,70 | 167,70 | 167,70 | 167,70 | 167,70 | 167,70 | 167,70 | 167,70 | 167,70 | 167,70 | 2.085,50 |
| Sueldos y Salarios | 1.015,28 | 1.015,28 | 1.015,28 | 1.015,28 | 1.015,28 | 1.015,28 | 1.015,28 | 1.015,28 | 1.015,28 | 1.015,28 | 1.015,28 | 1.015,28 | 12.183,36 |
| Seguros | 28,00 | 28,00 | 28,00 | 28,00 | 28,00 | 28,00 | 28,00 | 28,00 | 28,00 | 28,00 | 28,00 | 28,00 | 336,00 |
| Gastos de Publicidad | 2.108,56 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 2.108,56 |
| Servicios Básicos | 240,00 | 240,00 | 240,00 | 240,00 | 240,00 | 240,00 | 240,00 | 240,00 | 240,00 | 240,00 | 240,00 | 240,00 | 2.880,00 |
| Depreciación | 54,20 | 54,20 | 54,20 | 54,20 | 54,20 | 54,20 | 54,20 | 54,20 | 54,20 | 54,20 | 54,20 | 54,20 | 650,40 |
| TOTAL GASTOS | 4.389,17 | 2.064,51 | 2.064,51 | 2.064,51 | 2.064,51 | 2.064,51 | 2.064,51 | 2.064,51 | 2.064,51 | 2.064,51 | 2.064,51 | 2.243,01 | 27.277,28 |
| SUPERAVID DEFICIT | 1.560,83 | 4.051,95 | 6.843,07 | 9.634,20 | 12.425,32 | 15.216,44 | 18.007,57 | 20.798,69 | 23.589,81 | 26.380,94 | 29.172,06 | 31.847,28 | 44.122,72 |
| GASTOS ADMINISTRATIVOS | | | | | | | | | | | | | 0,00 |
| GASTOS | | | | | | | | | | | | | 0,00 |
| Arriendos | 120,00 | 120,00 | 120,00 | 120,00 | 120,00 | 120,00 | 120,00 | 120,00 | 120,00 | 120,00 | 120,00 | 120,00 | 1.440,00 |
| Beneficios sociales | 106,67 | 106,67 | 106,67 | 106,67 | 106,67 | 106,67 | 106,67 | 106,67 | 106,67 | 106,67 | 106,67 | 106,67 | 1.280,00 |
| IESS | 86,00 | 86,00 | 86,00 | 86,00 | 86,00 | 86,00 | 86,00 | 86,00 | 86,00 | 86,00 | 86,00 | 86,00 | 1.032,00 |
| Sueldos y salarios | 362,60 | 362,60 | 362,60 | 362,60 | 362,60 | 362,60 | 362,60 | 362,60 | 362,60 | 362,60 | 300,00 | 300,00 | 4.226,00 |
| Seguros | 14,40 | 14,40 | 14,40 | 14,40 | 14,40 | 14,40 | 14,40 | 14,40 | 14,40 | 14,40 | 14,40 | 14,40 | 172,80 |
| Permisos | 300,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 300,00 |
| Asesoría Legal | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 1.200,00 |
| Asesoría Contable | 250,00 | 250,00 | 250,00 | 250,00 | 250,00 | 250,00 | 250,00 | 250,00 | 250,00 | 250,00 | 250,00 | 250,00 | 3.000,00 |
| Depreciación | 54,70 | 54,70 | 54,70 | 54,70 | 54,70 | 54,70 | 54,70 | 54,70 | 54,70 | 54,70 | 54,70 | 54,70 | 656,40 |
| | | | | | | | | | | | | | 0,00 |
| Total astos | 1.394,37 | 1.094,37 | 1.094,37 | 1.094,37 | 1.094,37 | 1.094,37 | 1.094,37 | 1.094,37 | 1.094,37 | 1.094,37 | 1.031,77 | 1.031,77 | 13.307,20 |
| UTILIDAD OPERATIVA | 166,46 | 2.957,58 | 5.748,71 | 8.539,83 | 11.330,95 | 14.122,08 | 16.913,20 | 19.704,32 | 22.495,45 | 25.286,57 | 28.140,29 | 30.815,52 | 30.815,52 |
| (-Participación e Impuesto) | | | | | | | | | | | | | 11.170,62 |
| Utilidad Neta | | | | | | | | | | | | | 19.644,89 |
| (+ Depreciaciones) | | | | | | | | | | | | | 1.306,80 |
| FLUJO DE EFECTIVO | | | | | | | | | | | | | 20.951,69 |

Ingresos.- En el tercer año Flamaseg Cía. Ltda., contratará un vendedor más, incrementándose la cuota de ventas, con el fin de incrementar sus ingresos, tal cual se aprecia en la siguiente tabla:

Tabla 28

| <i>TIPO DE SEGURO</i> | <i>CANTIDAD</i> | <i>GANANCIA</i> | <i>GANANCIA EN DÓLARES</i> |
|--------------------------|-----------------|-----------------|----------------------------|
| SEGURO DE VIDA | 50 | \$ 35 | \$1.750 |
| SEGURO DE JUBILACION | 85 | \$ 35 | \$2.975 |
| SEGURO DE ENFERMEDADES | 35 | \$ 35 | \$1.225 |
| TOTAL DE INGRESOS | | | \$5.950 |

Tabla de cálculo de ingresos año 1 Flamaseg Cía. Ltda.

Elaborado por: Moya Diana, Naula Diego.

Como se puede observar para el tercer año la cuota de ventas aumentó a 170 seguros por mes, cantidad que representa un incremento del 42% en relación al año 2 del ejercicio comercial. Gracias a este aumento los ingresos mensuales serán de \$5.950 y significa que cada vendedor deberá colocar entre 42 y 43 seguros para cumplir con la meta establecida, meta que al término del año representan \$71.400.

Gastos Operativos.- Como ocurrió en el flujo de caja del año 2, existen valores que permanecerán constantes durante el año 3, como se puede apreciar en los flujos.

Los valores que sufrirán cambios evidentemente son los que corresponden a las comisiones que reciben los vendedores, debido al incremento de los ingresos y serán de \$119 repartidos a los 4 vendedores por cumplimiento de metas), estos valores pudieran variar según el volumen de ventas. Así mismo los costos referentes a beneficios sociales e IESS, para el tercer año serán de \$303,33 y \$240,80 respectivamente, por concepto de antigüedad los beneficios antes mencionados se incrementan. El total de los gastos operativos del tercer año es de \$27.277,28 anuales, monto que restado al total de ingresos anuales nos da como resultado un superávit de \$44.122,72.

Gastos Administrativos.- En los gastos administrativos tomaremos en cuenta a los valores correspondientes al IESS (\$86) y beneficios sociales (\$106,67), que son los que sufren cambios. La suma total de gastos administrativos al término del tercer año ascienden a \$13.307,20 que restado al superávit se obtiene una utilidad operativa de \$30.815,52, menos las utilidades a los trabajadores y el impuesto a la renta (\$11.170,62), nos quedan \$19.644,89 de utilidad neta y sumado el valor de las depreciaciones (\$1306,80), el valor del flujo de caja del año 3 es de \$20.951,69.

Una vez concluido el tercer año de ejercicio, se puede afirmar que las metas trazadas por la empresa han sobrepasado las expectativas. Como se ha manifestado en explicaciones anteriores el cálculo y origen de cada valor con relación a la publicidad del flujo de caja del año 3, se encuentran correctamente detallados en el ANEXO 5.

Flujo de Efectivo

| FLAMASEG CIA LTDA | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------------|----------|----------|----------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| FLUJO DE CAJA AÑO 4 | | | | | | | | | | | | | |
| | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL |
| INGRESOS | | | | | | | | | | | | | |
| VENTAS | 5.950,00 | 5.950,00 | 5.950,00 | 5.950,00 | 5.950,00 | 5.950,00 | 5.950,00 | 5.950,00 | 5.950,00 | 5.950,00 | 5.950,00 | 5.950,00 | 71.400,00 |
| GASTOS | | | | | | | | | | | | | |
| Arriendos | 280,00 | 280,00 | 280,00 | 280,00 | 280,00 | 280,00 | 280,00 | 280,00 | 280,00 | 280,00 | 280,00 | 280,00 | 3.360,00 |
| Comisión | 119,00 | 119,00 | 119,00 | 119,00 | 119,00 | 119,00 | 119,00 | 119,00 | 119,00 | 119,00 | 119,00 | 297,50 | 1.606,50 |
| Beneficios Sociales | 320,00 | 320,00 | 320,00 | 320,00 | 320,00 | 320,00 | 320,00 | 320,00 | 320,00 | 320,00 | 320,00 | 320,00 | 3.840,00 |
| IESS | 258,00 | 258,00 | 258,00 | 258,00 | 258,00 | 258,00 | 258,00 | 258,00 | 258,00 | 258,00 | 258,00 | 258,00 | 3.096,00 |
| Sueldos y Salarios | 1.087,80 | 1.087,80 | 1.087,80 | 1.087,80 | 1.087,80 | 1.087,80 | 1.087,80 | 1.087,80 | 1.087,80 | 1.087,80 | 1.087,80 | 1.087,80 | 13.053,60 |
| Seguros | 28,00 | 28,00 | 28,00 | 28,00 | 28,00 | 28,00 | 28,00 | 28,00 | 28,00 | 28,00 | 28,00 | 28,00 | 336,00 |
| Gastos de Publicidad | 2.108,56 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 2.108,56 |
| Servicios Básicos | 240,00 | 240,00 | 240,00 | 240,00 | 240,00 | 240,00 | 240,00 | 240,00 | 240,00 | 240,00 | 240,00 | 240,00 | 2.880,00 |
| Depreciación | 4,49 | 4,49 | 4,49 | 4,49 | 4,49 | 4,49 | 4,49 | 4,49 | 4,49 | 4,49 | 4,49 | 4,49 | 53,88 |
| TOTAL GASTOS | 4.445,85 | 2.337,29 | 2.337,29 | 2.337,29 | 2.337,29 | 2.337,29 | 2.337,29 | 2.337,29 | 2.337,29 | 2.337,29 | 2.337,29 | 2.515,79 | 30.334,54 |
| SUPERAVIT DEFICIT | 1.504,15 | 3.665,82 | 6.127,48 | 8.589,15 | 11.050,82 | 13.512,48 | 15.974,15 | 18.435,82 | 20.897,48 | 23.359,15 | 25.820,82 | 28.103,98 | 41.065,46 |
| GASTOS ADMINISTRATIVOS | | | | | | | | | | | | | 0,00 |
| GASTOS | | | | | | | | | | | | | 0,00 |
| Arriendos | 120,00 | 120,00 | 120,00 | 120,00 | 120,00 | 120,00 | 120,00 | 120,00 | 120,00 | 120,00 | 120,00 | 120,00 | 1.440,00 |
| Beneficios Sociales | 123,33 | 123,33 | 123,33 | 123,33 | 123,33 | 123,33 | 123,33 | 123,33 | 123,33 | 123,33 | 123,33 | 123,33 | 1.480,00 |
| IESS | 103,20 | 103,20 | 103,20 | 103,20 | 103,20 | 103,20 | 103,20 | 103,20 | 103,20 | 103,20 | 103,20 | 103,20 | 1.238,40 |
| Sueldos y Salarios | 435,12 | 435,12 | 435,12 | 435,12 | 435,12 | 435,12 | 435,12 | 435,12 | 435,12 | 435,12 | 435,12 | 435,12 | 5.221,44 |
| Seguros | 14,40 | 14,40 | 14,40 | 14,40 | 14,40 | 14,40 | 14,40 | 14,40 | 14,40 | 14,40 | 14,40 | 14,40 | 172,80 |
| Permisos | 300,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 300,00 |
| Asesoría Legal | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 1.200,00 |
| Asesoría Contable | 250,00 | 250,00 | 250,00 | 250,00 | 250,00 | 250,00 | 250,00 | 250,00 | 250,00 | 250,00 | 250,00 | 250,00 | 3.000,00 |
| Depreciación | 4,99 | 4,99 | 4,99 | 4,99 | 4,99 | 4,99 | 4,99 | 4,99 | 4,99 | 4,99 | 4,99 | 4,99 | 59,88 |
| | | | | | | | | | | | | | 0,00 |
| Total Gastos | 1.451,04 | 1.151,04 | 1.151,04 | 1.151,04 | 1.151,04 | 1.151,04 | 1.151,04 | 1.151,04 | 1.151,04 | 1.151,04 | 1.151,04 | 1.151,04 | 14.112,52 |
| UTILIDAD OPERATIVA | 53,11 | 2.514,77 | 4.976,44 | 7.438,11 | 9.899,77 | 12.361,44 | 14.823,11 | 17.284,77 | 19.746,44 | 22.208,11 | 24.669,77 | 26.952,94 | 26.952,94 |
| (-Participación e Impuesto) | | | | | | | | | | | | | 9.770,44 |
| utilidad neta | | | | | | | | | | | | | 17.182,50 |
| (+ depreciaciones) | | | | | | | | | | | | | 1.306,80 |
| FLUJO DE EFECTIVO | | | | | | | | | | | | | 18.489,30 |

Ingresos.- En el cuarto año Flamaseg Cía. Ltda., se mantendrá con el mismo número de vendedores y no incrementará la cuota de ventas.

Como se puede observar para el cuarto año la cuota de ventas será igual que la del tercer año, es decir, 170 seguros por mes, que representan \$71.400 al final de cada año en sus ventas.

Gastos Operativos.- Los valores que sufrirán cambios son los sueldos y salarios (\$1087,80), los beneficios sociales (\$320,) y el IESS (\$258,00). El valor de las depreciaciones disminuye a \$4,99 debido a que solamente se continúan depreciando los muebles y enseres.

Gastos Administrativos.- En los gastos administrativos tomaremos en cuenta los valores correspondientes al IESS (\$103,20), beneficios sociales (\$123,33) y salarios (\$435,12), que son los que sufren cambios. El valor del flujo de caja del año 4 es de \$18.489,30 en el cual están sumadas las depreciaciones correspondientes.

Flujo de Efectivo

| FLAMASEG CIA LTDA FLUJO DE CAJA AÑO 5 | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|-----------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL |
| INGRESOS | | | | | | | | | | | | | |
| VENTAS | 5.950,00 | 5.950,00 | 5.950,00 | 5.950,00 | 5.950,00 | 5.950,00 | 5.950,00 | 5.950,00 | 5.950,00 | 5.950,00 | 5.950,00 | 5.950,00 | 71.400,00 |
| GASTOS | | | | | | | | | | | | | |
| Arriendos | 280,00 | 280,00 | 280,00 | 280,00 | 280,00 | 280,00 | 280,00 | 280,00 | 280,00 | 280,00 | 280,00 | 280,00 | 3.360,00 |
| Comisión | 119,00 | 119,00 | 119,00 | 119,00 | 119,00 | 119,00 | 119,00 | 119,00 | 119,00 | 119,00 | 119,00 | 297,50 | 1.606,50 |
| Beneficios Sociales | 336,67 | 336,67 | 336,67 | 336,67 | 336,67 | 336,67 | 336,67 | 336,67 | 336,67 | 336,67 | 336,67 | 336,67 | 4.040,00 |
| IESS | 275,20 | 275,20 | 275,20 | 275,20 | 275,20 | 275,20 | 275,20 | 275,20 | 275,20 | 275,20 | 275,20 | 275,20 | 3.302,40 |
| Sueldos y Salarios | 1.160,32 | 1.160,32 | 1.160,32 | 1.160,32 | 1.160,32 | 1.160,32 | 1.160,32 | 1.160,32 | 1.160,32 | 1.160,32 | 1.160,32 | 1.160,32 | 13.923,84 |
| Seguros | 28,00 | 28,00 | 28,00 | 28,00 | 28,00 | 28,00 | 28,00 | 28,00 | 28,00 | 28,00 | 28,00 | 28,00 | 336,00 |
| Gastos de Publicidad | 2.108,56 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 2.108,56 |
| Servicios Básicos | 240,00 | 240,00 | 240,00 | 240,00 | 240,00 | 240,00 | 240,00 | 240,00 | 240,00 | 240,00 | 240,00 | 240,00 | 2.880,00 |
| Depreciación | 4,49 | 4,49 | 4,49 | 4,49 | 4,49 | 4,49 | 4,49 | 4,49 | 4,49 | 4,49 | 4,49 | 4,49 | 53,88 |
| TOTAL GASTOS | 4.552,24 | 2.443,68 | 2.443,68 | 2.443,68 | 2.443,68 | 2.443,68 | 2.443,68 | 2.443,68 | 2.443,68 | 2.443,68 | 2.443,68 | 2.622,18 | 31.611,18 |
| SUPERAVIT DEFICIT | 1.397,76 | 3.293,46 | 5.489,16 | 7.684,86 | 9.880,56 | 12.076,26 | 14.271,96 | 16.467,66 | 18.663,36 | 20.859,06 | 23.054,76 | 25.071,96 | 39.788,82 |
| GASTOS ADMINISTRATIVOS | | | | | | | | | | | | | 0,00 |
| GASTOS | | | | | | | | | | | | | 0,00 |
| Arriendos | 120,00 | 120,00 | 120,00 | 120,00 | 120,00 | 120,00 | 120,00 | 120,00 | 120,00 | 120,00 | 120,00 | 120,00 | 1.440,00 |
| Beneficios sociales | 148,33 | 148,33 | 148,33 | 148,33 | 148,33 | 148,33 | 148,33 | 148,33 | 148,33 | 148,33 | 148,33 | 148,33 | 1.780,00 |
| IESS | 129,00 | 129,00 | 129,00 | 129,00 | 129,00 | 129,00 | 129,00 | 129,00 | 129,00 | 129,00 | 129,00 | 129,00 | 1.548,00 |
| Sueldos y salarios | 543,90 | 543,90 | 543,90 | 543,90 | 543,90 | 543,90 | 543,90 | 543,90 | 543,90 | 543,90 | 543,90 | 543,90 | 6.526,80 |
| Seguros | 14,40 | 14,40 | 14,40 | 14,40 | 14,40 | 14,40 | 14,40 | 14,40 | 14,40 | 14,40 | 14,40 | 14,40 | 172,80 |
| Permisos | 300,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 300,00 |
| Asesoría legal | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 1.200,00 |
| Asesoría contable | 250,00 | 250,00 | 250,00 | 250,00 | 250,00 | 250,00 | 250,00 | 250,00 | 250,00 | 250,00 | 250,00 | 250,00 | 3.000,00 |
| Depreciación | 4,99 | 4,99 | 4,99 | 4,99 | 4,99 | 4,99 | 4,99 | 4,99 | 4,99 | 4,99 | 4,99 | 4,99 | 59,88 |
| | | | | | | | | | | | | | 0,00 |
| total gastos | 1.610,62 | 1.310,62 | 1.310,62 | 1.310,62 | 1.310,62 | 1.310,62 | 1.310,62 | 1.310,62 | 1.310,62 | 1.310,62 | 1.310,62 | 1.310,62 | 16.027,48 |
| UTILIDAD OPERATIVA | -212,86 | 1.982,84 | 4.178,54 | 6.374,24 | 8.569,94 | 10.765,64 | 12.961,34 | 15.157,04 | 17.352,74 | 19.548,44 | 21.744,14 | 23.761,34 | 23.761,34 |
| (-Participación e impuesto) | | | | | | | | | | | | | 8.613,49 |
| utilidad neta | | | | | | | | | | | | | 15.147,85 |
| (+ Depreciaciones) | | | | | | | | | | | | | 1.306,80 |
| FLUJO DE EFECTIVO | | | | | | | | | | | | | 16.454,65 |

Elaborado por: Moya Diana, Naula Diego.

Ingresos.- En el quinto año Flamaseg Cía. Ltda., se mantendrá con el mismo número de vendedores y no incrementará la cuota de ventas.

Gastos Operativos.- Los valores que sufrirán cambios son los sueldos y salarios (\$1160,32), los beneficios sociales (\$336,67) y el IESS (\$275,20).

Gastos Administrativos.- En los gastos administrativos tomaremos en cuenta a los valores correspondientes al IESS (\$129,00), beneficios sociales (\$148,33) y salarios (\$543,90), que son los que sufren cambios. El valor del flujo de caja del año 5 es de \$16.454,65 en el cual están sumadas las depreciaciones correspondientes.

4.3 Indicadores de Rentabilidad.

4.3.1 Tasa Interna de Retorno (TIR).

Luego del cálculo del flujo de efectivo y la inversión inicial necesaria para este proyecto se determinó una tasa interna de retorno del 42% en un flujo de efectivo sin financiamiento la misma que es superior a la tasa nominal en un 24% demostrándose la viabilidad y factibilidad del proyecto.

4.3.2 Tasa de Descuento.

La tasa de descuento aplicada en el presente proyecto es la que garantiza el sistema bancario por los depósitos en dólares en el país, esta se establece por el nivel de riesgo de los bonos a largo plazo, la cual se encuentra en un 18% a la fecha del mes de mayo del 2010, esta tasa es conocida por las instituciones bancarias.

4.3.3 Cálculo del Valor Actual Neto (VAN).

La aplicación del Valor Actual Neto y de la Tasa Interna de Retorno nos permite confirmar la viabilidad y factibilidad del proyecto. Los \$17.253,33 recibidos después de 5 años hacia el futuro con una tasa nominal del 18%, este porcentaje fue escogido

ya que es la tasa de interés activa para créditos comerciales con la que trabaja el sistema bancario ecuatoriano, equivale a los \$20.000 invertidos en el primer año.

4.4 Flamaseg Cía. Ltda

Cálculo del VAN Y TIR.

Tabla 30

| | INVERSION | AÑO 1 | AÑO 2 | AÑO 3 | AÑO 4 | AÑO 5 |
|--------------------------------------|------------|---------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Flujo de efectivo a descontar | 20.000 | -444.40 | 11.346,72 | 20.951,69 | 18.489,30 | 16.454,65 |
| Tasa de descuento | 18% | | | | | |

Elaborado por: Moya Diana, Naula Diego.

$$VAN = \sum_{t=1}^n \frac{V_t}{(1+k)^t} - I_0 \quad VAN = \sum_{t=1}^n \frac{F_t}{(1+TIR)^t} - I = 0$$

| | |
|-----|--------------|
| VNA | \$ 17.253,33 |
| TIR | 42% |

Elaborado por: Moya Diana, Naula Diego.

4.5 Análisis de Sensibilidad.

Para el presente análisis de sensibilidad del proyecto de Flamaseg Cía. Ltda., se ha considerado la variable de Ingresos para demostrar la sensibilidad del proyecto.

Mediante lo cual si la empresa no cumple con el presupuesto de ventas para el año base y los años posteriores, los ingresos se verían afectados considerando que las demás variables permanecen constantes; el estudio efectuado demuestra que el proyecto maneja una sensibilidad tolerable y puede soportar una reducción del 36.903% en las ventas, obteniendo un VAN de -\$0,28 y una igualación a la tasa de descuento que esperan los inversionistas con la **TIR en el 18%**; una igual o mayor reducción en las ventas dan como resultado un VAN negativa y significa pérdidas para el proyecto siendo rechazado por las inversionistas; a continuación se puede observar la tabla de utilidades/pérdidas sin financiamiento externo para los próximos cinco años:

Tabla de Utilidad Neta con reducción en ventas.

Tabla 31

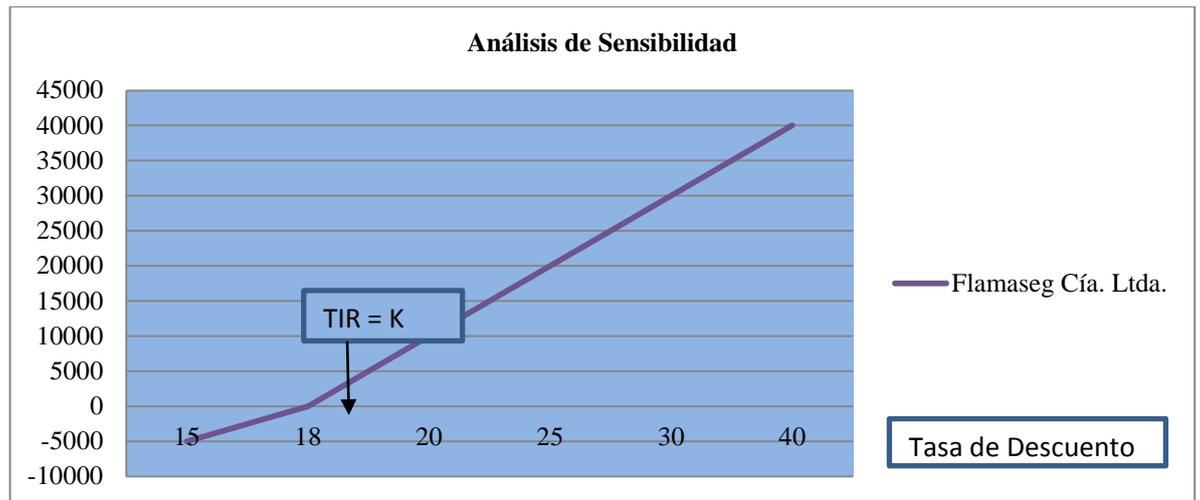
| | | | | |
|------------|-----------|-----------|----------|----------|
| -24.916,78 | -3.074,24 | -6.859,22 | 5.757,77 | 4.725,56 |
|------------|-----------|-----------|----------|----------|

Fuente: Anexo 6

Elaborado por: Moya Diana, Naula Diego.

El siguiente gráfico relaciona el VAN del proyecto con la tasa de descuento, permitiendo apreciar la variación del VAN a distintas tasas de descuento y la mínima tasa de aceptación para las inversionistas cuando la TIR sea igual a K.

Gráfico 22



Fuente: Anexo 8 VAN-TIR

Elaborado por: Moya Diana, Naula Diego.

Con lo anteriormente expuesto se demuestra que el presente proyecto cuenta con una resistencia tolerable a una reducción en las ventas, por lo que se puede definir como un proyecto rentable para las inversionistas.

CONCLUSIONES

Conclusión de la empresa y su entorno.

Según el análisis del proyecto en todas sus etapas y de acuerdo al análisis financiero la empresa es rentable en su totalidad, ya que la gente está adquiriendo cultura de seguros.

Conclusión del Análisis de Mercado.

Gracias al proceso de Investigación de Mercado se logró conocer que existe un nivel de aceptación óptimo de los productos que la empresa ofrece, puesto que existe un porcentaje considerable de demanda insatisfecha que las empresas aseguradoras de la localidad no las han cubierto en su totalidad.

Conclusión del Plan de Marketing.

Cada una de las estrategias de marketing propuestas en el presente proyecto se encuentran fuertemente ligadas a las exigencias actuales del mercado de seguros y generarán un atractivo incremento en el nivel de ingresos de la empresa.

Conclusión de la Rentabilidad del Proyecto.

Dentro del Análisis Financiero los flujos de efectivo pudieron demostrar la viabilidad con la que cuenta el proyecto, ya que el VAN muestra un valor positivo y la TIR sobrepasa notablemente el valor de la tasa de descuento aplicada en el presente estudio.

Conclusión General del Proyecto.

Para los autores del proyecto ha constituido un arduo trabajo de estudio que ha sido posible lograrlo en base a los conocimientos adquiridos en las aulas de nuestra querida universidad, del mismo modo ha representado una experiencia favorable para desarrollarnos como profesionales de bien dentro del mercado ecuatoriano.

Según el análisis del proyecto en todas sus etapas y de acuerdo al análisis financiero la empresa es rentable en su totalidad ya que la gente está adquiriendo cultura de seguros.

Conclusión del Análisis de Sensibilidad.

El presente proyecto presenta una tolerable sensibilidad frente a situaciones económicas internas o externas actuales, con una reducción del 36,903% daría como resultado un VAN igual a cero siendo un proyecto no rentable y rechazado por las inversionistas.

RECOMENDACIONES

Una vez concluido el presente estudio, los autores del mismo recomiendan su inmediata ejecución, ya que cumple con todos los requerimientos financieros necesarios para el alcance de los objetivos propuestos, debido a que los indicadores como el VAN (Positivo) y la TIR (Superior a la tasa de descuento), superan los condicionamientos de factibilidad de un proyecto. Además es recomendable su aplicación, puesto que se contará con un plan de marketing adecuado para el incremento de los ingresos de la empresa.

GLOSARIO

“Accidente: Es toda acción imprevista, fortuita súbita, violenta y externa que produce un daño físico o material, sobre un bien o una persona.

Actualización: Incremento o reducción de un capital asegurado para ajustarlo a su valor real en un momento determinado.

Actuario: Persona licenciada en Ciencias Económicas, cualificado para solventar cuestiones de índole financiera, técnica, matemática y estadística, relativas a las operaciones de seguros.

Agente de seguros: Persona que actúa de intermediaria entre el asegurado y la aseguradora y que se ocupa de comercializar productos y servicios de seguros, de dar asesoramiento técnico, etc. teniendo para este fin permiso de la entidad reguladora del país.

Agente de ventas: Las personas naturales o jurídicas que se dedican a la comercialización o venta de seguros por cuenta de una compañía, estando vinculadas con dicha entidad mediante un contrato de trabajo o prestación de servicios.

Agravación del riesgo: Es la modificación o alteración del uso diferente al indicado en la póliza del seguro, aumentando la posibilidad de un accidente o peligrosidad de un evento, afecta a un determinado riesgo. El asegurado deberá, durante la celebración del contrato, deberá de manifestar a la Aseguradora todas las circunstancias que agraven el riesgo.

Ajustador de siniestros: Persona natural o jurídica, auxiliar del comercio de seguros, autorizado por la Superintendencia de Banca y Seguros, que se encarga de evaluar la ocurrencia de los siniestros y sus circunstancias, determinando si estos se encuentran o no amparados por la póliza y el monto de la indemnización que corresponda pagar al asegurado o beneficiario en su caso.

Ajuste de prima: Incremento o reducción de la prima de un seguro para adaptarla a nuevos valores o nuevas tarifas.

Alcance del seguro: Conjunto de riesgos cubiertos, con los límites de cobertura, exclusiones, extensión territorial y validez temporal definidos en las condiciones del contrato.

Anexo: Documento que se añade al contrato de seguro, del cual forma parte, firmado por el asegurador y el tomador, en el cual consta cualquier modificación que se introduzca en el contrato.

Ánimo de lucro: Voluntad de obtener beneficio, provecho, ventaja o utilidad

Anulación: Extinción de un contrato de seguro por voluntad de una de las partes, basada en circunstancias legales.

Asegurable: Persona o bien que cumple las condiciones para ser asegurado.

Asegurado: Persona que posee un seguro y es beneficiario de él. En los seguros de vida el asegurado nombra a un beneficiario, que es quien obtiene la indemnización del seguro.

Asegurador: Entidad que cubre el riesgo pactado en el contrato del seguro.

Ausencia de Control: Esta cláusula cubre a toda persona que no sea el asegurado, si infringe una regla de tránsito que esté considerada como grave o muy grave, como pasarse la luz roja, ingresar en contra del tráfico, realizar una imprudencia temeraria, manejar a velocidad excesiva, etc.

Hay muchos casos donde el asegurado ha tenido que irse a juicio con la compañía de seguros,

Beneficiario: Persona a cuyo favor se toma el seguro. Técnicamente se denomina así a la persona que ostenta el derecho a percibir la prestación indemnizatoria del Asegurador.

Bróker: Término anglosajón que es sinónimo de corredor de seguros o reaseguros.

Buena Fe: Principio básico y característico de todos los contratos que obliga a las partes a actuar entre sí con la máxima honestidad, no interpretando arbitrariamente el sentido recto de los términos convenidos, ni limitando o exagerando los efectos que naturalmente se derivarían del modo en que los contratantes hayan expresado su voluntad y contraído sus obligaciones.

Para el asegurado este principio supone el debido cumplimiento de sus derechos y obligaciones, tales como describir total y claramente la naturaleza del riesgo asegurable, a procurar evitar la ocurrencia del siniestro, intentar disminuir las consecuencias del siniestro una vez producido, pagar la prima, etc. Para el asegurador significa otorgar una información exacta de los términos en que se formaliza el contrato, e indemnizar el siniestro de acuerdo a los términos convenidos, etc.

Cálculo de Probabilidades: Manifestación de la técnica actuarial y base de la Ley de los Grandes Números, por la que, a través de métodos estadísticos, puede establecerse con relativa exactitud el grado de probabilidad de que se produzca determinado evento (siniestro) de entre un gran número de casos posibles (riesgos).

Cancelación: Es la rescisión de los efectos de una póliza prevista en el contrato de seguros ya sea por decisión unilateral o por acuerdo mutuo.

Capital asegurado: Cantidad establecida en las condiciones de la póliza para cada una de las garantías, que representa el importe que debe pagar el asegurador en caso de siniestro en los seguros de vida o el límite máximo de indemnización en los seguros de no vida.

Capital fijo: Capital asegurado que permanece invariable durante la vigencia del seguro.

Capital inicial: Capital asegurado en el momento de la formalización de un contrato de seguro, en los casos en que éste incorpora una cláusula de actualización del capital asegurado.

Capitalización: Reserva de las aportaciones de los asegurados durante un período largo, con la finalidad de acumular un capital que permita afrontar el pago de las prestaciones futuras.

Cartera: Conjunto de operaciones de seguros o reaseguros de una entidad o de un mediador referido a un período determinado.

Catástrofe: Acontecimiento desastroso que provoca daños muy importantes.

Categoría del riesgo: Lugar que ocupa un riesgo dentro de una clasificación de riesgos.

Cláusulas Adicionales: Son aquellas cláusulas accesorias a uno o más textos de pólizas determinados, que permiten extender o ampliar las coberturas comprendidas en las condiciones generales de un texto registrado, incluyendo riesgos no contemplados o expresamente excluidos, o eliminando restricciones, condiciones u obligaciones que afecten o graven al asegurado o contratante.

Cláusula de Ausencia de Control: Cubre lo que se excluye en cualquier póliza de vehículos tradicional. Es decir, cubre cuando el vehículo se encuentre:

- Fuera del radio de acción establecido por la póliza o circulando por vías o lugares no autorizados para el tránsito.

- Tomando parte en carreras, competencias, apuestas o ensayos, pruebas de resistencia o de velocidad u otro uso arriesgado.

- Prestando servicio público en forma momentánea o permanente o esté dado en alquiler, así como utilizándose para fines de enseñanza o instrucción.

- En poder de personas extrañas por haber sido embargado, confiscado o cedido con intervención de las Autoridades.

- En poder de personas extrañas por haber sido robado.

- Conducido por personas bajo la influencia de licor embriagante o de drogas y/o cuando infrinja las disposiciones calificadas por el Reglamento de tránsito como Graves (G) y Muy Graves (MG).

Cabe mencionar que en todas las compañías de seguros, cuando se incluye la Cláusula Ausencia de Control, cubre siempre que el conductor del vehículo asegurado en momento del siniestro sea otra persona y no el Asegurado.

Cláusulas Generales: Son aquellas cláusulas que por su naturaleza, tipo o finalidad permiten su uso común o general en los distintos modelos de pólizas registrados que no contengan tal estipulación específica, tales como reglas de solución de dificultades o controversias, resolución de contrato por no pago de prima y cláusula de acreedor prendario o hipotecario.

Cláusula de Indisputabilidad: Cláusula de un contrato de seguro estipulado que, por ciertas razones, tales como manifestaciones erróneas en la solicitud o en las pruebas médicas, la compañía puede anular la póliza después de que esta entrado en vigor. Es la calidad jurídica del seguro de vida que lo hace irrevocable por causa de error en la declaración de asegurabilidad. También se conoce esta cláusula con el nombre de incontestabilidad. El efecto jurídico consiste en que el contrato no será rescindido si han transcurrido dos años desde la fecha de su celebración, aunque haya habido error u omisión en las declaraciones, haciéndose extensivo aun al dolo si han transcurrido cuatro años, dependiendo del condicionado de la póliza.

Cláusula de Incapacidad: Una Cláusula que aparece en muchas pólizas especificando el término y los beneficios que se proveen en el caso que el asegurado quede incapacitado, total y definitivamente, por enfermedad o accidente. En el Seguro Contra Accidentes Personales, se denomina así a la imposibilidad de una persona para que pueda ejercer sus funciones normales. Puede distinguirse diversos tipos de incapacidad, que a su vez dan lugar a distintas indemnizaciones. Así tenemos: Por su duración, la incapacidad puede ser temporal o permanente. Por su importancia y extensión, la incapacidad puede ser total o parcial, pudiendo distinguirse la incapacidad total para el trabajo habitual o la incapacidad total para todo tipo de trabajo. En los Seguros de vida, la incapacidad puede ser causada por enfermedad o accidente y casi siempre se cubre la que esta referida a incapacidad total o permanente.

Cláusula de Valor Convenido: Estipulación que se inserta en una póliza, mediante la cual se atribuye al objeto asegurado un determinado valor cuyo importe será el que deba satisfacer el asegurador en caso de siniestro, sin aplicación de la regla proporcional. Como ejemplo, podría citarse el seguro de daños de un cuadro de un pintor famoso cuyo valor se conviene entre el asegurador y el tomador del seguro, ante la dificultad de determinarlo de un modo objetivo. Un ejemplo específico de valor convenido se da en el seguro a primer riesgo.

Coaseguradores: Compañías aseguradoras que participan en coaseguro.

Coaseguro: Es un contrato de seguros suscrito de una parte por el asegurado y de otra parte, por varios aseguradores que asumen con entera independencia, los unos de otros, la obligación de responder separadamente de la parte del riesgo que les corresponda. Es factible que un asegurador no pueda responder financieramente de la totalidad de un riesgo por no traspasar sus plenos y es cuando aparece la figura del coaseguro, en virtud del cual son varios los aseguradores que intervienen independientemente en el seguro.

Cobertura: Compromiso aceptado por un asegurador en virtud del cual se hace cargo, hasta el límite estipulado, de las consecuencias económicas derivadas de un siniestro.

Comienzo y Fin de la Cobertura: Salvo pacto en contrario, la responsabilidad del asegurador comienza a las 12 horas del día en el que se inicia la cobertura y termina a las 12 horas del último día del plazo establecido.

Condiciones Particulares: Se refieren específicamente al riesgo individualizado, materia del seguro. Por ejemplo: nombre y domicilio del asegurado y/o beneficiario, identificación del objeto asegurado, monto de la prima, duración del contrato, etc. Son aquellos aspectos del contrato que están sujetos a negociación de las partes. Cabe mencionar que las coberturas y deducibles mencionados en las Condiciones Particulares pesan sobre las Condiciones Generales.

Condiciones Generales: Son las cláusulas de los contratos tipo que deben utilizar las entidades aseguradoras en la contratación de los seguros, que contienen las regulaciones y estipulaciones mínimas por las que se rige el contrato respectivo, tales como, riesgos cubiertos y materias aseguradas, exclusiones de cobertura, derechos, obligaciones y cargas del contrato, etc.

Contratante: Es la persona que contrata el seguro con el Asegurador. Generalmente en los seguros individuales el tomador contrata el seguro por cuenta propia, uniéndose así en una persona dos figuras o calidades (Contratante y Asegurado). Por el contrario, el seguro es por cuenta ajena cuando el tomador o contratante es distinto del Asegurado; esta situación es típica en los seguros colectivos.

Contrato de seguro: Contrato mediante el cual una parte se obliga, por una prima a indemnizar las pérdidas o los perjuicios que puedan sobrevenir a la otra parte en casos determinados, fortuitos o de fuerza mayor, o bien, a pagar una suma determinada de dinero, según la duración o las eventualidades de la vida o de la liberación de una persona.

Corredor de Seguros: Persona natural o jurídica, autorizado por la Superintendencia de Banca y Seguros, responsable de la intermediación de seguros y del asesoramiento en su contratación, con cualquier compañía de seguros, ofreciendo las condiciones más convenientes a los intereses del asegurable, asistiendo durante la vigencia, modificación del mismo y al momento del siniestro.

Cotización de seguro: Ofrecimiento efectuado por el asegurador directamente, o a través de un corredor de seguros, en que propone a una persona determinada o al público en general las condiciones y términos del contrato de seguro para la cobertura del riesgo.

Cuestionario: Conjunto sistematizado de preguntas sometido a la consideración de una persona para conocer, a través de las sucesivas respuestas que se den, los datos o circunstancias del asunto a que tales preguntas estén referidas. Ello es utilizado frecuentemente para facilitar al asegurable la descripción del riesgo que se pretende asegurar.

Declaración Personal de Salud: Manifestación del asegurado en la propuesta o solicitud de seguro de su condición y estado de salud y enfermedades preexistentes para que el asegurador decida sobre la aceptación y tarificación del riesgo. La omisión, falsa declaración o reticencias dan opción al asegurador para liberarse de sus obligaciones y rechazar el pago del siniestro.

Deducible: Es la suma de dinero o fracción porcentual, establecida en las Condiciones Particulares de la póliza, que siempre será de cargo del asegurado en caso de siniestro. De tal modo, que cuando se haya contratado alguna cobertura con deducible, la compañía será responsable sólo de la cantidad que lo exceda.

Duración del seguro (Vigencia del seguro): Es el período durante el cual el asegurador toma bajo su cargo los riesgos cubiertos por la póliza. Se encuentra mencionado en las condiciones particulares de la póliza.

Edad Actuarial: En el Seguro de Vida, edad del asegurado a efectos de tarificación del riesgo. Se obtiene tomando como edad la correspondiente a la fecha de aniversario más cercana (anterior o posterior) al momento de contratar el seguro.

Edad Límite: Es la máxima o mínima edad preestablecida para contratar o renovar una póliza existente en determinados seguros.

Efecto del Seguro: Momento a partir del cual el contrato de seguro empieza a obligar a la aseguradora que lo ha concertado.

Endoso: Documento que tiene por misión modificar, en cualquiera de sus partes, una póliza vigente.

Evaluación del daño: Estimación del valor económico de la pérdida o quebranto sufrido por el asegurado en sus bienes o patrimonio, como consecuencia del acaecimiento del evento dañoso previsto en la póliza.

Exclusiones: Son las circunstancias o hechos exceptuados de cobertura, y que se encuentran taxativamente enunciados en la póliza.

Exoneración de pago de primas por invalidez total y permanente: Es una cobertura adicional en los seguros de vida de libre contratación; en caso que el contratante quede inválido de manera total y permanente queda libre del pago de las primas pendientes y continúa asegurado en el mismo producto elegido originalmente.

Extraprima: Adicional que paga el asegurado o tomador del seguro para acceder a coberturas más amplias.

Facultativo: En su aceptación relativa al seguro, se dice básicamente de la facultad que tiene un asegurador para ceder, en todo o en parte, un riesgo a un reasegurador.

Fianza: Obligación contraída para asegurar los pagos de un tercero. Cuando es judicial es la que grava la posible falta de pago a un tercero de las indemnizaciones ha que hubiera lugar por responsabilidad civil.

Fraccionamiento de prima: Forma de pago de la prima consistente en abonarla en varios plazos. Es una facultad que conceden las aseguradoras para facilitar el abono de las primas. Normalmente, implica un pequeño aumento.

Franquicia: Cantidad hasta la que el asegurador queda libre de indemnizar, siendo a cargo del asegurado el importe total del siniestro. Caso que el siniestro excediera de la franquicia pactada, el asegurador indemnizará la totalidad del mismo. En nuestro país se consigna deducible.

Frecuencia siniestral: Cantidad de ocurrencia de casos siniestrados.

Fuerza mayor: Hecho que imposibilita el cumplimiento de una obligación, independiente de la voluntad de la persona, no previsible o que, siéndolo, no es evitable. Generalmente las consecuencias económicas de estos acontecimientos no son indemnizables por no estar cubiertos por las garantías de la póliza

Garantía: Es el límite estipulado en el contrato de seguros por el que el asegurador se hace cargo de las consecuencias económicas de un siniestro.

Garantía adicional: Cualquier garantía a parte de la garantía básica de la póliza.

Garantía básica: Garantía de contratación obligada en una modalidad de seguro.

Garantía optativa: Garantía que puede quedar cubierta a elección del tomador del seguro y que se debe declarar expresamente en el contrato.

Garantía provisional: Garantía que se cubre de forma provisional mientras se espera el cumplimiento de alguna circunstancia relativa al riesgo objeto del seguro.

Gastos médicos: Gastos de atención médica y de hospitalización para la cura de las personas siniestradas, que se garantizan en los seguros de accidentes y de enfermedad.

Gerencia de Riesgos: Conjunto de medios destinados a proteger los elementos y recursos de una empresa contra los daños o pérdidas que se puedan derivar de un posible siniestro.

Incapacidad: Imposibilidad de las personas para el desarrollo de sus actividades normales. Puede ser total, parcial o temporal.

Indemnización: La cantidad o prestación de cargo del asegurador en caso de siniestro, de acuerdo a las condiciones de

Informe de Liquidación: Documento emitido por el ajustador de siniestros dentro del contexto del procedimiento de liquidación de un siniestro, que se pronuncia técnicamente sobre la procedencia de la cobertura y la determinación de la pérdida y la indemnización, si esta procede. Señala el valor real del bien siniestrado y el procedimiento empleado para obtenerlo.

Inspección: Facultad de control del asegurador respecto a la situación material, legal, técnica y económica de un bien que se desee asegurar.

Interés asegurable: Se refiere a la relación económica que tenga el asegurado con los bienes o personas que se están amparando en la póliza. No se trata del interés que tenga el valor de los bienes. Así, en el seguro de vida la mayoría de las compañías piden que la persona cubierta tenga un parentesco, relación comercial o de negocios con el beneficiario o el que paga las primas

Jurisdicción: Territorio en que un juez ejerce sus facultades

Límite de edad: Edad máxima, a partir de la cual el Asegurador no acepta determinadas coberturas sobre una persona. Habitualmente, se aplica esta restricción en riesgos personales.

Límite de responsabilidad de la aseguradora: Es la cantidad máxima que pagará la compañía de seguros en caso de presentarse un siniestro.

Liquidación de un siniestro: Acto de evaluar la procedencia del reclamo, conociendo las circunstancias del hecho, su encuadre en la cobertura de la póliza, el monto del daño y el importe a indemnizar según la medida de la prestación y el límite de suma asegurada convenida.

Lucro cesante: Pérdida de ganancias a consecuencia de una determinada interrupción. Existen coberturas específicas de seguros para algunas situaciones. Ej. Interrupción de la explotación a consecuencia de incendio e interrupción de la

explotación por rotura de maquinarias. En general lo que se ha dejado de ganar por culpa de quién ha ocasionado el hecho (reclamo por Responsabilidad Civil).

Mora: Retraso o dilación injustificada en el cumplimiento de una obligación. En algunos seguros de vida, el asegurado tiene cobertura a pesar de estar con mora en el pago de la prima.

Negligencia: Culpa con descuido, omisión y falta de aplicación. Falta de adopción de las precauciones debidas, sea en actos extraordinarios, sea en los de la vida diaria. Dejar de hacer o hacer lo que no se debe.

Objeto del seguro: Es la compensación del perjuicio económico sufrido por el patrimonio a consecuencia de un siniestro.

Obligaciones de la aseguradora: Se refiere principalmente a la obligación de indemnizar al asegurado después de la ocurrencia de un siniestro. Cabe mencionar que en ocasiones las aseguradoras y los corredores de seguros asumen el papel de informar a los clientes la mejor forma de prevenir y evitar accidentes y disminuir con esto la siniestralidad.

Oneroso: Característica legal del contrato de seguro. Existe una prestación económica de por medio. De parte del asegurado pagar la prima. De parte del asegurador pagar la indemnización cuando se produce el evento previsto.

Pago de indemnizaciones: Principal obligación del asegurador consistente en la reparación del daño o pago de la cantidad en que se valore el mismo en metálico.

Dicha cantidad deberá pagarse una vez producido y aceptado el siniestro. La cuantía será establecida ya sea por acuerdo entre las partes, por la actuación de un perito o la establecida en litigio, no obstante habrá de estarse, como tope máximo, al valor asegurado que figure en el contrato.

Participación en beneficios: Sistema por el que se hace participar al contratante en los beneficios obtenidos en una determinada actividad. Aquellas entidades aseguradoras que concedan la participación en beneficios deberán contener detalladamente en sus pólizas y solicitudes de seguros el sistema por el que se rijan así como el modelo de cuenta y los criterios de imputación que permitan el cálculo de los resultados o beneficios a repartir.

Periodo de Espera: Período dentro de la vigencia de la cobertura del contrato de seguros, generalmente comprendido entre el momento inicial en el cual se formaliza la póliza y una fecha posterior predeterminada en el contrato, durante el cual el asegurador no cubre determinados riesgos establecidos en la póliza.

Plazo de gracia: En los seguros de vida es el período de tiempo durante el cual surten efectos las coberturas de la póliza en caso de siniestro, aunque no se haya cobrado el recibo de la prima.

Póliza de Seguros: Documento que contiene las condiciones generales, particulares y especiales que regulan las relaciones contractuales entre el asegurador y el asegurado. Se utiliza como sinónimo de contrato de seguros.

Prima: Valor económico que debe pagar el asegurado o contratante, a la Compañía aseguradora por la cobertura del riesgo que esta le ofrece.

Prima Cedida: Corresponde a aquella parte de la prima total que ha sido cedida a los reaseguradores por su participación en el riesgo.

Prima Pura: Es el costo real del riesgo asumido, sin incluir gastos de gestión externa o interna.

Prima Retenida Neta: Es el total de las primas de los seguros directos contratados por una entidad aseguradora, menos las primas que ha cedido en reaseguro.

Prima Retenida Neta Ganada: Es aquella porción de la prima neta que corresponde al tiempo corrido del plazo de cobertura de los seguros asumidos.

Prima Retenida Neta no Ganada: Es aquella porción de la prima retenida neta que corresponden al tiempo no corrido aún del plazo total de cobertura de los seguros asumidos.

Principio Indemnizatorio: Regla básica en materia de seguros por la cual el valor de la indemnización tendrá su límite en el monto del daño causado, no pudiendo transformarse en objeto de lucro o ganancia para el asegurado.

Prórroga de seguro: Renovación de las garantías objeto de la póliza por un periodo de tiempo posterior al fijado previamente en el seguro y en condiciones similares a las que anteriormente tenían vigencia. Normalmente la prórroga de los seguros se produce de forma automática, y por anualidades, excepto en los seguros contratados por tiempo limitado y en aquellos seguros en los que se produzca un preaviso en contrario por cualquiera de las partes contratantes.

Ramo: Modalidad o modalidades relativas a riesgos homogéneos asumidos por el asegurador, tales como ramo de Vida, de Automóviles, de Incendio, etc.

Reaseguro: Traspaso o cesión por una compañía de seguros, en consideración al pago de una prima convenida, de todo o parte de los riesgos asumidos por ella, a otra compañía de seguros o específicamente a una compañía que sólo cumple esta función, llamada compañía de reaseguro.

Reducción del riesgo: Acción y efecto de minorar cuantitativa y/o cualitativamente la posibilidad de acaecimiento de un siniestro y/o sus consecuencias económicas.

Renovación Automática: Es el acuerdo entre las partes por el cual el seguro se prorroga tácitamente por un nuevo período de vigencia

Rescate: Operación característica de algunas modalidades de seguro de vida, en virtud del cual, por voluntad del asegurado, éste percibe de su asegurador el importe que le corresponde (valor de rescate) de la provisión matemática constituida sobre el riesgo que tenía garantizado.

Riesgo: Es la probabilidad de ocurrencia de un siniestro. Es la posibilidad de que la persona o bien asegurado sufra el siniestro previsto en las condiciones de póliza, o es la amenaza de pérdida o deterioro que afecta o a bienes determinados, o a derechos específicos o al patrimonio mismo de una persona, en su totalidad. También esta amenaza puede gravitar en la vida, salud e integridad física e intelectual de un individuo e importar un peligro de muerte, enfermedad o accidente.

Riesgos No Asegurables: Son aquellos que quedan fuera de la cobertura por parte de las aseguradoras

Salvamento: Se denomina así al hecho, tanto de procurar evitación de los daños durante el siniestro, como los de los objetos, después de ocurrido, que hayan resultados indemnes.

Seguro: Contrato por el cual el asegurador se obliga, mediante el cobro de una prima a abonar, dentro de los límites pactados, un capital u otras prestaciones convenidas, en caso de que se produzca el evento cuyo riesgo es objeto de cobertura. El seguro brinda protección frente a un daño inevitable e imprevisto, tratando de reparar materialmente, en parte o en su totalidad las consecuencias. El seguro no evita el riesgo, resarce al asegurado en la medida de lo convenido, de los efectos dañosos que el siniestro provoca.

Seguro de Accidentes Personales: Ampara a las personas aseguradas, frente a los riesgos de muerte y lesiones corporales a consecuencia de un accidente.

Seguro de Desgravamen: Aquel en que el asegurador se compromete a pagar al acreedor beneficiario el saldo insoluto de la deuda indicada en el contrato que se encuentre pendiente a la muerte del deudor asegurado. También hay la posibilidad de contratar el seguro por el valor total de la deuda.

Seguro de Lucro Cesante: Cubre las pérdidas por la interrupción del negocio como consecuencia de un evento amparado en una póliza relacionada.

Seguro de Salud o Asistencia Médica: El seguro cubre el riesgo de enfermedad o accidente del asegurado, proporcionándole servicios médicos y quirúrgicos, farmacéuticos e internamiento en clínicas o centros médicos, dentro de las especialidades y con límites que figuren en la póliza.

Seguro de Vida: Es aquel en que el asegurador paga una cantidad de dinero o capital previamente fijado en la póliza, dependiendo del fallecimiento o sobrevivencia del asegurado en una época determinada.

Seguro Obligatorio de accidentes de tránsito – SOAT: Todos los vehículos automotores que transiten en el territorio peruano, deberá contratarlo, para amparar los gastos médicos necesarios para atender las lesiones que se causen a las personas en accidentes de tránsito ya sean peatones, pasajeros o conductores.

Seguros Generales: Aquellos que se refieren a los riesgos de pérdida o deterioro que sufren las cosas o el patrimonio de una persona. Ejemplo: Seguro de Incendio o Seguro de automóviles.

Seguros Obligatorios: Son aquellos que son impuestos por el Estado.

Siniestralidad: En sentido amplio corresponde a la valoración conjunta de los siniestros producidos (pendientes y liquidados) con cargo a una entidad aseguradora. En sentido estricto, equivale a la proporción entre el importe total de los siniestros y las primas recaudadas por una entidad aseguradora.

Siniestro: Es el acontecimiento o hecho previsto en el contrato, cuyo acaecimiento genera al asegurador la obligación de indemnizar, o el evento dañoso que produce los daños garantizados en la póliza hasta el límite del monto asegurado contratado.

Sobreprima o Extraprima: Recargo a la prima cuando se trata de riesgos agravados, por ejemplo por actividades peligrosas o deportes riesgosos.

Solicitud de Seguro: Es el instrumento donde se especifica al asegurador la naturaleza del riesgo, sus características, el importe que se desea asegurar, etc. A través de éste, el asegurador aceptará o rechazará el riesgo tras el estudio de dicha propuesta.

Suma Asegurada: Se llama así al máximo monto asignado u capital asignado, pagadero en caso de siniestro. Es un valor previamente estipulado en las condiciones de la póliza.

Tarifa: Es el repertorio de los distintos tipos de prima aplicables en cada ramo de seguros para los distintos riesgos.

Tasa de prima: Es el tanto por ciento o por mil que se aplica a cada uno de los valores asegurados para obtener la prima de riesgo.

Tercero: Toda persona que resulta afectada por acciones del asegurado que generan situaciones de responsabilidad.

Terminación del seguro: Se refiere al hecho que pone fin a la vigencia del contrato de seguro, ya sea por la llegada del plazo de duración pactado, por el no pago de primas o por la ocurrencia del siniestro.

Tomador: Es la persona que contrata el seguro al asegurador, y se obliga al pago de la prima. Frecuentemente es también el asegurado.

Valor asegurable: Evaluación del objeto u objetos, objeto del riesgo a asegurar

Valor declarado: Importe de los objetos designados específicamente y nominativamente en el contrato, y que se corresponde con el de indemnización en caso de siniestro.

Valor de rescate: Constituye uno de los valores garantizados en las pólizas de seguros de vida que generan reservas matemáticas, que consiste en el retiro del importe que le corresponde de la reserva matemática al contratante según el Cuadro de Valores Garantizados de la póliza respectiva, la que queda rescindida. En general se puede hacer efectivo al término de tres años de vigencia ininterrumpida del seguro.

Valores garantizados: Aplicable a los Seguros de Vida Individual que generan reservas matemáticas. Transcurrido periodo determinado, que generalmente es 3 años, desde la celebración del contrato y hallándose el asegurado al día en el pago de las primas, podrá en cualquier momento exigir, un valor de rescate, un seguro saldado, un seguro prorrogado o pedir préstamos o avances, de acuerdo con el Cuadro de Valores Garantizados que debe formar parte de las condiciones de la póliza.

Vencimiento de la Póliza: Es la fecha pactada en el contrato para la finalización del mismo.

Vigencia del Seguro: Es el plazo durante el cual el contrato está en vigor y el asegurado se encuentra cubierto.”⁴⁵

⁴⁵ http://www.grupoprado.com.pe/glosario_z.php

BIBLIOGRAFIA

LIBROS:

- ARMSTRONG, Gary 2008. Editorial Pearson Educación de México S.A de C.V.
- JANNY N, José; Investigación Integral de Mercados: Un enfoque para el siglo XXI, 2da. Edición. Editorial Mc Graw Hill S.A. Colombia 2003, 414 págs
- KOTLER, Philp **Fundamentos de Marketing.** 8va Edición, México.
- VACA URBINA, Gabriel **Evaluación de Proyectos.** 5ta Edición, México, 2006. Editorial McGraw-Hill Interamericana
- VALERA, Rodrigo **Innovación Empresarial Arte y Ciencia en la Creación de Empresas.** 3ra Edición, Colombia, 2008. Editorial Pearson Educación de Colombia Ltda.

INTERNET

- <http://www.perso.wanadoo.es/getn/terapias/fengshui.htm>
- http://www.12manage.com/methods_porter_five_forces_es.html
- <http://www.eumed.net/cursecon/dic>
- <http://www.inec.gov.ec/home>
- <http://www.sbs.gob.ec>
- <http://www.managersmagazine.com/index.php/2009/06/5-fuerzas-de-michael-porter/>
- <http://www.seguropia.es/definiciones/site-news/1/es-ES/article/prima.html>
- http://www.inprecontad.org/hojas_htm/fondo_de_retiro.htm
- <http://www.lifehappens.org/quien-necesita-un-seguro-de-vida/>

<http://www.consumoteca.com/economia-familiar/economia-y-finanzas/cartera-de-clientes>

http://diccionario.babylon.com/seguo_de_jubilaci%c3%b3n/

<http://www.mapfre.com/wdiccionario/terminos/vertermino.shtml?c/corredor-de-seguos.htm>

<http://www.definición.de/seguo-de-vida>

<http://www.definicion.de/póliza-de-seguo>

<http://www.seguos-seguos.com/siniestros.html>

<http://www.tengodeudas.com/definiciones/broker>

<http://www.definicion.de/siniestro/>

<http://www.eumed.net/cursecon/dic>

ANEXOS

| | | | | | | |
|----|----|-----------|---|---|---|---|
| 42 | 68 | \$ 893,00 | A | 0 | 0 | 0 |
| 43 | 69 | \$ 893,00 | A | 0 | 0 | 0 |
| 44 | 70 | \$ 893,00 | A | 0 | 0 | 0 |
| 45 | 71 | \$ 893,00 | A | 0 | 0 | 0 |
| 46 | 72 | \$ 893,00 | A | 0 | 0 | 0 |
| 47 | 73 | \$ 893,00 | A | 0 | 0 | 0 |
| 48 | 74 | \$ 893,00 | A | 0 | 0 | 0 |
| 49 | 75 | \$ 893,00 | A | 0 | 0 | 0 |
| 50 | 76 | \$ 893,00 | A | 0 | 0 | 0 |
| 51 | 77 | \$ 893,00 | A | 0 | 0 | 0 |
| 52 | 78 | \$ 893,00 | A | 0 | 0 | 0 |
| 53 | 79 | \$ 893,00 | A | 0 | 0 | 0 |
| 54 | 80 | \$ 893,00 | A | 0 | 0 | 0 |
| 55 | 81 | \$ 893,00 | A | 0 | 0 | 0 |
| 56 | 82 | \$ 893,00 | A | 0 | 0 | 0 |

ANEXO 2

Tabla 2

Modo B

| FLAMASEG CÍA. LTDA. | | | | | | |
|--|-------------|---|--------------------------------------|---------------------------|-------------------------|-----------------------------|
| Cliente: Juan Pérez | | Monto inicial Esp.: \$ 250.000 | | | | |
| Edad: 26 años | | Prima inicial Plan.: \$ 1.006,00 | | | | |
| Clase de Riesgo: Estandar no nicotina | | | Frecuencia de la Prima: Anual | | | |
| Clasificación Especial: NN | | | | | | |
| Fin del año de la póliza | Edad | Desembolso de la prima | Modo | Valor de la cuenta | Valor de rescate | Beneficio por muerte |
| 1 | 27 | \$ 1.006,00 | B | \$ 680 | \$ 0 | \$ 250.000 |
| 2 | 28 | \$ 1.006,00 | B | \$ 1.374 | \$ 0 | \$ 250.000 |
| 3 | 29 | \$ 1.006,00 | B | \$ 2.078 | \$ 0 | \$ 250.000 |
| 4 | 30 | \$ 1.006,00 | B | \$ 2.792 | \$ 0 | \$ 250.000 |
| 5 | 31 | \$ 1.006,00 | B | \$ 3.517 | \$ 0 | \$ 250.000 |
| 6 | 32 | \$ 1.006,00 | B | \$ 4.249 | \$ 0 | \$ 250.000 |
| 7 | 33 | \$ 1.006,00 | B | \$ 4.990 | \$ 0 | \$ 250.000 |
| 8 | 34 | \$ 1.006,00 | B | \$ 5.735 | \$ 0 | \$ 250.000 |
| 9 | 35 | \$ 1.006,00 | B | \$ 6.481 | \$ 0 | \$ 250.000 |
| 10 | 36 | \$ 1.006,00 | B | \$ 7.224 | \$ 0 | \$ 250.000 |
| 11 | 37 | \$ 1.006,00 | B | \$ 7.965 | \$ 0 | \$ 250.000 |
| 12 | 38 | \$ 1.006,00 | B | \$ 8.708 | \$ 0 | \$ 250.000 |
| 13 | 39 | \$ 1.006,00 | B | \$ 9.455 | \$ 0 | \$ 250.000 |
| 14 | 40 | \$ 1.006,00 | B | \$ 10.205 | \$ 0 | \$ 250.000 |
| 15 | 41 | \$ 1.006,00 | B | \$ 10.952 | \$ 0 | \$ 250.000 |
| 16 | 42 | \$ 1.006,00 | B | \$ 11.695 | \$ 0 | \$ 250.000 |
| 17 | 43 | \$ 1.006,00 | B | \$ 12.428 | \$ 0 | \$ 250.000 |
| 18 | 44 | \$ 1.006,00 | B | \$ 13.146 | \$ 0 | \$ 250.000 |
| 19 | 45 | \$ 1.006,00 | B | \$ 13.840 | \$ 0 | \$ 250.000 |
| 20 | 46 | \$ 1.006,00 | B | \$ 14.503 | \$ 0 | \$ 250.000 |
| 21 | 47 | \$ 1.006,00 | B | \$ 15.123 | \$ 15.123 | \$ 250.000 |
| 22 | 48 | \$ 1.006,00 | B | \$ 15.688 | \$ 15.688 | \$ 250.000 |
| 23 | 49 | \$ 1.006,00 | B | \$ 16.191 | \$ 16.191 | \$ 250.000 |
| 24 | 50 | \$ 1.006,00 | B | \$ 16.618 | \$ 16.618 | \$ 250.000 |
| 25 | 51 | \$ 1.006,00 | B | \$ 16.956 | \$ 16.956 | \$ 250.000 |
| 26 | 52 | \$ 1.006,00 | B | \$ 17.189 | \$ 17.189 | \$ 250.000 |
| 27 | 53 | \$ 1.006,00 | B | \$ 17.298 | \$ 17.298 | \$ 250.000 |
| 28 | 54 | \$ 1.006,00 | B | \$ 17.273 | \$ 17.273 | \$ 250.000 |
| 29 | 55 | \$ 1.006,00 | B | \$ 17.101 | \$ 17.101 | \$ 250.000 |
| 30 | 56 | \$ 1.006,00 | B | \$ 16.755 | \$ 16.755 | \$ 250.000 |
| 31 | 57 | \$ 1.006,00 | B | \$ 16.214 | \$ 16.214 | \$ 250.000 |
| 32 | 58 | \$ 1.006,00 | B | \$ 15.458 | \$ 15.458 | \$ 250.000 |
| 33 | 59 | \$ 1.006,00 | B | \$ 14.471 | \$ 14.471 | \$ 250.000 |
| 34 | 60 | \$ 1.006,00 | B | \$ 13.238 | \$ 13.238 | \$ 250.000 |
| 35 | 61 | \$ 1.006,00 | B | \$ 11.735 | \$ 11.735 | \$ 250.000 |
| 36 | 62 | \$ 1.006,00 | B | \$ 9.926 | \$ 9.926 | \$ 250.000 |
| 37 | 63 | \$ 1.006,00 | B | \$ 7.779 | \$ 7.779 | \$ 250.000 |
| 38 | 64 | \$ 1.006,00 | B | \$ 5.259 | \$ 5.259 | \$ 250.000 |
| 39 | 65 | \$ 1.006,00 | B | \$ 2.317 | \$ 2.317 | \$ 250.000 |
| 40 | 66 | \$ 1.006,00 | B | 0 | 0 | \$ 250.000 |
| 41 | 67 | \$ 1.006,00 | B | 0 | 0 | \$ 250.000 |

| | | | | | | |
|----|-----|-------------|---|---|---|------------|
| 42 | 68 | \$ 1.006,00 | B | 0 | 0 | \$ 250.000 |
| 43 | 69 | \$ 1.006,00 | B | 0 | 0 | \$ 250.000 |
| 44 | 70 | \$ 1.006,00 | B | 0 | 0 | \$ 250.000 |
| 45 | 71 | \$ 1.006,00 | B | 0 | 0 | \$ 250.000 |
| 46 | 72 | \$ 1.006,00 | B | 0 | 0 | \$ 250.000 |
| 47 | 73 | \$ 1.006,00 | B | 0 | 0 | \$ 250.000 |
| 48 | 74 | \$ 1.006,00 | B | 0 | 0 | \$ 250.000 |
| 49 | 75 | \$ 1.006,00 | B | 0 | 0 | \$ 250.000 |
| 50 | 76 | \$ 1.006,00 | B | 0 | 0 | \$ 250.000 |
| 51 | 77 | \$ 1.006,00 | B | 0 | 0 | \$ 250.000 |
| 52 | 78 | \$ 1.006,00 | B | 0 | 0 | \$ 250.000 |
| 53 | 79 | \$ 1.006,00 | B | 0 | 0 | \$ 250.000 |
| 54 | 80 | \$ 1.006,00 | B | 0 | 0 | \$ 250.000 |
| 55 | 81 | \$ 1.006,00 | B | 0 | 0 | \$ 250.000 |
| 56 | 82 | \$ 1.006,00 | B | 0 | 0 | \$ 250.000 |
| 57 | 83 | \$ 1.006,00 | B | 0 | 0 | \$ 250.000 |
| 58 | 84 | \$ 1.006,00 | B | 0 | 0 | \$ 250.000 |
| 59 | 85 | \$ 1.006,00 | B | 0 | 0 | \$ 250.000 |
| 60 | 86 | \$ 1.006,00 | B | 0 | 0 | \$ 250.000 |
| 61 | 87 | \$ 1.006,00 | B | 0 | 0 | \$ 250.000 |
| 62 | 88 | \$ 1.006,00 | B | 0 | 0 | \$ 250.000 |
| 63 | 89 | \$ 1.006,00 | B | 0 | 0 | \$ 250.000 |
| 64 | 90 | \$ 1.006,00 | B | 0 | 0 | \$ 250.000 |
| 65 | 91 | \$ 1.006,00 | B | 0 | 0 | \$ 250.000 |
| 66 | 92 | \$ 1.006,00 | B | 0 | 0 | \$ 250.000 |
| 67 | 93 | \$ 1.006,00 | B | 0 | 0 | \$ 250.000 |
| 68 | 94 | \$ 1.006,00 | B | 0 | 0 | \$ 250.000 |
| 69 | 95 | \$ 1.006,00 | B | 0 | 0 | \$ 250.000 |
| 70 | 96 | \$ 1.006,00 | B | 0 | 0 | \$ 250.000 |
| 71 | 97 | \$ 1.006,00 | B | 0 | 0 | \$ 250.000 |
| 72 | 98 | \$ 1.006,00 | B | 0 | 0 | \$ 250.000 |
| 73 | 99 | \$ 1.006,00 | B | 0 | 0 | \$ 250.000 |
| 74 | 100 | \$ 1.006,00 | B | 0 | 0 | \$ 250.000 |

ANEXO 3



SOLICITUD PREAUTORIZACION DE HOSPITALIZACIÓN

Esta autorización debe ser presentada con 5 días de anticipación a la cirugía programada y su hospitalización

Fecha de Solicitud: _____ Fecha de Recepción: _____

Datos Generales del Asegurado (Sección para ser llenada por el Asegurado)

Empresa: _____ No. de Póliza: _____ Edad del Paciente: _____
 Nombre del Paciente: _____ Relación: Titular Cónyuge Hijo
 Nombre del Titular: _____ No. de Certificado: _____
 Año en que se atendió por primera vez la enfermedad: _____ Fecha en que se atendió por última vez la enfermedad: _____

Datos Generales de la Atención Médica (Sección para ser llenada por el Médico Tratante)

La hospitalización se debe a:
 Enfermedad Maternidad Cirugía con Hospitalización
 Accidente Emergencia Cirugía Ambulatoria (Hospital del Día) Otros _____

Diagnóstico Principal (CIE 10)

Tratamiento médico-clínico, procedimientos especiales no quirúrgico Procedimiento quirúrgico
 Detalle del procedimiento a realizar: _____
 Días de hospitalización (Sujeto a Evaluación): _____ Fecha Programada para la hospitalización del Paciente: _____

Datos del presupuesto

Nombre Médico Tratante: _____ Especialidad: _____
 Nombre de Hospital/Clinica o Centro Médico: _____ Ciudad: _____
 Honorarios Cirujano US\$ _____ Código (s) CPT _____
 Honorarios Cirujano ayudante US\$ _____ Código (s) CPT _____
 Honorarios Anestesiólogo US\$ _____ Código (s) CPT _____
 Honorarios Médico Clínico/otra especialidad US\$ _____ Código (s) CPT _____
 Pediatra US\$ _____ Código (s) CPT _____
 Otros médicos: US\$ _____ Código (s) CPT _____
 Tipo de Anestesia: General Local Raquídea Otra _____
 Fecha de inicio de la patología: _____
 Costos Hospital, por suministros o equipos especiales, prótesis etc, que se deba conocer
 Detalle: _____ US\$ _____
 _____ US\$ _____
 Firma del Asegurado _____ Firma y sello del Médico Tratante _____ Teléfonos del Médico Tratante _____

Datos de Preautorización (Sección para ser llenada por Pan-American Life Ins. Co)

Fecha Efectiva Paciente: _____ Fecha de Nacimiento: _____
 Fecha de Autorización: _____ Clase: _____
 Preexistencias: _____ Fecha Efectiva de la Póliza: _____
 Médico con convenio Médico sin convenio
Datos adicionales de la póliza / asegurado
 Primas Pagadas hasta: _____
 Créditos Hospitalarios Pendientes desde: _____ Por un Total de US\$ _____
 Observaciones: _____
 Maternidad con Cuadro hasta: _____ Parto normal US\$ _____ Cesárea US\$ _____
 Nueva Inclusión: Si No

| PREAUTORIZACION N° | MONTO | CPT | | | | | % |
|-----------------------------------|-------|------------|--|--|--|--|---|
| Honorarios Cirujano | US\$ | Código (s) | | | | | |
| Honorarios Cirujano ayudante | US\$ | Código (s) | | | | | |
| Honorarios Anestesiólogo | US\$ | Código (s) | | | | | |
| H. Méd. Clínico/otra especialidad | US\$ | Código (s) | | | | | |

Otros médicos: Pediatra
 Cobertura de Recién Nacido: Desde 1^{er} día Desde 10^{mo} día Monto fijo US\$ Sin cobertura
 Limite por cuarto y alimento diario: US\$ _____
 PREAUTORIZACIÓN APROBADA
 PREAUTORIZACIÓN CONDICIONADA Causa: _____
 PREAUTORIZACIÓN DENEGADA Causa: _____

 Firma y Nombre del Responsable de Preautorización



_____ de _____ del 20__

| | | |
|----------------------|-----------------|-------------|
| Póliza No. | Agencia: | PGA: |
| Contratante: | CV RUC: | |
| Asegurado Principal: | CI: | |
| Dirección: | Ciudad: | |
| Tel. dom.: | Tel. oficina: | Tel. móvil: |
| E-mail: | Fax: | |

| | | |
|---|---------------|-------------|
| Datos del Pagador (si es diferente al Contratante) | | |
| Nombre completo: | CV RUC: | |
| Dirección: | Ciudad: | |
| Tel. dom.: | Tel. oficina: | Tel. móvil: |
| E-mail: | Fax: | |

Fecha de inicio del débito _____
mes / año

| | | |
|--|-------------------------------|-------------------|
| | autorización de débito | |
| | _____ de _____ del 20__ | |
| Yo, _____ con cédula de identidad N° _____ autorizo a: | | |
| <input type="checkbox"/> Diners Club <input type="checkbox"/> American Express <input type="checkbox"/> Master Card <input type="checkbox"/> Visa <input type="checkbox"/> Banco: _____ | | |
| a debitar de mi: | | |
| <input type="checkbox"/> Cuenta de Ahorros No. _____ <input type="checkbox"/> primeros días de cada mes <input type="checkbox"/> mediados de cada mes | | |
| <input type="checkbox"/> Cuenta Corriente No. _____ <input type="checkbox"/> primeros días de cada mes <input type="checkbox"/> mediados de cada mes | | |
| <input type="checkbox"/> Tarjeta de Crédito No. _____, con código de seguridad _____ fecha de caducidad _____ mes año | | |
| por el valor de US\$ _____, por concepto de pago de primas de mi Póliza de Seguro de Vida N° _____ en favor de Pan-American Life Insurance Company, Sucursal en el Ecuador. | | |
| Frecuencia de pago: <input type="checkbox"/> Mensual <input type="checkbox"/> Trimestral <input type="checkbox"/> Semestral <input type="checkbox"/> Anual | | |
| Debo y pagaré incondicionalmente sin protesto al Banco o al Emisor de la Tarjeta de Crédito el total de este pagaré más los impuestos legales, así como los intereses y recargos por servicio, en el lugar y fecha que se convenga. En caso de mora pagaré la tasa máxima autorizada por el Banco o Emisor de la Tarjeta de Crédito. | | |
| Eximo al Banco o Emisor de la Tarjeta de Crédito de cualquier responsabilidad por las cuotas reportadas por Pan-American Life Insurance Company, Sucursal en el Ecuador. Por lo cual desde ya renuncio a cualquier reclamación y a iniciar cualquier acción legal en contra del Banco o Emisor de la Tarjeta de Crédito. | | |
| _____ Firma | | PAN-AMERICAN LIFE |



SEGURO CORPORATIVO DE VIDA Y ASISTENCIA MEDICA
**CARTA PARA CAMBIOS Y
ADICION DE DEPENDIENTES**

_____ de _____ del 20____
Ciudad Dia Mes Año

Sres.
PAN-AMERICAN Life Ins. Co.
Att. CRMC

Por este medio se solicita a Pan-American Life Insurance Company, Sucursal en el Ecuador, se sirva proceder conforme a lo que a continuación se indica:

| | |
|--|-------------------|
| Agencia Asesora Productora de Seguros: | |
| Contratante: | Número de Póliza: |

ADICION DE DEPENDIENTES

| Certificado Titular | Fecha de Adición D/M/A | Apellido Paterno | Apellido Materno | Primer Nombre | Segundo Nombre | Parentesco |
|---------------------|------------------------|------------------|------------------|---------------|----------------|------------|
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

CLASE

| Clase Anterior | Nueva Clase | Certificado | Fecha de Cambio D/M/A |
|----------------|-------------|-------------|-----------------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |

BENEFICIARIOS - Designo como mis nuevos Beneficiarios a:

| Apellido Paterno | Apellido Materno | Primer Nombre | Segundo Nombre | Parentesco | Porcentaje |
|------------------|------------------|---------------|----------------|------------|------------|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

OTROS (Describe)

| |
|--|
| |
|--|

Atentamente,

(f) Agencia Asesora Productora de Seguros
Responsable: _____
Cargo: _____

IMPORTANTE: NO SE RECIBIRA NINGUNA ADICION DE DEPENDIENTES SIN SU RESPECTIVO FORMULARIO. EL PERIODO DE RETROACTIVIDAD ES MAXIMO 31 DIAS PARA TODOS LOS CASOS.

Para mayor información favor comunicarse con su Agencia Asesora Productora de Seguros o a Pan-American Life Ins. Co.
Llamada sin costo a nivel nacional, Servicio: 1800 765 432 - Ventas: 1800 - 030 455 - e-mail: crmecuador@panamericanlife.com

| PARA SER COMPLETADA POR EL PROPUESTO ASEGURADO | | | | | |
|---|----------|--|------|---|--|
| NOMBRE DEL PROPUESTO ASEGURADO | | | | FECHA DE NACIMIENTO (D / M / A) / / | |
| DIRECCIÓN | | CÓDIGO POSTAL / CIUDAD / PAÍS | | NUMERO DE TELÉFONO, FAX O EMAIL | |
| NOMBRE DEL MÉDICO QUE LE DIAGNOSTICO DIABETES POR PRIMERA VEZ | | | | FECHA DEL PRIMER DIAGNOSTICO / / | |
| DIRECCIÓN | | CIUDAD | PAÍS | CÓDIGO POSTAL | |
| NOMBRE DEL MÉDICO QUE LO TRATA ACTUALMENTE POR DIABETES | | | | FECHA DEL ÚLTIMO TRATAMIENTO / / | |
| DIRECCIÓN | | CIUDAD | PAÍS | CÓDIGO POSTAL | |
| ¿ESTÁ SIGUIENDO UNA DIETA ESPECIAL? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> No | | CONSUMO DIARIO DE CALORÍAS | | ¿ESTÁ TOMANDO INSULINA U OTRO MEDICAMENTO? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> No | |
| INSULINA | UNIDADES | TIEMPO | HORA | DOSIS | |
| A.M. | | | | | |
| MEDIODÍA | | | | | |
| P.M. | | | | | |
| ¿HA SUFRIDO ALGUNA VEZ UN COMA DIABÉTICO? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> No | | SI LA RESPUESTA ES AFIRMATIVA, DIGA CUANTAS VECES | | FECHA(S) | |
| ¿SE HACE UD. ANÁLISIS REGULARES DE AZÚCAR EN LA ORINA? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> No | | SI LA RESPUESTA ES AFIRMATIVA, DIGA LAS FECHAS DE LOS DOS ÚLTIMOS | | | |
| ¿ESTÁ LA ORINA LIBRE DE AZÚCAR EN EL ÚLTIMO EXAMEN? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> No | | SI LA RESPUESTA ES NEGATIVA, ¿CUALES FUERON LOS RESULTADOS DEL ANÁLISIS? | | | |
| ¿ESTÁ LA ORINA USUALMENTE LIBRE DE AZÚCAR CUANDO LA ANALIZA? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> No | | ¿CUANTO PESA UD. ACTUALMENTE? Kg./Lbs | | ¿CUANTO PESABA UD. HACE DOS AÑOS? Kg./Lbs | |
| ¿HA TENIDO UD: Infecciones tales como furúnculos, amigdalitis o dientes infectados? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> No | | Presión alta? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> No | | | |
| Dificultad en la visión o trastornos de la vista? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> No | | Problemas de los riñones o de las vías urinarias? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> No | | | |
| Dolor de pecho, problemas del corazón de cualquier tipo? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> No | | Alguna enfermedad recurrente o prolongada? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> No | | | |
| ¿LE HA SIDO VERIFICADA LA PRESENCIA DE AZÚCAR EN LA SANGRE POR UN MÉDICO? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> No | | | | INDIQUE LOS ÚLTIMOS RESULTADOS EN EL CUADRO SIGUIENTE | |
| FECHA / / | | <input type="checkbox"/> En ayunas <input type="checkbox"/> Después de comidas Mgs. | | FECHA / / | |
| <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> No | | | | MÉDICO | |
| ¿LE HAN HECHO RADIOGRAFÍA DE TÓRAX? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> No | | | | MÉDICO | |
| FIRMA DEL PROPUESTO ASEGURADO X | | | | FECHA DÍA MES AÑO / / | |



enmienda a la solicitud **Form. 455**
de seguro individual de vida

_____ de _____ del 20 ____
ciudad

A la Pan-American Life Insurance Company,
Sucursal en el Ecuador

| Póliza No. | Productor: | PGA: |
|---------------------------------|---------------|-------------|
| Nombre del Contratante: | | CI/ RUC: |
| Nombre del Asegurado Principal: | | CI: |
| Dirección: | | Ciudad: |
| Tel. dom.: | Tel. oficina: | Tel. móvil: |
| E-mail: | | Fax: |

Yo, en mi calidad de Solicitante de la Póliza y/o Propuesto Asegurado, por este medio deseo enmendar mi Solicitud para Seguro Individual de Vida presentada a la Pan-American Life Insurance Company, Sucursal en el Ecuador el día _____ de _____ del _____ como sigue:

(Coloque número de la pregunta, seguido del literal)

La enmienda y la declaración arriba indicadas serán consideradas como parte integrante de la Solicitud y junto con ella constituirán la base del contrato de seguro, con sujeción a las representaciones y convenios expresados en dicha Solicitud. Por este medio queda autorizada LA SUCURSAL para modificar dicha Solicitud a fin de que esté de acuerdo con la presente enmienda.

Solicitante de la Póliza
(si es distinto al Asegurado Principal)

Propuesto Asegurado



PAN-AMERICAN LIFE INSURANCE COMPANY
SUCURSAL EN EL ECUADOR
SOLICITUD FORMULARIO BREVE

Forma No. 2221 E Rev. 4-94

| | | | | | | |
|---|---|--|-----------|------|--------------------------|--------------------------|
| PARTE A | | | | | | |
| Póliza No. | | Sobre la Vida de (Apellidos, Nombres): | | | | |
| Solicito: <input type="checkbox"/> Seguro Adicional <input type="checkbox"/> Cambio de Plan <input type="checkbox"/> Reducción del Recargo <input type="checkbox"/> Rehabilitación <input type="checkbox"/> Exoneración de Deducciones Mensuales por Incapacidad <input type="checkbox"/> Muerte y Desmembración por Causa Accidental <input type="checkbox"/> Otro _____ | | | | | | |
| Este espacio para la descripción del Plan o Anexo arriba indicado | | | | | | |
| 1. Dirección residencial | Calle y número | Ciudad | Provincia | País | Teléfono | |
| 2. ¿Cuál es su ocupación?: | | | | | | |
| ¿Deberes exactos? | | | | | | |
| ¿Nombre del empleador / patrono? | | | | | | |
| 3. Dirección comercial | Calle y número | Ciudad | Provincia | País | Teléfono | |
| 3. ¿Piensa usted cambiar de ocupación? | | | | | | |
| 4. ¿Cuántas horas al año viaja usted, aproximadamente en aeroplano como pasajero? | | | | | | |
| 5. (a) | ¿Ha recibido o tiene intención de recibir instrucción para la operación de cualquier aparato aéreo, ya sea como piloto miembro de la tripulación? (En caso afirmativo completar el formulario de Aviación). | | | | SI | NO |
| | | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (b) | ¿Ha practicado o tiene intención de practicar alguna actividad de aviación, deporte, pasatiempo u ocupación favorita peligrosa (Paracaidismo, carreras automovilísticas, carrera de motocicletas, buceo, etc.?) (En caso afirmativo completar el formulario de Actividades Peligrosas). | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (c) | ¿Le ha sido negada alguna vez la póliza de algún plan que Ud. solicitó? | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (d) | ¿Le fue extendida la póliza pero se le modificó la cantidad o la tarifa? | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (e) | ¿Ha cancelado algún seguro o le ha sido rechazada su renovación? | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. (a) | ¿Qué cantidad de bebidas alcohólicas toma Ud. Semanalmente? | | | | | |
| (b) | ¿Ha tomado mayor cantidad en tiempos pasados? | | | | | |
| (c) | ¿Ha seguido alguna vez tratamiento por alcoholismo o usó de narcóticos o sustancias controladas (drogas)? | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. Según su leal saber y entender | | | | | | |
| (a) | ¿Se encuentra ahora en tan buena salud como lo estaba en la fecha de la última solicitud a la Compañía? | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (b) | ¿Ha sufrido alguna enfermedad o daño físico o consultado a, o a recibido tratamiento de algún médico desde la fecha de la última declaración hecha a la Compañía? | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. (a) | ¿Fuma Ud. (Cigarros, Cigarrillos y/o Pipas)? | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (b) | ¿Fumaba y después dejó de hacerlo? | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (c) | ¿Dejó de fumar en los pasados 12 meses? | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (d) | ¿o hace más de un año? | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Por este medio declaro que cada una de las respuestas que preceden es verídica, y que se utilizarán como una enmienda a mi solicitud original y formarán parte del Contrato de la Compañía; y convengo en que el beneficio solicitado no será valedero a menos que, y hasta tanto la Compañía haya aprobado esta Solicitud. Además queda entendido y convenido que la Compañía tendrá el derecho a disputar, por un periodo de dos años a partir de la fecha de la presente póliza o de cualquier rehabilitación de la misma, cualquier declaración incorrecta en la presente solicitud, siempre que constituya una declaración esencialmente falsa, no obstante cualquier estipulación de la póliza que disponga lo contrario. | | | | | | |

AUTORIZACION DEL PACIENTE PARA SUMINISTRAR DATOS Y REVELAR INFORMACION PROFESIONAL.

El infrascrito, por este motivo autoriza al Dr. _____, a la Clínica _____, o al Hospital _____

O a cualquiera de los miembros del cuerpo profesional, para que informe, revele o permita la inspección de cualquier informe, declaración, análisis, diagnóstico o registro profesional de dicho médico, clínica, hospital o miembro del cuerpo profesional a Pan-American Life Insurance Company, sucursal en Ecuador.

Por este medio libro y relevo al mencionado médico, clínica, hospital o miembro de cuerpo profesional de toda restricción impuesta por la ley para que informen o revelen cualquier registro profesional, observación o comunicación a la Compañía arriba mencionada.

Asimismo entiendo que la Compañía puede solicitar que me someta a ciertas pruebas consideradas necesarias para evaluar mi solicitud para cobertura de seguro. Tales pruebas incluirán, pero no se limitarán la información de análisis de orina, electrocardiogramas, radiografías del pecho, y pruebas sanguíneas para colesterol, lípidos en sangre, diabetes, infección por virus del SIDA, y trastornos hepáticos o renales.

Firmado en _____ el día _____ de _____ de 20____

Firma del Dueño de la Póliza

Firma del Propuesto Asegurado

Esta Solicitud fue aprobada por la Superintendencia de Bancos y Seguros mediante Resolución No. SBS-INS-2003-324 Registro 23093



**SEGURO CORPORATIVO DE ASISTENCIA MEDICA
FORMULARIO PARA PRESENTACION DE
ALCANCES A RECLAMOS**

| |
|-------------------------------------|
| DE: |
| PARA: CRMC / MESA DE CONTROL |
| FECHA: |

| |
|-----------------------|
| TITULAR |
| DEPENDIENTE |
| ALCANCE A RECLAMO No. |
| DIAGNOSTICO |

Adjunto sírvase encontrar los siguientes documentos originales:

| CANT | DETALLE VALOR | |
|------|-------------------------------|-----------|
| | FORMULARIO DE RECLAMACION | \$ |
| | PLANILLA DE HOSPITAL | \$ |
| | PEDIDO DE MEDICINAS | |
| | FACTURAS DE MEDICINAS | \$ |
| | PEDIDO DE EXAMENES | |
| | FACTURA DE EXAMENES | \$ |
| | DESGLOSE DE FACTURA | |
| | COPIA DE HISTORIA CLINICA | |
| | COPIA DE PROTOCOLO OPERATORIO | |
| | OTROS: Detallar: | |
| | TOTAL PRESENTADO | \$ |

Firma responsable / asegurado

NOTA: Este formulario no significa un comprobante de pago, ni reemplaza al formulario de Reclamación.

Para mayor información favor comunicarse con su Agencia Asesora Productora de Seguros o a Pan-American Life Ins. Co.
Llamada sin costo a nivel nacional, Servicio: 1800 765 432 - Ventas: 1800 - 930 455 - e-mail: crmecuador@panamericanlife.com

PARA EVITAR DEMORAS INNECESARIAS EN EL PROCESO DE SU RECLAMO EN LAS TRES SECCIONES DE ESTE FORMULARIO TODAS LAS PREGUNTAS DESCRITAS DEBEN SER CONTESTADAS.

| SECCION A - Debe ser completada por el Empleado | |
|--|---|
| <p>Por este medio solicito los beneficios pagaderos por gastos médicos incurridos por mí, por mi <input type="checkbox"/> esposo (a) <input type="checkbox"/> por mi hijo (a) <input type="checkbox"/></p> | <p>6. En caso de enfermedad ¿Cuándo comenzó? _____ DIA MES AÑO</p> |
| <p>1. Nombre del Paciente _____ _____</p> | <p>7. Nombre y dirección del primer médico consultado. _____ _____</p> |
| <p>2. Fecha de Nacimiento _____ Sexo: Femenino <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/></p> | <p>8. Dar la fecha de la primera visita _____ DIA MES AÑO</p> |
| <p>3. ¿Es la lesión o dolencia a causa de su trabajo? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p> | <p>9. Dar nombre, dirección y teléfono de su médico actual y de todos los otros médicos que lo asisten por esta enfermedad. _____ _____ _____</p> |
| <p>4. Indique índole de la dolencia _____ _____ _____</p> | <p>10. ¿Estuvo anteriormente hospitalizado por esta dolencia? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> En caso afirmativo indique: Nombre del Hospital _____ Fecha de Admisión _____ DIA MES AÑO</p> |
| <p>5. ¿Fue la lesión o dolencia causada por un accidente? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> En caso afirmativo indique: ¿Cuándo ocurrió? _____ A las _____ DIA MES AÑO ¿Dónde ocurrió? _____ ¿Cómo ocurrió? _____</p> | |
| <p>Por este medio certifico que las respuestas que anteceden son verdicas y cabales, según mi leal saber y entender, y autorizo a todos los Doctores y otras personas que me atendieron, y a todos los Hospitales y otras Instituciones que suministren a la Compañía de Seguros, cualquier información, incluyendo copias exactas de sus archivos pertenecientes a este reclamo.</p> <p>Nombre del Empleado _____</p> <p>Fecha _____ DIA MES AÑO Firma del Empleado _____</p> | |

| SECCION B - Debe ser completada por el Empleador | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|---|---|---|--------------------|--------------------------------|--|---|---|-------------|
| <p>1. ¿Trabajaba el empleado cuando comenzó la Incapacidad? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> ¿Qué cargo desempeñaba? _____</p> | | | | | | | | | | | |
| <p>2. ¿La lesión o enfermedad del empleado del familiar dependiente por la cual se presenta esta reclamación, resultó en su ocupación remunerada con sueldo o ganancia o durante su empleo? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p> | | | | | | | | | | | |
| <p>3. ¿Recomienda que se pague este reclamo? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p> <p>OBSERVACIONES: _____ _____</p> | | | | | | | | | | | |
| <p>4. La siguiente información debe ser obtenida de la Tarjeta de Enrolamiento</p> <table style="width:100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 60%; border: none;">Nombre del Empleado (Favor escribir a máquina) _____</td> <td style="border: none;">Fecha efectiva de su cobertura en el Seguro D/M/A _____</td> </tr> <tr> <td style="border: none;">Nombre del Dependiente (si corresponde) _____</td> <td style="border: none;">Fecha efectiva de su cobertura en el Seguro D/M/A _____</td> </tr> <tr> <td style="border: none;">Nº del Grupo _____</td> <td style="border: none;">Nº del Certificado Clase _____</td> </tr> <tr> <td style="border: none;">Nombre del Tenedor de la Póliza, Empleador, etc. _____</td> <td style="border: none;">Fecha en que se completa esta sección D/M/A _____</td> </tr> <tr> <td style="border: none;">Firma Autorizada _____ SELLO DE LA EMPRESA ASEGURADA</td> <td style="border: none;">Cargo _____</td> </tr> </table> | | Nombre del Empleado (Favor escribir a máquina) _____ | Fecha efectiva de su cobertura en el Seguro D/M/A _____ | Nombre del Dependiente (si corresponde) _____ | Fecha efectiva de su cobertura en el Seguro D/M/A _____ | Nº del Grupo _____ | Nº del Certificado Clase _____ | Nombre del Tenedor de la Póliza, Empleador, etc. _____ | Fecha en que se completa esta sección D/M/A _____ | Firma Autorizada _____ SELLO DE LA EMPRESA ASEGURADA | Cargo _____ |
| Nombre del Empleado (Favor escribir a máquina) _____ | Fecha efectiva de su cobertura en el Seguro D/M/A _____ | | | | | | | | | | |
| Nombre del Dependiente (si corresponde) _____ | Fecha efectiva de su cobertura en el Seguro D/M/A _____ | | | | | | | | | | |
| Nº del Grupo _____ | Nº del Certificado Clase _____ | | | | | | | | | | |
| Nombre del Tenedor de la Póliza, Empleador, etc. _____ | Fecha en que se completa esta sección D/M/A _____ | | | | | | | | | | |
| Firma Autorizada _____ SELLO DE LA EMPRESA ASEGURADA | Cargo _____ | | | | | | | | | | |

NOTA: El presente formulario fue aprobado por la Superintendencia de Bancos, con Resolución Nº 91-171-S de Julio 8 de 1991

Para mayor información favor comunicarse con su Agencia Asesora Productora de Seguros o a Pan-American Life Ins. Co.
Llamada sin costo a nivel nacional, Servicio: 1800 765 432 - Ventas: 1800 - 939 455 - e-mail: crmoecuador@panamericanlife.com



plan 12 - débito especial
autorización orden de cargo

_____ de _____ del 20__

Señores
DINERS CLUB DEL ECUADOR S.A.
SOCIEDAD FINANCIERA
Presente

Yo, _____ con cédula de identidad y/o ciudadanía No. _____ autorizo a Diners Club del Ecuador S. A. Sociedad Financiera a cargar en mi tarjeta Diners Club No. _____, con fecha de caducidad _____, con código de seguridad _____ el valor de US\$ _____, por concepto de pago de primas de mi Póliza de Seguro de Vida No. _____ - _____ en favor de Pan-American Life Insurance Company, Sucursal en el Ecuador.

FORMA DE PAGO:

Durante el primer año el valor de US\$ _____ al que deberá aplicarse el plan de pagos a 12 meses sin intereses.

A partir del mes 13 el valor de US\$ _____ será cancelado de forma: Mensual Otro: _____

Debo y pagaré incondicionalmente sin protesto a Diners Club del Ecuador S.A. Sociedad Financiera el total de los valores expresados en esta Autorización de Orden de Cargo más los impuestos legales, así como los intereses y recargos por servicios, en el lugar y fecha que se convenga. En caso de mora pagaré la tasa máxima autorizada por Diners Club del Ecuador S.A. Sociedad Financiera.

Eximo a Diners Club del Ecuador S.A. Sociedad Financiera de cualquier responsabilidad por las cuotas reportadas por Pan-American Life Insurance Company, Sucursal en el Ecuador. Por lo cual desde ya renuncié a cualquier reclamación y a iniciar cualquier acción legal en contra de la Institución, la misma que no requerirá de otro instrumento o documento para procesar en mi tarjeta de crédito, los valores generados por concepto de pago de primas de mi Póliza de Seguro de Vida antes señalada, los mismos que desde ya los acepto y reconozco como obligación.

Me comprometo expresamente a enviar una comunicación escrita con 60 días de anticipación, a la oficina Matriz de Diners Club del Ecuador S.A. Sociedad Financiera, en caso de revocación de la presente autorización, de lo contrario se entenderá vigente la orden de cargo expresada por los servicios antes determinados.

De igual manera autorizo que en caso de pérdida, hurto, robo, o cualquier circunstancia por el que fuera cambiado el número de la tarjeta de crédito antes singularizada, se cuenta con el nuevo número que se me asigne para efectuar todos los pagos de manera incondicional dentro del período correspondiente, de tal manera que el cambio del número indicado no sea causa para no cancelar los valores que adeude a Pan-American Life Insurance Company, Sucursal en el Ecuador.

Atentamente,

Firma Socio

Fecha de Inicio del débito _____
mes / año



**SEGURO CORPORATIVO DE ASISTENCIA MEDICA
FORMULARIO PARA PRUEBA DE ASEGURABILIDAD
DEL FAMILIAR DEPENDIENTE**

Este formulario debe ser llenado por el familiar como una prueba del estado de salud, cuando el Empleado hace solicitud de seguro corporativo para sus familiares dependientes:

1. Con más de 31 días después de la fecha de elegibilidad para tal seguro; o
2. Después de haber previamente notificado al Empleador el deseo de suspender el seguro del familiar dependiente bajo la póliza de seguro corporativo.

La Sección A de este formulario debe ser llenada por el familiar dependiente y la Sección B, por el Empleador. El formulario lleno, juntamente con la solicitud de adición del familiar dependiente, debe enviarse al Departamento de Seguro Corporativo de la Compañía de Seguros si el Empleado es un nuevo solicitante, o reingresado. Cuando este formulario haya sido recibido, la Compañía de Seguros informará al Empleador de la acción que debe tomarse.

| SECCION A - INFORME DEL FAMILIAR DEPENDIENTE PARA LA COMPAÑIA DE SEGUROS | | | | |
|---|---|--|---------------------------|--|
| 1. Nombre del Familiar Dependiente _____ | | | | |
| APELLIDO _____ | | SEGUNDO APELLIDO _____ | | SEGUNDO NOMBRE _____ |
| 2. Dirección del Familiar Dependiente _____ | | | | |
| | | | | Ciudad _____ País _____ |
| 3. Fecha de Nacimiento _____ | | | Lugar de Nacimiento _____ | |
| DÍA _____ MES _____ AÑO _____ | | CUIDAD _____ | | PAÍS _____ |
| 4. Hombre <input type="checkbox"/> Mujer <input type="checkbox"/> | | Estatura _____ | Peso _____ | Parentesco con el Empleado _____ |
| 5. ¿Se encuentra usted actualmente en buen estado de salud? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> En caso negativo dar detalles _____ | | | | |
| 6. ¿Ha tenido usted en algún tiempo o tiene actualmente alguna de las siguientes enfermedades? | | | | |
| Trastorno de las vías digestivas | Artritis o reumatismo | Trastorno glandular | | |
| Trastorno de la sangre | Trastorno del recto | Cualquier defecto, amputación o menoscabo físico | | |
| Venas varicosas | Trastorno urinario | Enfermedad o defecto de la vista | | |
| Enfermedades cardíacas | Enfermedades venéreas | oído, nariz o garganta | | |
| Desmayos o mareos | Trastorno de los riñones | Trastorno de la vesícula biliar | | |
| Alta o baja presión | Lesiones de la cabeza o de la espina dorsal | Albumina o azúcar en la orina | | |
| Convulsiones | Diabetes | Prostatitis | | |
| Trastornos nerviosos | Cáncer, tumor o quiste | Trastornos femeninos | | |
| Tuberculosis | Hernia | Operación cesárea | | |
| Asma o bronquitis | Bocio | ¿Está usted actualmente embarazada? | | |
| Dolores de cabeza (Severos) | | | | |
| 7. ¿Ha consultado a un médico durante los últimos doce meses? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> | | | | |
| 8. ¿Tiene usted intención de someterse o se le ha recomendado someterse a una operación quirúrgica o tratamiento? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> | | | | |
| 9. ¿Ha estado alguna vez internado en un hospital, clínica, dispensario o sanatorio por razones de diagnóstico o tratamiento? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> | | | | |
| Si cualquiera de las respuestas 6, 7, 8 ó 9 es afirmativa, dar detalles a continuación: | | | | |
| Fecha Inicio D/M/A | Diagnóstico y Tratamiento | Duración | Nombre del Médico | Nombre del Hospital o Establecimiento Médico |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| 11. ¿Le ha sido alguna vez negado o pospuesto algún seguro de vida o de salud, se le ha ofrecido una póliza diferente a la que ahora solicita? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> | | | | |
| 12. ¿Ha estado alguna vez asegurado con alguna Póliza Colectiva? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> En caso afirmativo, dé el nombre de la Aseguradora, del Empleador y la fecha del seguro _____ | | | | |
| <p>Certifico que las respuestas dadas son completas, correctas y verdicas y convengo en que ellas (juntamente con los formularios requeridos), formen parte de mi solicitud para Seguro Corporativo; además, convengo en que el seguro que se emita no entrará en vigor a menos que en la fecha de éste, mi salud sea la misma que se describe en este documento y que en ningún momento el Seguro entrará en vigor en otra forma que no sea la establecida en dicha Póliza o Pólizas de Seguro Corporativo.</p> <p>Por este medio autorizo a cualquier médico para que dé todos los datos de su diagnóstico, tratamiento o pronóstico de mi estado de salud y al mismo tiempo autorizo a cualquier hospital, clínica o sanatorio para que dé una copia de sus registros a la Compañía de Seguros y renuncio a la índole reservada de toda información, adquirida en cualquier fecha o forma, respecto al estado de mi salud en cualquier tiempo; y doy permiso a cualquier persona para que dé testimonio de dichos asuntos.</p> | | | | |
| FORM 2641 REV. 8/91 | FECHA: DÍA MES AÑO _____ | FIRMA DEL SOLICITANTE _____ | | |

NOTA: El presente formulario fue aprobado por la Superintendencia de Bancos, con Resolución Nº 91-221-S de Agosto 12 de 1991.

Para mayor información favor comunicarse con su Agencia Asesora Productora de Seguros o a Pan-American Life Ins. Co. Llamada sin costo a nivel nacional, Servicio: 1800 765 432 - Ventas: 1800 - 939 455 - e-mail: crmoecuador@panamericanlife.com



**SEGURO CORPORATIVO DE VIDA Y ASISTENCIA MEDICA
SOLICITUD PARA ADICION DE
FAMILIARES DEPENDIENTES**

| | | | | |
|---|------------|--------------------------------|---------------------------|---|
| EMPLEADOR | | | POLIZA COLECTIVA N° | |
| EMPLEADO | | | NUMERO DEL CERTIFICADO | |
| Nombre del Familiar Dependiente | Parentesco | Fecha en que se Adquirió D/M/A | Fecha de Nacimiento D/M/A | Aprobación de la Casa Matriz |
| | | | | <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No |
| | | | | <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No |
| | | | | <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No |
| | | | | <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No |
| _____ | | | _____ | |
| FECHA: DIA MES AÑO | | | FIRMA DEL EMPLEADO | |
| La solicitud debe ser firmada dentro de los 31 días después de la fecha en que el dependiente se adquiere. Si ésta es fechada después de los 31 días, formulario No. 2641* debe completarse (uno para cada familiar dependiente) y someterse con esta solicitud. Esto no es necesario cuando el costo total del seguro de los familiares dependientes es pagado por el patrono: | | | | |
| Los familiares dependientes arriba indicados han sido aprobados para ser asegurados desde | | | | |
| el _____ Por _____ | | | | |

FORM. 2508 SP. REV. 8-89 GROUP

Para mayor información favor comuníquese con su Agencia Asesora Productora de Seguros o a Pan-American Life Ins. Co.
Llamada sin costo a nivel nacional, Servicio: 1800 765 432 - Ventas: 1800 - 939 455 - e-mail: crmoecuador@panamericanlife.com



**SEGURO CORPORATIVO DE VIDA Y ASISTENCIA MEDICA
SOLICITUD PARA ADICION DE
FAMILIARES DEPENDIENTES**

| | | | | |
|---|------------|--------------------------------|---------------------------|---|
| EMPLEADOR | | | POLIZA COLECTIVA N° | |
| EMPLEADO | | | NUMERO DEL CERTIFICADO | |
| Nombre del Familiar Dependiente | Parentesco | Fecha en que se Adquirió D/M/A | Fecha de Nacimiento D/M/A | Aprobación de la Casa Matriz |
| | | | | <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No |
| | | | | <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No |
| | | | | <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No |
| | | | | <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No |
| _____ | | | _____ | |
| FECHA: DIA MES AÑO | | | FIRMA DEL EMPLEADO | |
| La solicitud debe ser firmada dentro de los 31 días después de la fecha en que el dependiente se adquiere. Si ésta es fechada después de los 31 días, formulario No. 2641* debe completarse (uno para cada familiar dependiente) y someterse con esta solicitud. Esto no es necesario cuando el costo total del seguro de los familiares dependientes es pagado por el patrono: | | | | |
| Los familiares dependientes arriba indicados han sido aprobados para ser asegurados desde | | | | |
| el _____ Por _____ | | | | |

FORM. 2508 SP. REV. 8-89 GROUP

Para mayor información favor comuníquese con su Agencia Asesora Productora de Seguros o a Pan-American Life Ins. Co.
Llamada sin costo a nivel nacional, Servicio: 1800 765 432 - Ventas: 1800 - 939 455 - e-mail: crmoecuador@panamericanlife.com



PAN-AMERICAN LIFE INSURANCE COMPANY

SUCURSAL ECUADOR

Ave. Rep de El Salvador 10-82 y NN.UU. Edif. Mansión Blanca, Torre Londres Piso 10, Quito, Ecuador

SOLICITUD COMPLEMENTARIA DE SEGURO INDIVIDUAL DE VIDA

Para ser agregada a la Solicitud del siguiente Propuesto Asegurado Principal

| | | | |
|-----------------------|------------------|--------------|-------------------------------------|
| 1. a) Primer Apellido | Segundo Apellido | b) Nombre(s) | c) Fecha de Nacimiento D M A |
|-----------------------|------------------|--------------|-------------------------------------|

Complete una solicitud complementaria por cada Propuesto Asegurado que desea agregar

PROPUESTO ASEGURADO ADICIONAL

| | | | |
|---|--|--|--|
| 2. Cobertura a) <input type="checkbox"/> Convenio para Cónyuge b) <input type="checkbox"/> Convenio para Asegurado Adicional c) Relación con el Propuesto Asegurado Principal | | | |
| 3. a) Primer Apellido | Segundo Apellido | b) Nombre(s) | c) País de Nacimiento |
| d) Número y Tipo de Documento de Identidad | e) Nacionalidad | f) Género <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F | g) Fecha de Nac. h) Edad Actual i) Tantas (Marque la que corresponda.) <input type="checkbox"/> No Fumador <input type="checkbox"/> Fumador |
| j) Dirección Residencial | k) Ciudad | l) Municipio/Depto. | m) Zona |
| n) Correo Electrónico (E-Mail) | o) Teléfono (Código, ciudad y Número) | p) Países donde tiene residencia legal | |
| 4. a) Nombre de la empresa donde trabaja (Indique si es Profesional Independiente) | | | |
| b) Naturaleza del(los) negocio(s) | | | |
| c) Dirección de la Empresa | | d) Ciudad | e) Estado/Provincia |
| f) Apartado Postal | | | |
| g) Teléfono del Negocio (Código, ciudad y Número) | | h) Ingreso Anual US\$ | i) Patrimonio Neto US\$ |
| j) Página Web | | | |
| 5. a) Descripción de funciones y responsabilidades (Relacionado a la Ocupación) | | | |
| b) Antigüedad en la ocupación | | | |
| c) ¿Está trabajando actualmente? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No | d) Otras ocupaciones o empleos en los últimos 3 años | e) Lugares donde viaja y total de tiempo que viaja anualmente | |

BENEFICIARIOS PROPUESTO ASEGURADO ADICIONAL

El Beneficiario del Convenio para Hijos Dependiente es la persona indicada como Propuesto Asegurado Principal y no se puede cambiar

| 6. a) Nombre Completo de Beneficiarios Primarios | Edad | Parentesco | % | b) Nombre Completo de Beneficiarios Secundarios | Edad | Parentesco | % |
|--|------|------------|---|---|------|------------|---|
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

7. ¿Se reserva el derecho a cambiar beneficiarios? (Indique "No" para Beneficiario Irrevocable) Sí No

EVIDENCIAS DE ASEGURABILIDAD

| | | |
|---|--|---|
| 8. Esta sección debe ser completada para cada persona en todos los casos, con o sin examen médico | | Prop. Aseg. Adicional Sí No |
| Proporcione detalles para todas las respuestas afirmativas: | | |
| a) ¿Ha sido rechazada, cancelada, aplazada o modificada alguna vez una solicitud de seguro de vida, accidente o enfermedad? | | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| b) ¿Tiene pendiente alguna solicitud de seguro de vida, salud o incapacidad, o su rehabilitación en alguna otra compañía? | | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| c) ¿Ha desarrollado o piensa hacer alguna actividad de aviación como piloto, estudiante o tripulante? (Complete form. B-1200-sp) | | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| d) ¿Ha participado o piensa hacerlo en carreras de autos, motos, buceo, paracaidismo, parapente, alas delta o cualquier otro deporte peligroso? (Complete form. B-1201-sp) | | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| e) ¿Ha sido arrestado por conducir un vehículo bajo la influencia de alcohol y/o drogas? | | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| f) ¿Es fumador activo de cigarrillos, pipa, cigarrillos (puros, habanos) o consume alguna forma de tabaco? Indique cantidad y frecuencia. | | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| g) ¿Dejó de fumar? Indique cuando: <input type="checkbox"/> 1 año <input type="checkbox"/> 2 años <input type="checkbox"/> 3 años <input type="checkbox"/> 10 años o más | | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |

Detalles a las respuestas afirmativas, identifique el numeral, nombre del propuesto asegurado y subraye el término correspondiente.

| DATOS PERSONALES | | ANTECEDENTES FAMILIARES | | | | | | | |
|-----------------------|------------------|-------------------------|--------------|---------------|-----------------|---------------|--------------|---------------|-----------------|
| Estatura (Pies ó Cms) | Peso (Kgs o Lbs) | b) Parentesco | Edad si vive | Edad al morir | Causa de muerte | c) Parentesco | Edad si vive | Edad al morir | Causa de muerte |
| | | Padre | | | | Hnos. | | | |
| | | Madre | | | | Hnas. | | | |

Si he indicado "Si" a cualquiera de los incisos 9a, b y c, No he entregado pago alguno a mi Agente.

| | | |
|---|--|---|
| 9. Dentro de los últimos 12 meses, cualquiera de los Propuestos Asegurados: | | <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No |
| a) ¿Ha sido diagnosticado o tratado por trastornos del corazón, derrame cerebral o cáncer? | | |
| b) ¿Ha consultado a un médico por presión arterial elevada que requiere tratamiento médico o le han hecho electrocardiograma por cualquier otro motivo que no sea un chequeo de rutina? | | |
| c) ¿Está contemplando un tratamiento médico, internación hospitalaria o cirugía en los próximos 12 meses? | | <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No |



PAN-AMERICAN LIFE INSURANCE COMPANY
SUCURSAL ECUADOR

SOLICITUD DE SEGURO INDIVIDUAL DE VIDA

DATOS DEL PROPUESTO ASEGURADO PRINCIPAL

| | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|------------------------------------|--|
| 1. a) Primer Apellido | | Segundo Apellido | | b) Nombre(s) | | c) País de Nacimiento | |
| d) Número y Tipo de Documento de Identidad | | e) Nacionalidad | | f) Sexo <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F | | g) Fecha de Nac. h) Edad Actuarial | |
| j) Dirección Residencial (Calle, N° de Casa, Barrio) | | k) Ciudad | | l) Provincia | | m) Apartado Postal | |
| n) Correo Electrónico (E-Mail) | | o) Teléfono (Código, ciudad y Número) | | p) Países donde tiene residencia legal | | | |
| 2. a) Nombre de la empresa donde trabaja (Indique si es Profesional Independiente) | | | | b) Naturaleza del(los) negocio(s) | | | |
| c) Dirección de la Empresa | | | | d) Ciudad | | e) Provincia | |
| g) Teléfono del Negocio (Código, Ciudad y Número) | | | | h) Ingreso Anual US\$ | | i) Patrimonio Neto US\$ | |
| 3. a) Descripción de funciones y responsabilidades (Relacionadas a la Ocupación) | | | | b) Antigüedad en la ocupación | | | |
| c) ¿Está trabajando actualmente? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No | | d) Otras ocupaciones o empleos en los últimos 3 años | | e) Lugares donde viaja y total de tiempo que viaja anualmente | | | |

BENEFICIARIOS DEL PROPUESTO ASEGURADO PRINCIPAL

| 4. a) Nombre Completo de Beneficiarios Primarios | Ced. Identidad | Dirección | Teléfono | Edad | Parentesco | % |
|--|----------------|-----------|----------|------|------------|---|
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| b) Nombre Completo de Beneficiarios Secundarios | Ced. Identidad | Dirección | Teléfono | Edad | Parentesco | % |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

5. ¿Se reserva el derecho a cambiar beneficiarios? (Indique "No" para Beneficiario Irrevocable) Sí No

6. Enviar Avisos de Prima a: Dirección Residencial Dirección Comercial Solicitante
 Otra (Proporcione la dirección completa en la sección 16)

7. Fecha de Póliza solicitada

INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE DE PÓLIZA (SI DIFIERE DEL PROPUESTO ASEGURADO PRINCIPAL)

| | | | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|-------------------------------------|--|
| 8. a) Primer Apellido (o nombre de la persona jurídica) | | Segundo Apellido | | b) Nombre(s) | | c) Sexo <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F | | d) Fecha de Nacimiento D M A | |
| e) Dirección Residencial (o comercial) | | f) Ciudad | | g) Apartado | | h) Código Postal | | i) País | |
| j) Teléfono (Código país, ciudad y N°) | | k) Relación con el Propuesto Asegurado | | l) Número y Tipo de Documento de Identidad | | m) Indique si es Empresa o Fideicomiso | | n) Correo Electrónico | |
| o) Si el Propuesto Asegurado es menor de 15 años, indique la suma total de seguro sobre el padre, madre o tutor. US\$ | | | | | | | | | |

DETALLE DE COBERTURAS

| | | | |
|--|--|---|--|
| 9. PLANES Y ANEXOS | | b) Beneficio por Fallecimiento: <input type="checkbox"/> Opción 1 (Nivelada) <input type="checkbox"/> Opción 2 (Creciente) <input type="checkbox"/> Otra: | |
| a) Nombre del Plan Básico: | | c) Propuesto Asegurado Principal | |
| Monto Plan Básico de Seguros | | e) Suma Asegurada | |
| <input type="checkbox"/> Anexo de Indemnización Adicional por Muerte y Desmembración por Causa Accidental. <input type="checkbox"/> Anexo de Exención del Pago de Deducciones por Incapacidad. <input type="checkbox"/> Anexo de Seguro Adicional (CSA). (Flexilife III, V, VI) <input type="checkbox"/> Anexo de Anticipo de Beneficio de Muerte por Enfermedad Terminal (Flexilife V, VI, Term) <input type="checkbox"/> Otro: | | f) Prima | |
| | | f1) Prima a pagar (Término) | |
| | | f2) Prima periódica planeada (Vida Universal) | |
| | | f3) Prima inicial pagada al Agente con la Solic. | |
| d) Otros Propuestos Asegurados (*) | | f4) Pago Adicional | |
| <input type="checkbox"/> Anexo para Cubrir al Cónyuge. <input type="checkbox"/> Anexo de Seguro para Hijos Dependientes del Asegurado. <input type="checkbox"/> Anexo de Asegurados Adicionales (Solo Flexilife V, VI) | | | |
| g) Forma de Pago | | h) Frecuencia de Pago | |
| <input type="checkbox"/> Pago Directo <input type="checkbox"/> Débito Automático Bancario (ACH) <input type="checkbox"/> Deducción por Nómina <input type="checkbox"/> Débito Automático por Tarjeta de Crédito <input type="checkbox"/> Otro: | | <input type="checkbox"/> Pago Único <input type="checkbox"/> Anual <input type="checkbox"/> Semestral <input type="checkbox"/> Trimestral <input type="checkbox"/> Mensual | |
| (*) Para otros Asegurados Adicionales o Hijos Dependientes, por favor complete el formulario de Solicitud Complementaria. | | | |

Si la suma asegurada total (Plan básico más Anexo ASA) excede \$500,000 no se le deberá entregar ningún pago al Corredor de Seguros.

B-1273

Rev. 07-03

Esta Solicitud fue aprobada por la Superintendencia de Bancos y Seguros mediante Resolución No. SBS-INS-2003-324 Registro 23092

Página 1

ANEXO 4

CUADRO No.6
CUENCA URBANO
PEA, SEGÚN SEXO Y GRUPOS DE EDAD POR SECTORES ECONÓMICOS

| SEXO Y GRUPOS DE EDAD | TOTAL | SECTORES ECONÓMICOS | | | | |
|-----------------------|----------------|---------------------|-----------------|--------------------|--------------------------|---------------|
| | | SECTOR FORMAL | SECTOR INFORMAL | SERVICIO DOMÉSTICO | OCUPADOS NO CLASIFICADOS | DESOCUPADOS |
| CUENCA URBANO | 199.187 | 93.268 | 88.886 | 2.823 | 1.187 | 13.024 |
| 10 a 17 años | 6.675 | 1.844 | 3.347 | 290 | 273 | 921 |
| 18 a 29 años | 60.200 | 31.318 | 20.571 | 980 | 413 | 6.918 |
| 30 a 39 años | 42.601 | 22.472 | 17.080 | 146 | 319 | 2.585 |
| 40 a 49 años | 39.285 | 16.807 | 20.473 | 513 | 182 | 1.310 |
| 50 a 64 años | 40.898 | 18.076 | 20.843 | 689 | | 1.290 |
| 65 años y más | 9.528 | 2.750 | 6.572 | 205 | | |
| HOMBRES | 105.872 | 50.161 | 47.293 | | 1.005 | 7.413 |
| 10 a 17 años | 3.278 | 980 | 1.455 | | 273 | 570 |
| 18 a 29 años | 32.464 | 16.074 | 12.251 | | 413 | 3.726 |
| 30 a 39 años | 22.723 | 12.229 | 8.667 | | 319 | 1.508 |
| 40 a 49 años | 18.909 | 8.533 | 9.691 | | | 694 |
| 50 a 64 años | 22.430 | 10.300 | 11.214 | | | 915 |
| 65 años y más | 6.069 | 2.045 | 4.024 | | | |
| MUJERES | 93.315 | 43.107 | 41.593 | 2.823 | 182 | 5.611 |
| 10 a 17 años | 3.397 | 864 | 1.892 | 290 | | 351 |
| 18 a 29 años | 27.737 | 15.244 | 8.320 | 980 | | 3.192 |
| 30 a 39 años | 19.878 | 10.243 | 8.412 | 146 | | 1.077 |
| 40 a 49 años | 20.376 | 8.274 | 10.791 | 513 | 182 | 616 |
| 50 a 64 años | 18.468 | 7.776 | 9.629 | 689 | | 375 |
| 65 años y más | 3.459 | 705 | 2.548 | 205 | | |

Septiembre 2009

230

ANEXO 5

PLAN DE MEDIOS

| Medio | Mensaje | Frecuencia | Alcance | Objetivo | Control | Fecha | Presup. |
|--------------------|--|---|---------|-------------------------------|----------------------|------------|--------------------------------------|
| Radio | | Mágica: 2 veces al durante 15 días, con locutor en vivo | | | | | 120 |
| | | La voz del Tomebamba 1 veces al día, 40 cuñas mensuales | | | | | 100 |
| | | | | | | | Cuña valor \$80 una sola voz |
| Total radio | | | | | | | 220 |
| Periódico | Comunicar al público que FLAMASEG está ubicado en un nuevo local | 4 días a la semana: Lunes, Miércoles, Jueves y Domingo durante una semana | Local | Mejorar la imagen de FLAMASEG | Directorio y Gerente | 1 de Julio | \$24,64 en un día x 4 días = \$98,56 |

| | | | | | | | |
|--------------------------|---|---------------------------------------|-------|-------------------|------------------------|-------------|-----------------------|
| internet | | | | | | del 2009 | |
| | Anunciar en El Mercurio las promociones | 1 vez a la semana durante todo el año | Local | Promoción | Directorio y Gerente | 2 de Enero | \$167,5 x 12 = \$2010 |
| | | | | | Total periódico | | \$ 2.108,56 |
| | Anuncio Promoción de la Empresa | todos los días del año en CUENCANOS | Local | Promoción POLIZAS | Directorio y Gerente | 2 de Enero | \$5x 12 = \$ 60 |
| | | | | | Total INTERNET | | \$ 60,00 |
| TOTAL PRESUPUESTO | | | | | | | \$ 2.388,56 |

ANEXO 6**INVERSION ACTIVO FIJO**

| | CANTIDAD | VALOR UNITARIO | VALOR TOTAL | CATEGORIA | PERIODIO | ADMINISTRATIVO | DEPRECIACION |
|-------------------------------------|----------|----------------|-------------|-------------|----------|----------------|------------------------------------|
| EQUIPO | | | | | | | |
| computador oficina | 4 | 800 | 3200 | DEPRECIABLE | 3 | 1600 | $1600/3/12=44,44$ |
| impresora | 2 | 90 | 180 | DEPRECIABLE | 3 | 90 | $90/3/12=2,50$ |
| Ups | 4 | 50 | 200 | DEPRECIABLE | 3 | 100 | $100/3/12=2,77$ |
| total de equipos | | | 3580 | | | | TOTAL DEPRECIACION MES 49.71 |
| muebles y enseres | | | | | | | |
| Escritorio | 4 | 100 | 400 | DEPRECIABLE | 10 | 200 | $200/10/12=1,66$ |
| silla de escritorio | 12 | 45 | 540 | DEPRECIABLE | 10 | 270 | $270/10/12=2,25$ |
| archivador | 2 | 70 | 140 | DEPRECIABLE | 10 | 70 | $70/10/12=0,58$ |
| tablero | 1 | 60 | 60 | DEPRECIABLE | 10 | 60 | $60/10/12=0,50$ |
| total de muebles y enseres | | | 1140 | | | | |
| inversión amortizable | | | | | | | |
| Software | 1 | 1500 | 1500 | AMORTIZABLE | 3 | 750 | $750/3/12=20,8$ |
| total inversión amortizable | | | 1500 | | | 3140 | |
| TOTAL INVERSION EN ACTIVOS FIJOS | | | 6220 | | | | |

ANEXO 7

ROL DE PAGOS

| | | IESS | ROL DE PAGOS 1 AÑO | | BENEFICIOS SOCIALES | | | |
|----------------|---------|-----------------|--------------------|--------|---------------------|---------------|------------|-------|
| | SUELDOS | APORTE PERSONAL | APORTE PATRONAL | TOTAL | DECIMO TERCERO | DECIMO CUARTO | VACACIONES | TOTAL |
| SUELDO BÁSICO | 240 | 9,35% | 12,15% | | | | | |
| VENTAS | 480 | 44,88 | 58,32 | 103,20 | 40 | 40 | 20 | 100 |
| | | | | | | | | |
| ADMINISTRACION | 300 | 28,05 | 36,45 | 64,5 | 25 | 20 | 12,5 | 57,5 |
| | | | | | | | | |

| | | IESS | ROL DE PAGOS 2 AÑO | | BENEFICIOS SOCIALES | | | |
|----------------|---------|-----------------|--------------------|------------------|---------------------|---------------|------------|---------|
| | SUELDOS | APORTE PERSONAL | APORTE PATRONAL | FONDO DE RESERVA | DECIMO TERCERO | DECIMO CUARTO | VACACIONES | |
| SUELDO BÁSICO | 260 | 9,35% | 12,15% | | | | | |
| VENTAS | 780 | 72,93 | 94,77 | 43,33333333 | 65 | 65 | 32,5 | 373,533 |
| | | | | | | | | |
| ADMINISTRACION | 300 | 28,05 | 36,45 | 25 | 25 | 21,66666667 | 12,5 | 148,667 |
| | | | | | | | | |

| | | IESS | ROL DE PAGOS 3 AÑO | | BENEFICIOS SOCIALES | | | |
|----------------|---------|-----------------|--------------------|------------------|---------------------|---------------|------------|---------|
| | SUELDOS | APORTE PERSONAL | APORTE PATRONAL | FONDO DE RESERVA | DECIMO TERCERO | DECIMO CUARTO | VACACIONES | |
| SUELDO BASICO | 280 | 9,35% | 12,15% | | | | | |
| VENTAS | 1120 | 104,72 | 136,08 | 70 | 93,33333333 | 93,33333333 | 46,666667 | 544,133 |
| ADMINISTRACION | 400 | 37,4 | 48,6 | 33,33333333 | 33,33333333 | 23,33333333 | 16,666667 | 192,667 |
| | | | | | | | | |

| | | IESS | ROL DE PAGOS 4 AÑO | | BENEFICIOS SOCIALES | | | |
|----------------|---------|-----------------|--------------------|------------------|---------------------|---------------|------------|---------|
| | SUELDOS | APORTE PERSONAL | APORTE PATRONAL | FONDO DE RESERVA | DECIMO TERCERO | DECIMO CUARTO | VACACIONES | |
| SUELDO BÁSICO | 300 | 9,35% | 12,15% | | | | | |
| VENTAS | 1200 | 112,2 | 145,8 | 76,66666667 | 100 | 93,33333333 | 50 | 578 |
| ADMINISTRACION | 480 | 44,88 | 58,32 | 40 | 40 | 23,33333333 | 20 | 226,533 |
| | | | | | | | | |

| | | IESS | ROL DE PAGOS 5 AÑO | | BENEFICIOS SOCIALES | | | |
|----------------|---------|-----------------|--------------------|------------------|---------------------|---------------|------------|---------|
| | SUELDOS | APORTE PERSONAL | APORTE PATRONAL | FONDO DE RESERVA | DECIMO TERCERO | DECIMO CUARTO | VACACIONES | |
| SUELDO BÁSICO | 320 | 9,35% | 12,15% | | | | | |
| VENTAS | 1280 | 119,68 | 155,52 | 83,33333333 | 106,6666667 | 93,33333333 | 53,333333 | 611,867 |
| | | | | | | | | |
| ADMINISTRACION | 600 | 56,1 | 72,9 | 50 | 50 | 23,33333333 | 25 | 277,333 |
| | | | | | | | | |

ANEXO 8

ANALISIS DE SENSIBILIDAD

FLAMASEG CIA LTDA

CALCULO DEL VNA Y TIR

| | AÑO 0 | AÑO 1 | AÑO 2 | AÑO 3 | AÑO 4 | AÑO 5 |
|------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| VENTAS | | 23.305,22 | 39.951,80 | 56.598,39 | 56.598,39 | 56.598,39 |
| GASTOS DE VENTAS | | 17.005,90 | 22.812,80 | 26.626,88 | 30.280,66 | 31.557,30 |
| GASTOS ADMINISTRATIVOS | | 12.823,50 | 10.584,50 | 12.650,80 | 14.052,64 | 15.967,60 |
| NETO | | -6.539,18 | 6.554,50 | 17.320,71 | 12.265,09 | 9.073,49 |
| INVERSION INICIAL | 20.000,00 | 20.000,00 | | | | |
| FLUJO FINAL | | -444,40 | 11.346,72 | 20.951,69 | 18.489,30 | 16.454,65 |

reducción del 36,903% en ventas
me da como resultado un van
negativo y hace que la TIR sea
igual a la tasa de descuento

| | |
|-----------------------|------------|
| TASA DESCUENTO | 18% |
|-----------------------|------------|

| Año | Ingresos | Egresos | Saldos |
|-----|-----------|-----------|----------------|
| 0 | | 20.000,00 | - 20.000,00 |
| 1 | 23.305,22 | 29.844,40 | -6.539,18 |
| 2 | 39.951,80 | 33.397,30 | 6.554,50 |
| 3 | 56.598,39 | 39.227,68 | 17.320,71 |
| 4 | 56.598,39 | 44.333,30 | 12.265,09 |
| 5 | 56.598,39 | 47.524,90 | 9.073,49 |

VNA= (\$ 0,10)

TIR = 18%

Análisis de Sensibilidad

