



INSTITUTO TECNOLÓGICO
"CORDILLERA"

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN BANCARIA Y FINANCIERA

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

.

Proyecto previo a la obtención del título de Tecnólogo

En Administración Bancaria y Financiera

Autor: Quito Charfuelan Jessica Carolina

TUTOR: Ing. Keyerman M. Toapanta C.

Quito, Octubre del 2014



DECLARATORIA

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

Jessica Carolina Quito Charfuelan

CI 172594429 - 0



CONTRATO DE CESIÓN SOBRE DERECHOS PROPIEDAD INTELECTUAL

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

PRIMERA: ANTECEDENTE.- a) El Cedente dentro del pensum de estudio en la carrera de Administración de Empresas que imparte el Instituto Superior Tecnológico Cordillera, y con el objeto de obtener el título de Tecnólogo en Administración de Bancaria y Financiera, el estudiante participa en el proyecto de grado denominado "APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.", el cual incluye la creación y desarrollo de un bróker de seguros, para lo cual ha implementado los conocimientos adquiridos en su calidad de alumno. **b)** Por iniciativa y responsabilidad del Instituto Superior Tecnológico Cordillera se desarrolla la creación del bróker de seguros, motivo por el cual se regula de forma clara la cesión de los derechos de autor que genera la obra literaria y que es producto del proyecto de grado, el mismo que culminado es de plena aplicación técnica, administrativa y de reproducción.

SEGUNDA: CESIÓN Y TRANSFERENCIA.- Con el antecedente indicado, el Cedente libre y voluntariamente cede y transfiere de manera perpetua y gratuita

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

todos los derechos patrimoniales del bróker de seguros descrito en la cláusula anterior a favor del Cesionario, sin reservarse para sí ningún privilegio especial (código fuente, código objeto, diagramas de flujo, planos, manuales de uso, etc.). El Cesionario podrá explotar el proyecto por cualquier medio o procedimiento tal cual lo establece el Artículo 20 de la Ley de Propiedad Intelectual, esto es, realizar, autorizar o prohibir, entre otros: a) La reproducción del bróker de seguros por cualquier forma o procedimiento; b) La comunicación pública de la sala de eventos; c) La distribución pública de ejemplares o copias, la comercialización, arrendamiento o alquiler del proyecto; d) Cualquier transformación o modificación del proyecto; e) La protección y registro en el IEPI del proyecto a nombre del Cesionario; f) Ejercer la protección jurídica del proyecto; g) Los demás derechos establecidos en la Ley de Propiedad Intelectual y otros cuerpos legales que normen sobre la cesión de derechos de autor y derechos patrimoniales.

TERCERA: OBLIGACIÓN DEL CEDENTE.- El cedente no podrá transferir a ningún tercero los derechos que conforman la estructura, secuencia y organización del invernadero que es objeto del presente contrato, como tampoco emplearlo o utilizarlo a título personal, ya que siempre se deberá guardar la exclusividad a favor del Cesionario.

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

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

SEXTA: DOMICILIO, JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA.- Las partes fijan como su domicilio la ciudad de Quito. Toda controversia o diferencia derivada de éste, será resuelta directamente entre las partes y, si esto no fuere factible, se solicitará la asistencia de un Mediador del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Quito. En el evento que el conflicto no fuere resuelto mediante este procedimiento, en el plazo de diez días calendario desde su inicio, pudiendo prorrogarse por mutuo acuerdo este plazo, las partes someterán sus controversias a la resolución de un árbitro, que se sujetará a lo dispuesto en la Ley de



Arbitraje y Mediación, al Reglamento del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de comercio de Quito, y a las siguientes normas: a) El árbitro será seleccionado conforme a lo establecido en la Ley de Arbitraje y Mediación; b) Las partes renuncian a la jurisdicción ordinaria, se obligan a acatar el laudo arbitral y se comprometen a no interponer ningún tipo de recurso en contra del laudo arbitral; c) Para la ejecución de medidas cautelares, el árbitro está facultado para solicitar el auxilio de los funcionarios públicos, judiciales, policiales y administrativos, sin que sea necesario recurrir a juez ordinario alguno; d) El procedimiento será confidencial y en derecho; e) El lugar de arbitraje serán las instalaciones del centro de arbitraje y mediación de la Cámara de Comercio de Quito; f) El idioma del arbitraje será el español; y, g) La reconvencción, caso de haberla, seguirá los mismos procedimientos antes indicados para el juicio principal.

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

En aceptación firman a los 13 días del mes de Octubre del dos mil catorce.

f) _____

Quito Charfuelan Jessica Carolina

C.C. N° 172594429-0

CEDENTE

f) _____

Instituto Superior Tecnológico Cordillera

CESIONARIO



AGRADECIMIENTO

Agradezco al Ing. Keyerman Toapanta por el valioso aporte profesional y humano brindado en el transcurso de estos años.

Agradezco a mi madre, a mi padre y a mi hermano por el gran esfuerzo que han hecho durante todo este tiempo tanto en lo económico, como en el apoyo que siempre supieron brindarme para poder culminar esta Carrera, y a realizar el presente proyecto. A mis más cercanos amigos los cuales me han brindado el apoyo incondicional, para poder culminar exitosamente una de mis metas propuestas en esta etapa de mi vida.



DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a mi Dios por haberme dado la vida y guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a enfrentar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni fallecer en el intento.

A mi familia quienes por ellos soy lo que soy.

A mis padres por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarme con los recursos económicos necesarios para culminar con mi carrera. Me han dado todo lo que yo soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi perseverancia para lograr mis objetivos.

A ti papito a pesar de nuestra distancia física, siento que estás conmigo siempre y aunque nos faltaron muchas cosas por compartir juntos, sé que este momento hubiera sido tan especial para ti como lo es para mí.

A mis hermanos por su calor filial y estar siempre apoyándome para poderme realizar como profesional.

A mis sobrinos por brindarme su alegría con sus ocurrencias de niños.



ÍNDICE GENERAL

CARATULA.....	II
DECLARATORIA	II
CONTRATO DE CESIÓN SOBRE DERECHOS PROPIEDAD INTELECTUAL.....	III
AGRADECIMIENTO	VI
DEDICATORIA	VII
ÍNDICE GENERAL	VIII
ÍNDICE DE TABLAS	XIII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XVI
RESUMEN EJECUTIVO.....	XVIII
ABSTRACT.....	XX
Capítulo I	1
1.Introducción	1
1.01 Antecedentes	3
1.02 Justificación	5
Capítulo II	8
2.Análisis situacional	8
2.01 Factor externo	8
2.01.01 Factor económico.....	8
2.01.01.01 Producto interno bruto	9
2.01.01.02 Inflación	11
2.01.01.03 Tasas de interés	12
2.01.01.03.01 Tasa de interés activa	13
2.01. 01. 03.02 Tasa de interes pasiva	14
2.01.01. 04 Riesgo país.....	14
2.01.02 Factor social	15
2.01.02.01 Población económica activa (PEA)	16
2.01.02.02 Consumismo	18
2.01.02 Factor legal.....	19
2.01.02.01 Sri	19
2.01.02.02 Municipio	19
2.01.02.03 Cámara de Comercio Quito.....	20
2.01.02.04 Superintendencia de bancos y seguros	21
2.01.03 Factor tecnológico.....	23

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.



2.02 Entorno local.....	24
2.02.01 Clientes	24
2.02.02 Proveedores	25
2.02.03 Competidores	27
2.03 Matriz Foda.....	28
2.04 Propuesta estratégica.....	29
2.04.01 Misión	29
2.04.02 Visión.....	30
2.04.03 Objetivos	30
2.04.03.01 Objetivo general.....	30
2.04.03.02 Objetivos específicos	31
2.04.04 Principios	31
2.04.05 Valores	33
2.04.06 Políticas.....	34
2.05 Gestión administrativa	39
2.05.01 Organigrama	40
2.05.02 Manual de funciones	42
2.05.03 Proceso de reclutamiento y selección de personal	54
2.06 Gestión operativa	56
2.06.01 Cadena de valor.....	56
2.07 Gestión comercial	59
2.07.01 Marketing mix.....	60
2.07.01.01 Elementos del marketing mix	60
2.07.02 Manual de imagen corporativa.....	67
2.07.02.01 Diseño de Logotipo	67
2.07.02.02 Diseño de papelería corporativa externa	68
2.07.02.03 Aplicaciones publicitarias.....	70
Capítulo III.....	74
3.Estudio de mercado.....	74
3.01 Análisis de consumidor.....	74
3.01.01 Determinación de la población y muestra.....	75
3.01.01.01 Población.....	75
3.01.01.02 Muestra.....	76



3.01.02 Técnicas de obtención de información.....	77
3.01.02.01 Fuentes primarias	78
3.01.02.01.01 Investigación cualitativa	78
3.01.02.01.02 Investigación cuantitativa	78
3.01.02.02 Fuentes secundarias	82
3.01.03 Análisis de la información	82
3.02 Oferta	102
3.02.01 Oferta histórica.....	102
3.02.02 Oferta actual.....	103
3.02.03 Oferta proyectada.....	103
3.03 Demanda	104
3.03.01 Demanda histórica.....	104
3.03.02 Demanda actual.....	104
3.03.03 Demanda proyectada.....	105
3.04 Balance oferta-demanda.....	106
Capítulo IV.....	107
4. Estudio técnico.....	107
4.01 Tamaño del proyecto.....	107
4.01.01 Capacidad instalada.....	108
4.01.02 Capacidad óptima.....	109
4.02 Localización.....	109
4.02.01 Macro localización.....	109
4.02.02 Micro localización.....	111
4.02.03 Localización optima.....	112
4.03 Ingeniería del producto	113
4.03.01 Definición de bys	113
4.03.01.01 Seguro vehicular.....	114
4.03.01.01.01 Coberturas generales.....	114
4.03.01.01.02 Ventajas	114
4.03.01.02 Soat	115
4.03.01.03 Seguro de Vida	115
4.03.01.03.01 Accidentes Personales	116
4.03.01.03.01.01 Coberturas Generales	116



4.03.02	Distribución de planta	116
4.03.02.01	Matriz triangular	118
4.03.03	Proceso productivo.....	119
4.03.04	Maquinaria y equipo	125
Capítulo V		126
5.Estudio financiero		126
5.01 Ingresos		126
5.02 Costos.....	127	
5.02.01 Gastos administrativos		127
5.02.02 Costo de ventas		128
5.02.03 Costos financieros.....	129	
5.02.04 Costos fijos y variables		129
5.03 Inversiones		130
5.03.01 Inversión fija		130
5.03.01.01 Activos fijos		131
5.03.01.02 Activos nominales (diferidos)		131
5.03.02 Capital de trabajo		132
5.03.03 Fuentes de financiamiento y uso de fondos		133
5.03.04 Amortización de financiamiento (tabla de amortización)		134
5.03.05 Depreciaciones (tabla de depreciaciones)		135
5.03.06 Estado de situación inicial.....	136	
5.03.07 Estado de resultados proyectado		137
5.03.08 Flujo de caja.....	138	
5.04 Evaluación.....	140	
5.04.01 Tasa de descuento		140
5.04.02 Van (valor actual neto).....	141	
5.04.03 Tir (tasa interna de retorno)		143
5.04.04 Pri (periodo de recuperación de la inversión)		144
5.04.05 Rbc (relación costo beneficio)		145
5.04.06 Punto de equilibrio.....	146	
5.04.07 Análisis de índices financieros.....	148	
5.04.07.01 Roa (retorno sobre los activos)		148
5.04.07.02 Roe (retorno sobre el patrimonio).....	149	



5.04.07.03 Roi (retorno sobre la inversión)	149
Capítulo VI.....	150
6.Análisis de impactos	150
6.01 Impacto ambiental.....	150
6.02 Impacto económico	153
6.03 Impacto productivo	154
6.04 Impacto social	154
Capítulo VII	155
7.Conclusiones y recomendaciones	155
7.01 Conclusiones	155
7.02 Recomendaciones	157
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	159
BIBLIOGRAFÍA	165
ANEXOS	169
ANEXO A.....	170
ANEXO B.....	190
ANEXO C.....	193



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Inflación 2012-2014.....	12
Tabla 2 Tasa de Interés Activa.....	13
Tabla 3 Tasa de Interés Pasiva.....	14
Tabla 4 Riesgo País.....	15
Tabla 5 PEA.....	17
Tabla 7 Proveedores de Seguros Cumbaya.....	26
Tabla 8 Competidores de Seguros Cumbaya	27
Tabla 9 Oportunidades.....	28
Tabla 10 Amenazas.....	28
Tabla 11 Nómina de Personal	45
Tabla 12 Descripción de Funciones Gerente	45
Tabla 13 Descripción de Funciones Secretaria	48
Tabla 14 Descripción de Funciones Ejecutivo de Ventas 01	49
Tabla 15 Descripción de Funciones Ejecutivo de Ventas 02.....	49
Tabla 16 Descripción de Funciones Asistente de Atención de Sinistros	50
Tabla 17 Perfil de Cargo Secretaria	51
Tabla 18 Perfil de Cargo Ejecutivo de Ventas.....	52
Tabla 19 Perfil de Cargo Asistente en Atención de Sinistros	53
Tabla 20 PEA.....	76
Tabla 21 Edad	83
Tabla 22 Genero.....	84
Tabla 23 Nivel de Ingresos	85
Tabla 24 Contratación de seguro	86
Tabla 25 Preferencia	87
Tabla 26 Proveedor.....	88
Tabla 27 Calificación servicio	90
Tabla 28 Tipo de Seguro.....	91
Tabla 29 Frecuencia de Contratación.....	93
Tabla 30 Precio	94
Tabla 31 Razón del seguro.....	96
Tabla 32 Importancia del Servicio.....	97
Tabla 33 Opciones de Pago.....	99
Tabla 34 Aceptación del Servicio	100



Tabla 35 Oferta Histórica.....	102
Tabla 36 Oferta Actual.....	103
Tabla 37 Oferta Proyectada.....	103
Tabla 38 Demanda Histórica	104
Tabla 39 Demanda Actual	105
Tabla 40 Demanda Proyectada	106
Tabla 41 Demanda Insatisfecha	106
Tabla 42 Capacidad Instalada	108
Tabla 43 Localización Optima.....	112
Tabla 44 Código de Cercanía Matriz Triangular	119
Tabla 45 Código de Razones Matriz Triangular	119
Tabla 46 Simbología flujo grama.....	120
Tabla 47 Determinación de Maquinaria y Equipo	125
Tabla 48 Ingresos	127
Tabla 49 Costos.....	127
Tabla 50 Gastos Administrativos.....	128
Tabla 51 Costo de Ventas	128
Tabla 52 Costo Financiero	129
Tabla 53 Costos fijos y variables	130
Tabla 54 Inversión Fija	131
Tabla 55 Activos Nominales.....	132
Tabla 56 Publicidad	132
Tabla 57 Capital de Trabajo.....	133
Tabla 58 Fuentes de Financiamiento y Uso de fondos	133
Tabla 59 Tabla de Amortización.....	135
Tabla 60 Tabla de Depreciaciones	135
Tabla 61 Estado de Situación Inicial.....	136
Tabla 62 Estado de Resultados	137
Tabla 63 Estado de Flujo de Caja	139
Tabla 64 Flujo Neto de Financiero	140
Tabla 65 Tasa de Descuento	141
Tabla 66 VAN.....	141
Tabla 67 TIR.....	143
Tabla 68 PRI	144
Tabla 69 Relación Costo Beneficio	145

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.



Tabla 70 Punto de Equilibrio	147
Tabla 71 ROA	149
Tabla 72 ROE	149
Tabla 73 ROI.....	149



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Producto Interno Bruto	10
Figura 2 Producto Interno Bruto Sectorial.....	10
Figura 3 Inflación.....	12
Figura 4 Tasa de Interés Activa	13
Figura 5 Tasa de Interés Pasiva.....	14
Figura 6 Riesgo País	15
Figura 7 PEA.....	17
Figura 9 Proceso de Reclutamiento	55
Figura 11 Marketing Mix.....	60
Figura 12 Plaza	66
Figura 13 Logotipo	68
Figura 14 Carpeta.....	69
Figura 15 Tarjeta de Presentación.....	70
Figura 16 Roll Up	71
Figura 18 Página Web.....	72
Figura 19 Edad.....	83
Figura 20 Genero	84
Figura 21 Nivel de Ingresos.....	85
Figura 22 Contratación de seguro	86
Figura 23 Preferencia.....	87
Figura 24 Proveedor.....	89
Figura 25 Calificación servicio.....	90
Figura 26 Tipo de Seguro	92
Figura 27 Frecuencia de Contratación	93
Figura 28 Precio.....	95
Figura 29 Razón del Seguro.....	96
Figura 30 Importancia del Servicio.....	98
Figura 31 Opciones de Pago	99
Figura 32 Aceptación del Servicio.....	101
Figura 33 Macro localización	110
Figura 34 Microlocalizacion	111
Figura 35 Localización Óptima.....	113

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.



Figura 36 Distribución de Planta	117
Figura 37 Matriz Triangular.....	118
Figura 38 Proceso Productivo	122
Figura 39 Amortización Cuota Fija	134
Figura 40 Impuesto a la Renta	138
Figura 41 Punto de Equilibrio.....	148



RESUMEN EJECUTIVO

El proyecto se basa en la creación de un Bróker de Seguros, dedicado al asesoramiento y contratación de Seguros enfocado en ramos de Vida, Vehicular y Soat, ubicado en el Sector de Cumbayá al Nororiente del Distrito Metropolitano de Quito; en el cual se realizó un estudio minucioso de la aceptación del proyecto. Constituyendo una investigación que fortalece el espíritu emprendedor de quienes desean generar empresas y desarrollo local.

Los seguros en el Ecuador han crecido en la aceptación de los habitantes, tanto en personas y empresas, permitiendo que estos puedan proteger sus bienes, salud y vida ante cualquier eventualidad que se les presente en actividades laborales o personales.

La metodología se la utilizo de acuerdo a las necesidades que requería la investigación para la elaboración del proyecto, se basó en métodos de investigación como la elaboración y aplicación de encuestas dentro del sector determinado, métodos de recopilación de datos; los cuales permitieron conocer la demanda insatisfecha que tiene el servicio al momento de asesorar y contratar un seguro, y cada uno de los requisitos correspondiente para que sea constituida legalmente.

En el estudio financiero se presentó las principales inversiones en activos fijos, activos diferidos, capital de trabajo, que requiere el bróker para su iniciación de actividades y generación de flujos de efectivo para el periodo de cinco años en los cuales se perfila el proyecto, la viabilidad financiera es favorable, ya que se determinó valores favorables del VAN con \$ 47.690,96 y TIR con 3,59.



Los impactos que generará es ambiental por lo que se contemplará su respectivo plan de mitigación, impacto económico con la aportación al PIB Sectorial del País e impacto social al brindar nuevas plazas de empleo y generar una cultura al momento de asesorarse y contratar un seguro.

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.



ABSTRACT

The project is based on the creation of an Insurance Broker dedicated to consultancy and focused Insurance Life insurance, Vehicle and Soat, located in the Northeast Sector Cumbayá the Metropolitan District of Quito; in which a careful study of the acceptance of the project was performed. Constituting research that strengthens the entrepreneurial spirit of those who want to build businesses and local development.

Insurance in Ecuador have grown in acceptance of people, both individuals and businesses, allowing these to protect their property, health and life to any eventuality that they are present in work or personal activities.

The methodology is the use according to the research needs required for the development of the project was based on research methods and the development and implementation of surveys within the sector specific, methods of data collection; which provided an insight that has unmet demand service of advising and purchase insurance, and each of the relevant requirements to be legally constituted.

In business studies major investments in fixed assets, deferred assets, working capital, which requires the broker to initiate activities and generation of cash flows for the period of five years in which the project is shaping was presented, the Affordability is favorable as favorable NPV values were determined using TIR with \$ 47,690.96 and 3.59.



The impacts will generate is environmental so their respective mitigation plan, the economic impact Sectoral contribution to GDP of the country and social impact by providing new places of employment and create a culture when an insurance advice and is contemplated.

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Capítulo I

1. Introducción

Mediante un estudio estadístico elaborado por el Banco Central del Ecuador indica que el Sector Industrial de Servicios Financieros específico a Seguros, Reaseguros y Fondos de Pensiones, aporta con el 1% al crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB) Sectorial.

El presente estudio de factibilidad para la creación de un bróker de seguros; brindando al cliente una orientación clara del servicio, contratación de seguros conforme a su dimensión económica y la exclusividad de su actividad, ofreciendo garantías financieras y solvencia para Vehículos, Seguros de Vida y Soat.

El contar con el respaldo de un seguro de cualquier tipo, hoy en día ya no se considera un lujo o un privilegio de la sociedad alta, sino una opción a la que cualquier persona debería tener la posibilidad de acceder. Bajo este parámetro, se analiza la importancia de tener un seguro, la misma que se ha convertido en una necesidad de primera índole la cual debe ser ofertada por empresas aseguradoras o

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

bróker de Seguros; de alta calidad, eficiencia y competencia, capaces de incurrir en mercados y de extender su cobertura.

Para verificar la factibilidad del proyecto se efectuará estudios de mercado cualitativos como encuestas individuales y detalladas para analizar los puntos de vista; estudios de mercado cuantitativos obteniendo resultados más específicos al saber cuál es el seguro que más contratarán, con qué frecuencia, sus necesidades y el nivel de satisfacción de los clientes actuales y/o potenciales; realizándose el proyecto en el sector de Cumbayá al Noroeste del Distrito Metropolitano de Quito.

La creación del estudio de factibilidad permitirá generar crecimiento económico y logros en plazas de empleo; ofreciendo servicios de calidad como es la oferta de seguros, reducción de pobreza, equidad e inclusión económica. Logrando mantener un fortalecimiento en las finanzas públicas, orientando los recursos de forma sostenible del país.

1.01 Antecedentes

La historia del Seguro se remonta a las antiguas civilizaciones en donde se utilizaban prácticas que constituyeron los inicios del actual sistema de Seguros. Probablemente las formas más antiguas de Seguros fueron iniciadas por los Babilonios y los Hindúes. Estos primeros contratos eran conocidos bajo el nombre de Contratos a la Gruesa y se efectuaban, esencialmente, entre los banqueros y los propietarios de los barcos. Con frecuencia, el dueño de un barco tomaría prestados los fondos necesarios para comprar carga y financiar un viaje.

Los vestigios del Seguro de Vida se encuentran en antiguas civilizaciones, tal como Roma, donde era acostumbrado por las asociaciones religiosas, coleccionar y distribuir fondos entre sus miembros en caso de muerte de uno de ellos. (Condusef, 2013)

El Bróker de Seguros actúa como intermediario entre Clientes y Aseguradoras. Es responsable de conjuntar a dichas partes y su objetivo es proporcionar al cliente una contratación de un tipo de seguro que se ajuste a sus necesidades.

La principal función de un Bróker de Seguros es el de velar por los intereses de los asegurados / clientes frente a las Aseguradoras, para lo cual desde el inicio de la relación el bróker es el encargado de realizar la inspección del riesgo para con esta



información entregar al cliente el producto que requiere, el mismo que deberá contemplar las cláusulas y coberturas que cubran los riesgos potenciales.

Los bróker de seguros, gestionan y obtienen contratos de seguros para las aseguradoras; pero su gestión es mucho más amplia, ya que, al ser altamente especializados, tienen la misión de evaluar qué oferta es más conveniente para los intereses del asegurado, brindando al cliente una orientación clara del servicio, contratación de seguros conforme a su dimensión económica y la exclusividad de su actividad, ofreciendo garantías financieras y solvencia para Vehículos, Seguros de Vida y Soat; debido a que en la vida estamos expuestos a muchas situaciones que pueden trascender negativamente en nuestra salud, nuestras pertenencias o, incluso, privarnos de la vida.

- Disponibilidad en tu zona de residencia.
- Asesoramiento en el proceso de contratación de seguros.
- Administración de sus pólizas
- Seguimiento de los siniestros.
- Velar por los intereses de los asegurados.

1.02 Justificación

Realizando un análisis del entorno que presenta el sector se debe considerar la necesidad del servicio de un bróker de seguros.

La aplicación del proyecto radica a la insuficiencia de este tipo de servicio para el asesoramiento y contratación de un seguro; debido a que en la vida están expuestos a muchas situaciones que pueden trascender negativamente en la salud, las pertenencias o, incluso, privarnos de la vida. Todo ello lleva consigo, un gasto económico que la mayoría de las veces, resulta muy elevado. Es por ello que es conveniente la adquisición de un seguro que cubra el daño, al menos en cuanto a los gastos se refiere. Los seguros generales protegen propiedades, bienes materiales y servicios; los seguros de vida dan protección a la integridad de las personas; y los seguros de salud dan cobertura específica a las enfermedades que podrían sufrir una persona. El caso particular de los seguros de vida, constituye una actividad de alta responsabilidad social, ya que estos brindan una amplia cobertura a grandes conglomerados humanos.

El seguro es vital para los individuos. La falta de cobertura dejaría a los individuos y las familias sin protección ante las incertidumbres de la vida diaria. La vida, la salud, las propiedades y otros bienes asegurables son esenciales para la estabilidad financiera, el bienestar y la paz mental del individuo promedio.

Con la implementación del proyecto se contribuirá al "Objetivo 10: Garantizar el acceso a la participación pública y política." Del Plan Nacional del Buen Vivir.

Construimos una democracia en la cual todas y todos nos involucremos y participemos activa y responsablemente en los procesos públicos, políticos y económicos del país. Buscamos el fortalecimiento de las organizaciones, comunidades, pueblos y nacionalidades, para ejercer nuestros derechos y deberes ciudadanos. (Senplades, 2014)

El proyecto contribuirá a explorar actitudes en el sector financiero que permitan demostrar las predilecciones de consumo hasta llegar al punto de preferir la contratación de seguros con empresas procedentes del sector de origen debido a la empatía que genera el tratar con una entidad comercial que posea la misma cultura; extendiendo así la cartera de clientes e incrementando beneficios y así aportar al crecimiento eficiente en la economía del país.

Los instrumentos con los que cuenta el Estado para esta transformación son, principalmente los recursos públicos y la regulación económica. El estado debe orientar los recursos públicos y privados de forma sostenible para generar crecimiento económico y logros en plazas de empleo, reducción de pobreza, equidad e inclusión económica. Logrando mantener un fortalecimiento en las finanzas públicas de nuestro país.

El seguro brindará tranquilidad a las personas para que puedan adquirir bienes, iniciar empresas y mantenerlas en funcionamiento y brindará confianza sobre el futuro de las personas (vida y salud). Los accidentes personales, accidentes de tránsito y las enfermedades representan un problema humano y económico que constituye una grave preocupación. Para hacer frente a este problema es necesario un

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

esfuerzo colectivo de los gobiernos, los empleadores y los trabajadores a fin de crear, poner en práctica y fortalecer continuamente una cultura de seguros; creando seguros cuyos beneficios sean apreciables a corto plazo, de tal manera que sus ventajas se difundan masivamente.

El proyecto se lo realizará en el Sector de Cumbayá al Nororiente del Distrito Metropolitano de Quito; apoyando al crecimiento del sector financiero, generando plazas de empleo y contribuyendo a satisfacer la demanda insatisfecha; considerando que el mercado de seguros de Quito todavía está en crecimiento y existe la posibilidad de encontrar nuevos clientes.

Capítulo II

2. Análisis situacional

Es observar rápidamente el medio ambiente interno y externo de la organización para identificar consecuencias potenciales y prácticas de la investigación. (Namakforoosh, 2000)

2.01 Factor externo

Sistema en el que se encuentra inmersa la empresa, donde existen una serie de fuerzas y macro tendencias que afectan a su funcionamiento, presentando oportunidades y amenazas. Estas fuerzas son incontrolables por la empresa, pero esta debe localizarlas y analizarlas para tratar de darles respuestas. Los factores principales que componen el factor externo empresarial son: económicos, físicos, tecnológicos, político-legal y socio-culturales. (Benguchea, 1999)

2.01.01 Factor económico.

Es la situación económica general, reflejada en las grandes magnitudes macroeconómicas, que constituye el entorno económico en el que se mueve la empresa. Es una de las variables más importantes de macroambiente, ya que va a definir la capacidad adquisitiva del público al que se dirigen las empresas. El poder adquisitivo o de compra a nivel agregado de una economía es función principalmente de:

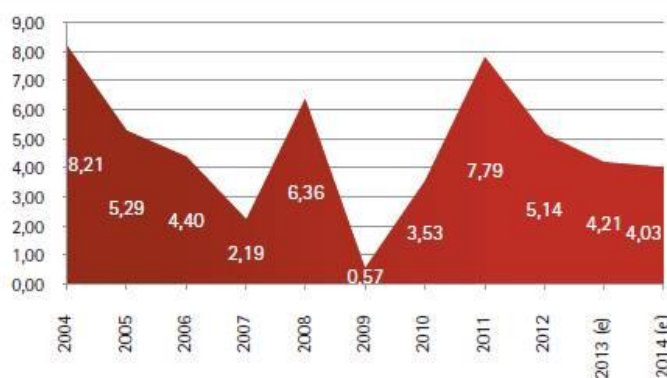
- **La evolución de los ingresos reales.**-Generados mediante las comisiones por la asesoría y contratación de los seguros.
- **El nivel de ahorro y endeudamiento.**- inversión fija inicial y pago de créditos a terceras personas. (Benguichea, 1999)

2.01.01.01 Producto interno bruto.

El Producto Interno Bruto (PIB) es el valor de los bienes y servicios de uso final generados por los agentes económicos durante un periodo. Su cálculo en términos globales y por ramas de actividades se deriva de la construcción de la Matriz Insumo Producto, que describe los flujos de bienes y servicios en el aparato productivo, desde la óptica de los productores y de los utilizadores finales.

El Producto Interno Bruto, es el más importante de las variables macroeconómicas, con cuyo concepto están familiarizados tanto economistas como ejecutivos, que han estudiado las diferentes carreras empresariales a nivel mundial. (Ponton, 2011)

Evolución del PIB



Fuente: Banco Central del Ecuador, UIEM / (e): valor estimado

Figura 1 Producto Interno Bruto

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: Banco Central del Ecuador

Producto interno bruto por sectores 2014

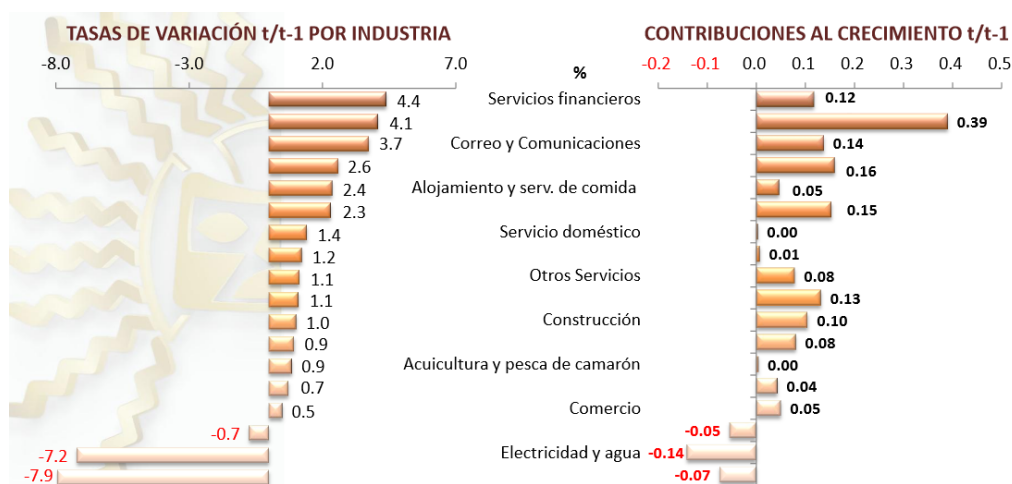


Figura 2 Producto Interno Bruto Sectorial

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: Banco Central del Ecuador

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Análisis: Al dar un servicio de asesoramiento y contratación de seguros aportará al crecimiento del sector industrial servicios financieros; con lo que se determina que el PIB representa una **oportunidad** porque el sector de servicios financieros ha aportado al crecimiento en el año 2014 con un porcentaje de 0,12 como se puede ver en la figura anterior que demuestra que existe una visión de incremento de este sector en el país. Determinando que esta variable va a tener una influencia en el foda con un impacto medio.

2.01.01.02 Inflación.

El fenómeno de la inflación se define como el aumento persistente y sostenido del nivel general de precios a través del tiempo. La inflación es medida estadísticamente por medio del Índice de Precios al Consumidor del Área Urbana (IPCU), a partir de una canasta de bienes y servicios demandados por los consumidores de estratos medios y bajos, establecida a través de una encuesta de ingresos y gastos de los hogares.

La tasa de inflación constituye un indicador que mide el incremento en el nivel general de precios en los bienes y servicios de consumo adquiridos por una familia típica y en promedio, relacionando dos periodos entre sí. De esta manera, la inflación puede ser anual, mensual o trimestral. (Ponton, 2011)

Tabla 1 Inflación 2012-2014

FECHA	VALOR
Abril-30-2014	0.30 %
Marzo-31-2014	0.70 %
Febrero-28-2014	0.11 %
Enero-31-2014	0.72 %
Diciembre-31-2013	0.20 %
Noviembre-30-2013	0.39 %
Octubre-31-2013	0.41 %
Septiembre-30-2013	0.57 %
Agosto-31-2013	0.17 %
Julio-31-2013	-0.02 %
Junio-30-2013	-0.14 %
Mayo-31-2013	-0.22 %
Abril-30-2013	0.18 %
Marzo-31-2013	0.44 %
Febrero-28-2013	0.18 %
Enero-31-2013	0.50 %
Diciembre-31-2012	-0.19 %
Noviembre-30-2012	0.14 %
Octubre-31-2012	0.09 %
Septiembre-30-2012	1.12 %
Agosto-31-2012	0.29 %
Julio-31-2012	0.26 %
Junio-30-2012	0.18 %
Mayo-31-2012	-0.19 %

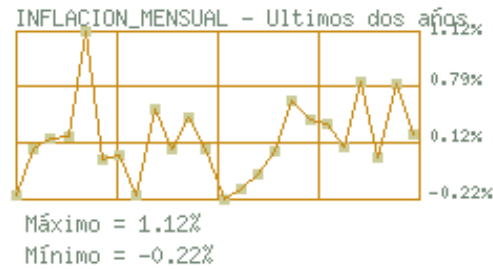


Figura 3 Inflación

Fuente: Banco Central del Ecuador
Elaborado por: Banco Central del Ecuador

Fuente: Banco Central del Ecuador
Elaborado por: Banco Central del Ecuador

Análisis: De acuerdo a la figura publicada por el Banco Central del Ecuador en el que indica que la inflación del mes de Abril del 2014 es del 0,30%; representa una **amenaza** de impacto medio; a pesar que los precios mantienen una inflación baja y controlable; siendo así una de las variables que no depende del porcentaje para determinar si es una oportunidad o amenaza ya que va a estar en constante variación.

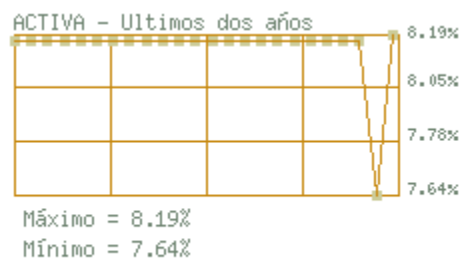
2.01.01.03 Tasas de interés.

En el ámbito financiero, retribución que se paga o recibe por utilizar o prestar una determinada cantidad de dinero por un periodo determinado. Sus porcentajes se calculan en base del porcentaje acordado, obviamente debe ser legalmente aceptado. (Delgado, 2003)

2.01.01.03.01 Tasa de interés activa.

Es el porcentaje que las instituciones bancarias, de acuerdo con las condiciones de mercado y las disposiciones del banco central, cobran por los diferentes tipos de servicios de crédito a los usuarios de los mismos. Son activas porque son recursos a favor de la banca. (Colina, 2009)

Tabla 2 Tasa de Interés Activa



FECHA	VALOR
Junio-30-2014	8.19 %
Mayo-31-2014	7.64 %
Abril-30-2014	8.17 %
Marzo-31-2014	8.17 %
Febrero-28-2014	8.17 %
Enero-31-2014	8.17 %
Diciembre-31-2013	8.17 %
Noviembre-30-2013	8.17 %
Octubre-31-2013	8.17 %
Septiembre-30-2013	8.17 %
Agosto-30-2013	8.17 %
Julio-31-2013	8.17 %
Junio-30-2013	8.17 %
Mayo-31-2013	8.17 %
Abril-30-2013	8.17 %
Marzo-31-2013	8.17 %
Febrero-28-2013	8.17 %
Enero-31-2013	8.17 %
Diciembre-31-2012	8.17 %
Noviembre-30-2012	8.17 %
Octubre-31-2012	8.17 %
Septiembre-30-2012	8.17 %
Agosto-31-2012	8.17 %
Julio-31-2012	8.17 %

Figura 4 Tasa de Interés Activa

Fuente: Banco Central del Ecuador
Elaborado por: Banco Central del Ecuador

Fuente: Banco Central del Ecuador
Elaborado por: Banco Central del Ecuador

Análisis: La tasa de interés activa representa una **oportunidad** de impacto medio ya que todas las entidades e instituciones financieras cobran un interés del 8,19% por los diferentes servicios de créditos concedidos; lo cual permitirá incrementar o poder desarrollar un negocio con facilidad.

2.01. 01. 03.02 Tasa de interés pasiva.

Es el valor porcentual que paga un banco o una institución financiera como contraprestación de los depósitos a plazo que recibe del público. (Delgado, 2003)

Tabla 3 Tasa de Interés Pasiva

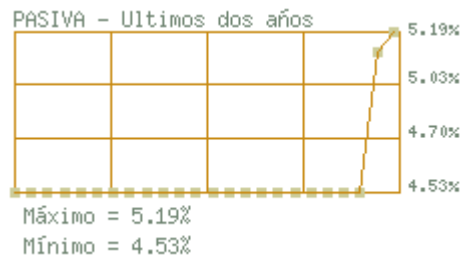


Figura 5 Tasa de Interés Pasiva

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: Banco Central del Ecuador

FECHA	VALOR
Junio-30-2014	5.19 %
Mayo-31-2014	5.11 %
Abril-30-2014	4.53 %
Marzo-31-2014	4.53 %
Febrero-28-2014	4.53 %
Enero-31-2014	4.53 %
Diciembre-31-2013	4.53 %
Noviembre-30-2013	4.53 %
Octubre-31-2013	4.53 %
Septiembre-30-2013	4.53 %
Agosto-30-2013	4.53 %
Julio-31-2013	4.53 %
Junio-30-2013	4.53 %
Mayo-31-2013	4.53 %
Abril-30-2013	4.53 %
Marzo-31-2013	4.53 %
Febrero-28-2013	4.53 %
Enero-31-2013	4.53 %
Diciembre-31-2012	4.53 %
Noviembre-30-2012	4.53 %
Octubre-31-2012	4.53 %
Septiembre-30-2012	4.53 %
Agosto-31-2012	4.53 %
Julio-31-2012	4.53 %

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: Banco Central del Ecuador

Análisis: La tasa de interés pasiva presentada en datos estadísticos del Banco Central del Ecuador indica que es del 5,19% en el mes de Julio del 2014; representa una **amenaza** de impacto medio; por que el porcentaje es mínimo y no permite incrementar nuestra inversión con facilidad.

2.01.01. 04 Riesgo país.

El riesgo país es un concepto económico que ha sido abordado académica y empíricamente mediante la aplicación de metodologías de la más variada índole:

desde la utilización de índices de mercado como el índice EMBI de países

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

emergentes de Chase-JPmorgan hasta sistemas que incorpora variables económicas, políticas y financieras. El Embi se define como un índice de bonos de mercados emergentes, el cual refleja el movimiento en los precios de sus títulos negociados en moneda extranjera. Se la expresa como un índice ó como un margen de rentabilidad sobre aquella implícita en bonos del tesoro de los Estados Unidos. (BCE, 2014)

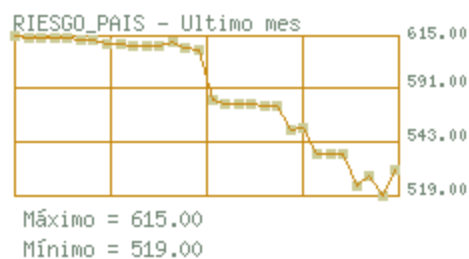


Figura 6 Riesgo País

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: Banco Central del Ecuador

Tabla 4 Riesgo País

FECHA	VALOR
Marzo-20-2014	535.00
Marzo-19-2014	519.00
Marzo-18-2014	531.00
Marzo-17-2014	525.00
Marzo-16-2014	544.00
Marzo-15-2014	544.00
Marzo-14-2014	544.00
Marzo-13-2014	560.00
Marzo-12-2014	558.00
Marzo-11-2014	573.00
Marzo-10-2014	573.00
Marzo-09-2014	574.00
Marzo-08-2014	574.00
Marzo-07-2014	574.00
Marzo-06-2014	576.00
Marzo-05-2014	607.00
Marzo-04-2014	608.00
Marzo-03-2014	611.00
Marzo-02-2014	609.00
Marzo-01-2014	609.00
Febrero-28-2014	609.00
Febrero-27-2014	610.00
Febrero-26-2014	610.00
Febrero-25-2014	613.00
Febrero-24-2014	613.00
Febrero-23-2014	614.00
Febrero-22-2014	614.00
Febrero-21-2014	614.00
Febrero-20-2014	614.00
Febrero-19-2014	615.00

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: Banco Central del Ecuador

Análisis: El Riesgo País representa una **amenaza** de impacto medio ya que es todo riesgo inherente a operaciones transnacionales en niveles altos; generando inseguridad financiera de nuestro país a otro o viceversa, considerando con ello que una la inversión extranjera será muy difícil.

2.01.02 Factor social

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Conjunto de creencias, valores y normas básicas compartidas por cada sociedad o cultura. Los valores culturales fundamentales son altamente persistentes, mientras que los valores secundarios están más abiertos al cambio. Las empresas pueden tener ciertas posibilidades de llegar a modificar estos últimos, pero ciertamente es improbable que consigan incidir en los valores fundamentales. A su vez, una cultura está formada por varias subculturas o grupos que comparten valores, frutos de sus experiencias o circunstancias comunes. Por ejemplo, los adolescentes, los afiliados a un partido o los católicos constituyen ejemplos de subculturas. Cada uno de estos grupos presenta necesidades y comportamientos de consumo distintos, que las empresas deben tener en cuenta a la hora de segmentar y elegir su mercado objetivo. Los especialistas en marketing tienen que tratar de anticipar los cambios culturales y analizar las posibles amenazas y oportunidades que puedan suponer a la empresa. (Benguichea, 1999)

2.01.02.01 Población económica activa (PEA).

La PEA está conformada por las personas de 10 años y más que trabajaron al menos 1 hora en la semana de referencia, o que no laboraron, pero tuvieron empleo (ocupados), o bien, aquellas personas que no tenían empleo, pero estaban disponibles para trabajar y buscaban empleo (desocupados). (INEC, 2014)

Tabla 5 PEA

Rango de edad	2001	%	2010	%
De 95 y más años	3.829	0,2%	1.619	0,1%
De 90 a 94 años	6.294	0,3%	4.639	0,2%
De 85 a 89 años	11.092	0,5%	10.760	0,4%
De 80 a 84 años	17.445	0,7%	20.187	0,8%
De 75 a 79 años	25.513	1,1%	27.990	1,1%
De 70 a 74 años	35.569	1,5%	40.040	1,6%
De 65 a 69 años	43.818	1,8%	57.014	2,2%
De 60 a 64 años	54.407	2,3%	72.702	2,8%
De 55 a 59 años	66.296	2,8%	94.397	3,7%
De 50 a 54 años	92.256	3,9%	114.630	4,4%
De 45 a 49 años	247.627	10,4%	142.926	5,5%
De 40 a 44 años	110.756	4,6%	154.206	6,0%
De 35 a 39 años	141.919	5,9%	180.504	7,0%
De 30 a 34 años	163.413	6,8%	208.179	8,1%
De 25 a 29 años	182.114	7,6%	238.668	9,3%
De 20 a 24 años	204.363	8,6%	246.050	9,6%
De 15 a 19 años	249.075	10,4%	238.705	9,3%
De 10 a 14 años	246.651	10,3%	241.334	9,4%
De 5 a 9 años	243.651	10,2%	244.844	9,5%
De 0 a 4 años	242.729	10,2%	236.893	9,2%
Total	2.388.817	100,0%	2.576.287	100,0%

Fuente: INEC
Elaborado por: INEC

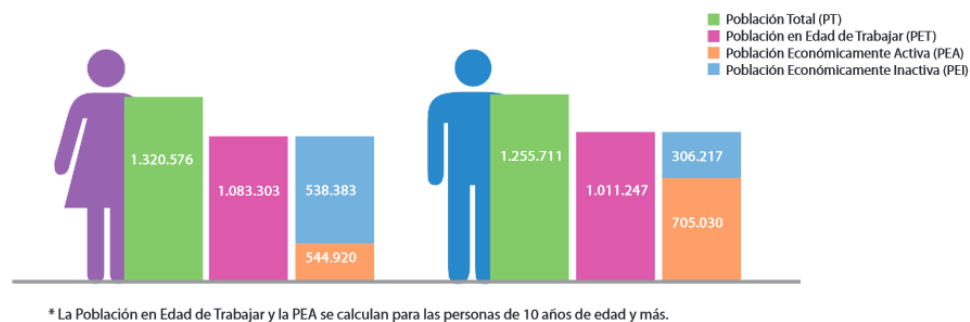


Figura 7 PEA
Fuente: INEC
Elaborado por: INEC

Análisis: De acuerdo con los datos estadísticos el PEA (Población Económicamente Activa) representa una **oportunidad**; ya que muestra porcentajes redondeados entre 34% en la población desde los 20 años a 39 años de edad que serán la población

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

enfocada para trabajar; considerando que a partir de los 40 años en adelante la población no tiene el mismo rendimiento físico y mental dentro del rango considerado. Considerando que esta variable indispensable tiene una influencia en el FODA con un impacto Alto.

2.01.02.02 Consumismo.

Movimiento social que centra el objetivo vital del individuo en el uso o consumo cada vez mayor de bienes y servicios. Aluce a un tipo de realidad cuyos rasgos inmediatamente visibles son el gran incremento de viene materiales como. Consecuencia de la introducción frecuente de innovaciones tecnológicas que sorprenden a la mayoría de los contemporáneos. La elevación del nivel de vida de gran parte de la población en varios países y la generalización de falsas necesidades y el adormecimiento de la conciencia crítica a través de las necesidades económicas aparecen como los mecanismos principales que oscurecerá sus miembros, lo que significa la sociedad de consumo, una sociedad capitalista que mantiene el régimen de trabajo asalariado en contradicción con lo que el uso pleno de las fuerzas productivas en un régimen distinto podría alcanzar. (Orlando, 2006)

Análisis: El comunismo en el país es considerado un impacto medio ya que existen personas que adquieren bienes y servicios sin tener una necesidad o satisfacción; con lo que representa una **oportunidad** de impacto medio, ya que al adquirir un vehículo se puede incluir un seguro vehicular.

2.01.02 Factor legal

Conjunto de leyes, normativas, departamentos gubernamentales y grupos de presión que afectan, de manera creciente, a la vida empresarial. Su evolución constituye una importante fuente de amenazas y oportunidades para la empresa. (Bengucheá, 1999)

2.01.02.01 Sri.

R.U.C Registro único de contribuyentes

El Registro Único de Contribuyentes (RUC) es el número de identificación personal e intransferible de todas aquellas personas naturales y jurídicas, tanto nacionales como extranjeras, que realicen actividades económicas.

Requisitos para inscribirse:

- Original de la cedula de identidad o ciudadanía.
- Original del certificado de votación
- Original y copia de la planilla de servicio básico (agua, luz o teléfono) para verificación.

2.01.02.02 Municipio.

Patente Municipal

Es la contribución a las Municipalidades, que debe efectuar toda persona o empresa que desarrolle una profesión, oficio, industria, arte o cualquiera otra actividad lucrativa secundaria o terciaria, sea cual fuere su naturaleza o denominación (Art. 23, Ley de Rentas Municipales). Se paga en dos cuotas. Debe

presentarse a más tardar el 30 de abril de cada año, una declaración de capital propio tributario, que servirá de base para la determinación del monto a pagar.

Requisitos:

- Formulario de declaración de patente municipal debidamente lleno y suscrito por el representante legal.
- Copia de cédula y certificado de votación de las últimas elecciones del representante legal.
- Copia de la escritura protocolizada de constitución de la persona jurídica (en el caso de las empresas nuevas).
- Copia del nombramiento del representante legal.

2.01.02.03 Cámara de Comercio Quito.

La Cámara de Comercio de Quito (CCQ) es una entidad con más de 100 años de experiencia que tiene por objetivo brindar apoyo a todos los socios afiliados, y a los comerciantes en general, para que promuevan su negocio. Tiene un amplio catálogo de servicios que abarcan desde capacitaciones hasta créditos para poner en marcha una pequeña empresa. Para gozar de todos estos beneficios es necesario que personas naturales y jurídicas se afilien a la Cámara. Los requisitos son los siguientes:

Requisitos para afiliarse a la Cámara de Comercio de Quito (Personas Naturales)

Los Ecuatorianos:

- Copia de Cédula de Identidad

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

- Papeleta de votación

Opcional:

Copia del RUC

Para afiliarse como persona natural es necesario realizar el pago del valor de inscripción y la primera cuota social mensual.

2.01.02.04 Superintendencia de bancos y seguros.

Obtención de Credencial

Requisitos:

De los agentes de seguros sin relación de dependencia.- Para ejercer su actividad deben obtener su credencial ante la Superintendencia de Bancos y Seguros, para lo cual presentaran en originales o copias debidamente autenticadas ante Notario Público, los siguientes documentos:

- a) Curriculum vitae;
- b) Certificado de afiliación a la Cámara de Comercio del lugar en donde va a desarrollar su actividad;
- c) Certificado del Registro Único de Contribuyentes;
- d) Certificado de haber aprobado un curso de especialización de seguros de por lo menos 360 horas de duración dictado por un Centro de Educación Superior, o por un organismo legalmente reconocido por autoridad competente y aceptado por la Superintendencia de Bancos y Seguros y acreditar experiencia equivalente a un tiempo mínimo de 5 años en el área técnica o de comercialización de seguros.

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

La experiencia se acreditará con el certificado otorgado por el representante legal de la persona jurídica que integre el sistema de seguro privado, en donde el interesado haya prestado sus servicios y con el contrato de trabajo debidamente inscrito en la Inspectoría del Trabajo, o a falta de este contrato con el certificado de afiliación del IESS;

- e) Copia de la cédula de ciudadanía y copia de la papeleta de votación del último sufragio;
- f) Quienes estuvieren en mora en el cumplimiento de sus obligaciones por más de sesenta días con cualquiera de las instituciones del sistema financiero o de seguros o quienes en el transcurso de los últimos cinco años hubiesen incurrido en el castigo de sus obligaciones por parte de cualquier institución financiera o de seguros;
- g) En caso de que el solicitante sea extranjero presentará la pertinente autorización laboral otorgada por autoridad competente;
- h) Además de los documentos señalados en los literales precedentes, el interesado debe mantener el registro actualizado de su dirección, número de teléfono, fax y correo electrónico; y,
- i) Los asesores productores de seguros, que deseen operar en el ramo de fianzas, para obtener el certificado respectivo, deben contar con experiencia y conocimientos específicos en la materia de fianzas o afines.

Credenciales y certificados de autorización por ramos

Requisitos:

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Para obtener las credenciales y los certificados de autorización por ramos, los peticionarios personas naturales o jurídicas,

- a) Elevaran una solicitud a la Superintendencia de Bancos y Seguros, con el patrocinio de un abogado, indicando los nombres, apellidos, profesión u ocupación, nacionalidad, domicilio o residencia, el número de la cédula de ciudadanía, la calidad en la que comparecen
- b) El pedido formal que formulan y adjuntará los documentos señalados en la presente resolución.

Análisis: El factor legal representa una **oportunidad** de impacto alto ya que al aportar, cumplir todas las leyes y sacar los permisos correspondientes referentes, que se rigen en el Ecuador; se podrá mantener una implementación y funcionamiento correcto del Bróker de Seguros.

2.01.03 Factor tecnológico

La tecnología constituye una de las variables fundamentales a tener en cuenta por la empresa, puesto que genera constantemente nuevas oportunidades y amenazas. El marketing debe estar atento a las grandes tendencias tecnológicas de su entorno, al acelerado ritmo del cambio de dichas tendencias, a las casi ilimitadas oportunidades de innovación, etc. Así, los audiovisuales constituyen una fuente de oportunidades para facilitar las comunicaciones. (Benguichea, 1999)

Análisis: El factor tecnológico es una de las variables más esenciales; ya que su tendencia avanza cada vez más, representando así una **oportunidad** de impacto

medio para el ciclo del seguro, con lo que se implementara software actualizado para ingresar procesos continuos sobre la contratación de seguros.

2.02 Entorno local

Es e que está formado por las fuerzas cercanas a la empresa que influyen en su capacidad de satisfacer a los clientes, esto es: la empresa, los mercados de consumidores, los canales de marketing que utiliza los competidores y su público. (Kotler & Armstrong, Fundamentos de Marketing, 2003)

2.02.01 Clientes

Persona ha quien va destinado el resultado de la actuación industrial, comercial o de servicios desarrollada por una empresa y que habitualmente efectúa sus compras de bienes o servicios en la misma. En el negocio de seguros, este término es empleado para designar al asegurado o contratante de la póliza, del seguro que le convenga. (Castello Matran & Guardiola Lozano, 1992)

Tabla 6 Clientes

NOMBRE	DIRECCIÓN	DESCRIPCIÓN
Compañía de Taxis	Tumbaco Calle	Contratación Seguro de
Ejecutivos Mircruzval S.A	Gaspar de Carvajal	Vehicular, Soat
	y Oswaldo	
	Guayasamín	
Muebles Artempo Cía.	Tumbaco Sector La	Contratación Seguro de
	Cerámica	Vida
Personas Naturales Mayores	Alrededor del	Contratación Seguro
de 20 años a 60 años del PEA	Sector efectuado	Vida y Vehicular
Compañía de Taxis Ilalo S.A.	Tumbaco	Contratación Seguro de
		Vehicular, Soat
Compañía Taxiosanes de	Cumbayá	Contratación Seguro de
Cumbayá S.A.		Vehicular, Soat

Fuente: Investigación de Campo**Elaborado por:** Jessica Quito

Análisis: En la tabla presentada mediante una Investigación de Campo se observa que los clientes potenciales para el asesoramiento y contratación de seguros estarán destinados a Compañías y Personas Naturales mayores de 20 años a 60 años del PEA; por lo cual esta variable representa una **oportunidad** de impacto alto debido a que no existe un mercado totalmente cubierto para este tipo de servicio.

2.02.02 Proveedores

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Los proveedores son un eslabón importante en el sistema general de la compañía de “entrega de valor” al cliente. Proporcionan los recursos que necesita la compañía para producir sus bienes y servicios. Los desarrollos de los proveedores pueden afectar seriamente la mercadotecnia. Los gerentes de mercadotecnia deben vigilar la disponibilidad de los suministros, la escasez o las demoras, las huelgas laborales y otros acontecimientos que pueden significar un costo a corto plazo en las ventas y un daño en la satisfacción del cliente a largo plazo. (Kotler, Factores, Fundamentos de Mercadotecnia, 1998)

Tabla 7 Proveedores de Seguros Cumbaya

NOMBRE	DIRECCIÓN	DESCRIPCIÓN	CONDICIONES DIFERENCIADORAS		
			CRÉDITO /DÍAS	DESCUENTO	PROMOCIÓN
QBE Seguros Colonial	Av. Eloy Alfaro Quito	Seguro Vehicular			Comisión
Computron	Av. Interoceánica Cumbayá	Computadores, Impresoras	15 Días	6%	
Muebles Artempo Cía.	Tumbaco Sector La Cerámica	Escritorios	30 Días		
NECTILUS Corp.	Quito	Software	30 Días		
AUTOFLASH	Av. De la Prensa	Plataformas Autocargables, Winchas y Auxilio Mecánico		7%	
Interoceánica Cía.	Av. Amazonas N35-17 Y Juan P. Sánz.	Seguro de Vida, Soat			Comisión

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Jessica Quito

Análisis: La tabla de proveedores representa una **amenaza** de impacto alto; ya que los proveedores deciden cuando abastecer o dejar de abastecer con artículos

indispensables para continuar ejerciendo con la actividad de asesoramiento y contratación de seguros.

2.02.03 Competidores

La competencia son aquellas empresas que pretenden igualmente vender a nuestros clientes potenciales. Los competidores constituyen una de las variables micro ambiental más importante del entorno de la empresa. Esta tiene que identificarlos, vigilarlos y actuar en consecuencia para conseguir y mantener la lealtad de los clientes. (Bengucheá, 1999)

Tabla 8 Competidores de Seguros Cumbaya

NOMBRE	DIRECCIÓN	DIFERENCIACIÓN
KBD ASESORES DE SEGUROS	Av. Interoceánica Cumbayá	Seguros Vehicular cubren artículos que se encuentren dentro del vehículo con un costo adicional.
ASESOR DE SEGUROS MARÍA ESTRELLA	CALLE "A", LOTE 36 URB. "Los Guabos" (Cumbayá)	No cubren ningún artículo que se encuentre dentro del vehículo.

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Jessica Quito

Análisis: La tabla de Competidores representa una **amenaza** de impacto medio, debido a que no existen gran cantidad de competidores a lo que se refiere al nororiente de Quito en el sector de Cumbayá; esto incentiva a mejorar y a crecer como empresa brindando el mejor servicio en asesoramiento y contratación de seguros; satisfaciendo las necesidades de los clientes.

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

2.03 Matriz Foda

Matriz foda ilustra como las oportunidades y amenazas externas se pueden relacionar con las fortalezas y debilidades alternativas estratégicas. (Hunger, 2007)

Oportunidades

Tabla 9 Oportunidades

VARIABLE	IMPACTO		
	ALTO	MEDIO	BAJO
PIB		X	
TASA ACTIVA		X	
PEA	X		
CONSUMISMO		X	
FACTOR LEGAL	X		
FACTOR TECNOLÓGICO		X	
CLIENTES	X		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Jessica Quito

Amenazas

Tabla 10 Amenazas

VARIABLE	IMPACTO		
	ALTO	MEDIO	BAJO
TASA PASIVA		X	
INFLACIÓN		X	
RIESGO PAÍS		X	
PROVEEDORES	X		
COMPETIDORES		X	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Jessica Quito

2.04 Propuesta estratégica

Es la concepción global de la organización establecida desde la alta dirección para alcanzar las metas y objetivos de la compañía. Es, en cierto modo, los principios básicos por medio de los cuales logran sus objetivos finales: las creencias, valores y pautas de conducción que debería poner en práctica para llegar a cumplir sus metas fijadas. (Díaz, 2004)

2.04.01 Misión

La misión es lo que pretende hacer la empresa y para quién lo va hacer. Es el motivo de su existencia, da sentido y orientación a las actividades de la empresa; es lo que se pretende realizar para lograr la satisfacción de los clientes potenciales, del personal, de la competencia y de la comunidad en general. (Fleitman, 2000)

Somos una empresa que se fundamenta en ofrecer el asesoramiento y contratación en el desarrollo de la actividad de seguros, logrando mayor participación de mercado a través de un eficiente servicio que genera bienestar, desarrollo integral, valorando altamente las ideas creativas, opiniones, actitudes, manteniendo un interés permanente en integrar las necesidades y metas de la empresa con un trabajo pleno que contribuya al desarrollo personal que ayudan a contribuir en el sector industrial de servicios financieros ecuatorianos.

2.04.02 Visión

La definición de la visión establece lo que quiere ser en el futuro la corporación, que posición en la sociedad desea ocupar; objetivo final de la entidad. Con ella, la firma decide A dónde quiere llegar. (Diez de Castro & Garcia del Juno, 2001)

Ser reconocidos en el año 2019, como los mejores Asesores de Seguros, por el prestigio y profesionalismo brindado en el servicio de asesoramiento y contratación de seguros personalizados y garantizados.

2.04.03 Objetivos

Los objetivos definen de forma concreta hacia donde se dirige una actividad. Estos están referidos con resultados deseados para individuos, grupos u organizaciones.

Los objetivos se configuran en una jerarquía que abarca desde el objetivo global hasta los objetivos individuales específicos. Todos los objetivos están interconectados, por lo que la consecución de uno de ellos depende de la consecución del resto. (Diez de Castro & Garcia del Juno, 2001)

2.04.03.01 *Objetivo general.*

Consolidar un servicio de asesoramiento y contratación de seguros a través de la red de mercado empresarial, brindando seguros con altos índices de eficacia y

eficiencia; superando las expectativas del cliente con la finalidad de lograr una importante participación de mercado y una alta rentabilidad.

2.04.03.02 Objetivos específicos.

- Garantizar el buen desarrollo de los planes de trabajo; fomentando la capacidad y calidad del trabajo en equipo.
- Mantener una política de precios en los seguros, primas que permitan ser una ventaja competitiva en el mercado.
- Optimizar los servicios que ofrece el área de vehículos de las aseguradoras para sus clientes.
- Disminuir significativamente el tiempo de pago de siniestros mediante una entrega ágil y oportuna de los procedimientos y requerimientos necesarios.
- Desarrollar alianzas estratégicas con las Aseguradoras proveedoras de seguros, con la finalidad de ofrecer un servicio de calidad, eficacia y eficiencia, por un precio moderado y accesible

2.04.04 Principios

Los principios son valores centrales, esenciales y permanentes de la organización. Se expresan de forma sencilla, clara y directa y son difundidos y preservados como una fuerza vital de la empresa. Los principios son independientes de los cambios en el ambiente externo porque impresionan algo esencial en la organización. Por ello, se definen como afirmaciones aceptadas generalmente que sirven de referencia superior para las decisiones que se adopten. Los principios son

aseveraciones que deben ser respetadas en todos los casos, son valores compartidos.

(Diez de Castro & Garcia del Juno, 2001)

- **Lealtad y Confianza**

El comportamiento en la empresa se basara en la confianza recíproca entre colegas, en la plena disponibilidad y transparencia hacia el Grupo y hacia todas las partes interesadas con las cuales intercambiamos pareceres día a día.

- **Trabajo en Equipo**

Incidir en las personas para que mantengan un ambiente lleno de amistad y un excelente ambiente laboral.

- **Seguridad**

Este juicio se orienta a generar un vínculo de confianza, que los clientes crea que serán satisfechos en sus necesidades y deseos.

- **Servicios de Calidad**

Mantener asesoramiento y contratación de calidad en los seguros ya que siempre será factor determinante en la decisión de compra de las personas.

- **Compromiso**

Voluntad de responder con alto sentido del deber en todas las situaciones, entregando su desempeño para el éxito de la empresa.

- **Supervisión Efectiva**

Mantener un grado de motivación y capacidad de cada persona que influye en el estilo de supervisión que debe utilizarse en cada situación del cliente.

2.04.05 Valores

Los valores son conceptos unidos estrechamente al de ética. La ética es la parte explícita de la cultura que se refiere a las reglas de juego relativos a las relaciones entre los actores que van a presidir el juego de estas relaciones. (Diez de Castro & Garcia del Juno, 2001)

- **Respeto**

Aceptación, valoración y actuación con mente abierta ante las diversas opiniones, creencias, culturas y formas de ser de las personas que le rodean.

- **Honestidad**

Capacidad para interiorizar valores éticos y morales y comportarse consecuentemente con éstos.

- **Responsabilidad**

Tiene varias orientaciones. La empresa se compromete a la estabilidad y buenas condiciones laborales.

- **Puntualidad**

Exigir a los empleados el respeto a los tiempos de llegada y salida, pero sobre todo con los clientes, entrega oportuna de servicios sugeridos.

- **Humildad**

Ser amables, cordiales y colaboradores actuar de manera consistente para lograr un buen ambiente de trabajo.

2.04.06 Políticas

Una decisión unitaria que se aplica a todas las situaciones similares. Un lineamiento que facilita la toma de decisiones en actividades rutinarias. Lo que la dirección desea que se haga en cada situación definida. (Torres, 1996)

Política salarial

Propósito: Crear un sistema de remuneración ordenado, equitativo para la organización y para los empleados, que motive eficazmente el trabajo productivo y el cumplimiento de los objetivos y metas.

Exposición de la política

a) El sistema de remuneración de la organización obedecerá a un modelo internacionalmente aceptado y su valoración estará de acuerdo con el mercado laboral.

b) El cumplimiento del sistema de remuneración se normará en base a un Reglamento Interno que será aprobado por el Directorio.

- c) Se procurará establecer un sistema de remuneración variable en función del cumplimiento de objetivos y metas.
- d) Las elevaciones salariales se realizarán únicamente como consecuencia de la evaluación de desempeño y la situación financiera de la empresa.
- e) Todo requerimiento de pago de horas extras y viáticos deberá obedecer a una programación de trabajo previamente establecida y en función de su costo- beneficio; y deberán ser autorizados por el Gerente General dentro de sus respectivos presupuestos aprobados.
- f) Los empleados sometidos a condiciones y horarios especiales de trabajo, de acuerdo a normas del trabajo, no podrán laborar horas extraordinarias y/o suplementarias a fin de precautelar su salud y bienestar.

Política de selección y contratación de personal

Propósito: Establecer las normas aplicables a las actividades de selección y contratación del recurso humano que permitan escoger personas idóneas, que se ajusten a los requerimientos y a los perfiles establecidos para alcanzar sus objetivos estratégicos y asegurar su futuro desarrollo.

Exposición de la política

- a) Todo proceso de selección de personal se iniciará con la elaboración del correspondiente "Requerimiento de Personal", el mismo que deberá estar firmada por el Gerente General. Esto se aplicará para todos los casos de vacantes, reemplazos y creación de nuevos puestos.

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

- b) En caso que se genere una vacante, se dará preferencia al personal estableciente, que se ajuste al perfil del cargo, mediante un concurso interno. En caso de declararse desierto el concurso debido a que no existe personal que cumpla con el perfil requerido, se buscarán fuentes de reclutamiento externo.
- c) No se podrá realizar ninguna contratación de personal que no haya cumplido con el proceso de selección.
- d) Se podrán reemplazar vacantes únicamente en aquellos cargos que ejecuten labores técnicas y/o que estén en unidades de negocios rentables.
- e) La contratación de personal nuevo deberá ser efectuada preferentemente bajo la modalidad de contratación.
- h) La elección del candidato a ser contratado constituye responsabilidad exclusiva del Gerente General, quién tomará su decisión en base a la información provista por el proceso de selección respectivo.

Políticas de vacaciones

Propósito: Establecer la directriz bajo la cual la administración deberá planificar las vacaciones de sus trabajadores, con la finalidad de propiciar su necesario descanso anual, asegurando que la ausencia temporal de aquellos no cause inconvenientes al normal desarrollo de actividades.

Exposición de la política

- a) El goce de vacaciones se realizará en base a la programación anual que el Gerente presentará como parte de su plan operativo anual.

- b) Cuando por necesidades imperiosas, el trabajador se vea imposibilitado de hacer uso de las vacaciones, el jefe inmediato del área y el trabajador deberán acordar una nueva fecha de goce de las mismas.

Política de pagos

Propósito: Establecer los parámetros que aseguren el cumplimiento oportuno de las obligaciones económicas contraídas por la empresa a proveedores de bienes y servicios.

Exposición de la política

- a) Se entiende por proveedores a todas aquellas personas naturales o jurídicas, e instituciones que tengan firmado un contrato de servicios, provisión de bienes, equipos o cualquier tipo de convenio que genere obligaciones de pago a Seguros Cumbayá. En esto se incluyen contratos bajo la modalidad de pagos directos, créditos por financiamiento, etc.
- b) Todo pago que realice deberá fundamentarse en obligaciones contraídas por los funcionarios responsables, que previamente hayan cumplido con lo dispuesto en el Reglamento.
- c) Todo pago deberá tener su correspondiente asignación presupuestaria, es decir ningún pago podrá realizarse sin estar previamente contemplado en el presupuesto anual de la compañía, salvo casos de excepción previamente autorizados por el Directorio.

d) En general el contador procurarán cumplir adecuadamente los pagos a la fecha de su vencimiento de acuerdo al cronograma de pagos contemplado en los correspondientes contratos o convenios que generen obligaciones para la empresa.

Política de compras

Propósito: Establecer la logística adecuada para pueda disponer oportunamente de los bienes tecnológicos, repuestos, equipos, mobiliario, materiales e insumos necesarios, para la operación y mantenimiento de sus instalaciones, a precios justos y con los mayores niveles de calidad.

Exposición de la política

- a) Los únicos funcionarios autorizados a emitir órdenes de compra son Gerente General o los funcionarios autorizados para ello mediante poder especial.
- d) Para adjudicar compras se deberá tomar en consideración el precio, plazo de entrega, calidad, garantía, marca, procedencia, confiabilidad y experiencia del proveedor.
- e) Los procesos de compras de materiales e insumos para las áreas administrativas y atención al cliente se los efectuará trimestralmente, salvo casos en que el requerimiento sea emergente.
- f) Para la adquisición de cualquier tipo de suministros, equipos y materiales, se procurará conseguir el menor precio y las mejores condiciones de pago. Los procesos deberán iniciarse una vez aprobado el presupuesto.

- h) Se deberá contar con un listado de precios referenciales actualizados de los bienes, servicios, equipos, obras y trabajos de mantenimiento. Para el efecto se deberá considerar entre otros parámetros los listados de precios referenciales.
- i) En los primeros dos meses del año se invitará a proveedores de bienes y servicios a calificarse, la invitación se hará a través de diarios de circulación nacional.

2.05 Gestión administrativa

Es la gestión en donde se realizan diferentes funciones que varían de una empresa a otra. Podemos decir que la Gestión Administrativa es un departamento que se encarga fundamentalmente de lo relativo al Departamento de Personal.

Aunque en sus orígenes el Departamento de Personal asumía fundamentalmente funciones de administración de personal, con el tiempo y unido al aumento de dimensiones de la empresa. (Ena Ventura & Delgado González, 2006)

2.05.01 Organigrama

El organigrama representa la estructura de una organización formal; estructura significa la disposición u ordenación de los órganos o cargos que componen una empresa; es decir una estructura organizacional dividida por niveles jerárquicos.

La estructura organizacional, o sea, la estructura de una organización, es la forma que los órganos y cargos están distribuidos en los distintos niveles (grados) y en los diversos departamentos de la empresa. (Orozco, 1996)

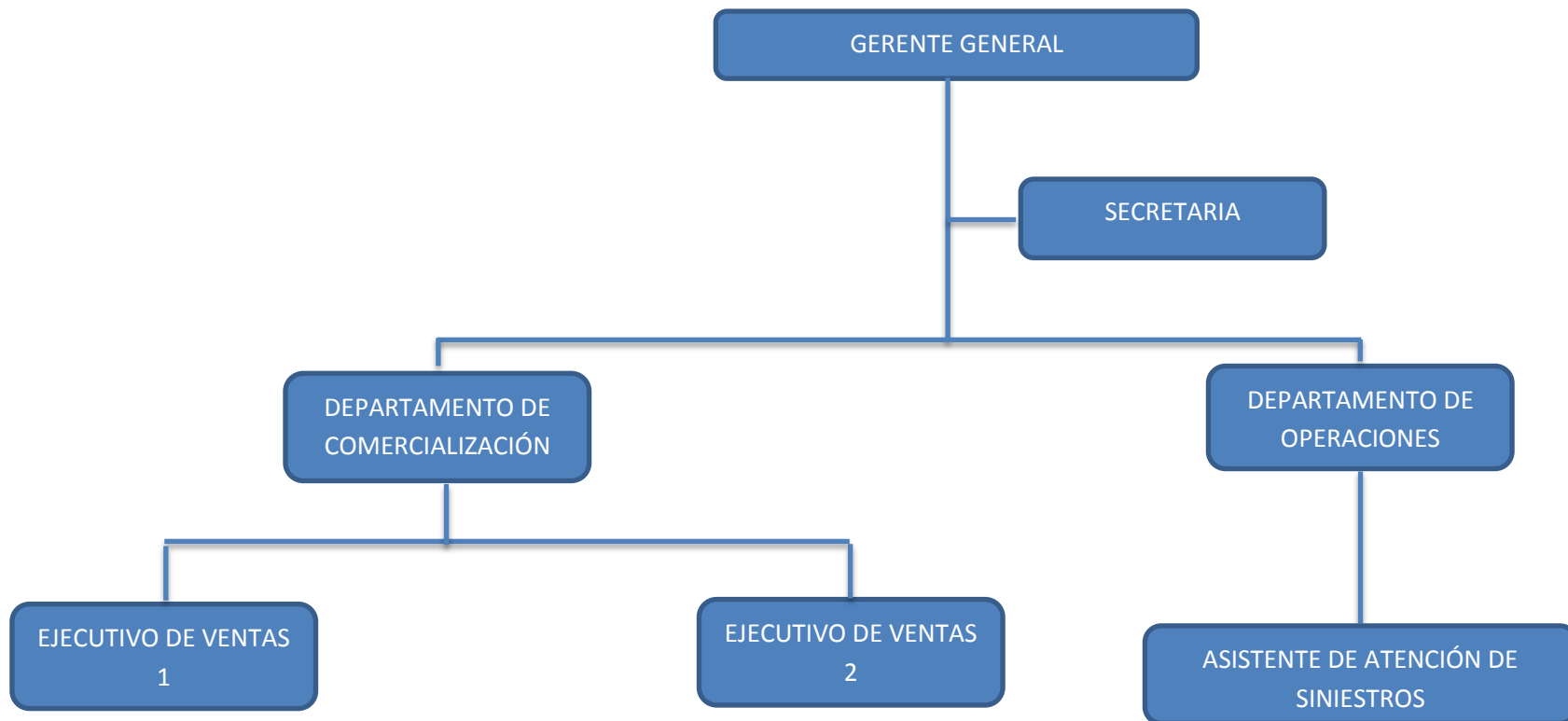


Figura 8 Organigrama Estructural
Elaborado por: Jessica Quito

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

2.05.02 Manual de funciones

Modelo de organización de funciones del departamento basado en la división del mismo en sub departamentos encargados de realizar distintas funciones propias de esta área. Cada persona encargada de un departamento cumple distintas funciones. (Benguchea, 1999)

MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

I INTRODUCCIÓN

Seguros Cumbayá

La prestación de servicios de asesoramiento y contratación de seguros constituye uno de los objetivos principales de la Seguros Cumbayá.

La función principal Seguros Cumbayá es la de prestar servicios de asesoramiento y contratación de seguros.

La estructura y funcionamiento se encuentran establecidos en la Ley la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Seguros Cumbayá, está conformado por un grupo de profesionales de alto nivel, con la suficiente calificación y experiencia para la realización de las tareas específicas de corto y largo plazo.

El presente manual presenta la estructura organizacional, funcional y de descripción de funciones del personal del bróker de Seguros Cumbayá, el mismo

que permitirá alcanzar los objetivos del bróker en forma eficiente, ágil y coordinada de los servidores.

Seguros Cumbayá.; la naturaleza, objetivos, funciones y procedimientos de sus servidores; y, la descripción y especificación de los diferentes puestos, para asegurar la eficiencia y eficacia de los procesos bajo su responsabilidad.

Seguros Cumbayá sobre la manera como está organizado internamente para su funcionamiento; asimismo, señala el rol que desempeña cada uno del personal.

Objetivos

- Garantizar el buen desarrollo de los planes de trabajo; fomentando la capacidad y calidad del trabajo en equipo.
- Mantener una política de precios en los seguros, primas que permitan ser una ventaja competitiva en el mercado.
- Optimizar los servicios que ofrece el área de vehículos de las aseguradoras para sus clientes.
- Disminuir significativamente el tiempo de pago de siniestros mediante una entrega ágil y oportuna de los procedimientos y requerimientos necesarios.
- Desarrollar alianzas estratégicas con las Aseguradoras proveedoras de seguros, con la finalidad de ofrecer un servicio de calidad, eficacia y eficiencia, por un precio moderado y accesible.

El personal que presta servicios para Seguros Cumbayá, vigilará el cumplimiento de los compromisos y obligaciones adquiridas por Seguros Cumbayá a través de los contratos suscritos con los proveedores de servicios.

II

ESTRUCTURA ORGÁNICA Y FUNCIONAL DE SEGUROS CUMBAYÁ

La estructura orgánica y funcional de Seguros Cumbayá comprende los siguientes niveles:

Gerente General

Secretaria

Ejecutivo de Ventas 1

Ejecutivo de Ventas 2

Asistente de Atención de Siniestros

III

CODIFICACIÓN DE PUESTOS

Consta de 3 elementos:

Ejemplo:

SEG	GG	01
-----	----	----

Corresponde a un servidor que pertenece al grupo ocupacional de Seguros Cumbayá, es El Gerente, asignado el 01. Este sería el Gerente General de la Empresa.

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Grupos ocupacionales de Seguros Cumbayá

GG: Gerente General

Numeración:

Dígito que se le asigna al personal, va del 01 al 05.

IV NÓMINA DEL PERSONAL OCUPACIONAL

Tabla 11 Nómina de Personal

Nº	NOMBRES DEL PUESTO	CÓDIGO
1	Gerente General	SEG GG 01
2	Secretaría	SEG SEC 02
3	Ejecutivo De Ventas 1	SEG EV01 03
4	Ejecutivo De Ventas 2	SEG EV02 04
5	Asistente De Atención De Sinistros	SEG AS 05

Elaborado por: Jessica Quito

Tabla 12 Descripción de Funciones Gerente

	MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	Código: SEG GG 01		
		Fecha de Aprobación:		Pág. N°: 1
		DÍA: 16	MES: 06	AÑO: 2014
I. INFORMACIÓN BÁSICA:				
1. PUESTO	GERENTE GENERAL			
2. GRADO	S/G			
3. JEFE INMEDIATO SUPERIOR	DIRECTORIO			
4. SUPERVISA A	SECRETARIA, DPTO. ADMINISTRATIVO Y DPTO. DE OPERACIONES			
II NATURALEZA DEL PUESTO:				

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

El Gerente General actúa como representante legal de la empresa, fija las políticas operativas, administrativas y de calidad en base a los parámetros fijados por la casa matriz.

Es responsable ante los accionistas, por los resultados de las operaciones y el desempeño organizacional, junto con los demás gerentes funcionales planea, dirige y controla las actividades de la empresa. Ejerce autoridad funcional sobre el resto de cargos ejecutivos, administrativos y operacionales de la organización.

Actúa como soporte de la organización a nivel general, es decir a nivel conceptual y de manejo de cada área funcional, así como con conocimientos del área técnica y de aplicación de nuestros productos y servicios.

Su objetivo principal es el de crear un valor agregado en base a los servicios que ofrecemos, maximizando el valor de la empresa.

III FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

- Liderar el proceso de planeación estratégica de la organización, determinando los factores críticos de éxito, estableciendo los objetivos y metas específicas de la empresa.
- Desarrollar estrategias generales para alcanzar los objetivos y metas propuestas.
- A través de sus subordinados vuelve operativos a los objetivos, metas y estrategias desarrollando planes de acción a corto, mediano y largo plazo.
- Crear un ambiente en el que las personas puedan lograr las metas de grupo con la menor cantidad de tiempo, dinero, materiales, es decir optimizando los recursos disponibles.
- Implementar una estructura administrativa que contenga los elementos necesarios para el desarrollo de los planes de acción.
- Preparar descripciones de tareas y objetivos individuales para cada área funcional liderada por su gerente.
- Definir necesidades de personal consistentes con los objetivos y planes de la empresa.
- Seleccionar personal competente y desarrollar programas de entrenamiento para potenciar sus capacidades.
- Ejercer un liderazgo dinámico para volver operativos y ejecutar los planes y estrategias determinados.
- Desarrollar un ambiente de trabajo que motive positivamente a los individuos y grupos organizacionales.
- Decide cuando un nuevo servicio ha de ingresar al mercado.

- Está autorizado a firmar los cheques de la compañía, sin límite de monto.

Delegaciones: En caso de vacaciones, enfermedad, viaje o cualquier tipo de ausencia temporal, será reemplazado por las gerencias que el designe en áreas específicas de acción.

Delegaciones específicas se realizarán a través de memorándum

Elaborado por: Jessica Quito

Tabla 13 Descripción de Funciones Secretaria

	MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES		Código: SEG SEC 02		
			Fecha de Aprobación:		Pág. N°: 1
			DIA: 16	MES: 06	AÑO: 2014
I. INFORMACIÓN BÁSICA:					
1. PUESTO		SECRETA			
2. GRADO		S/G			
3. JEFE INMEDIATO SUPERIOR		GERENTE GENERAL			
4. SUPERVISA A		NINGUN			
II NATURALEZA DEL					
Realizar las acciones y actividades de secretaría, así como, de apoyo administrativo eficiente y eficaz, que coadyuve de manera comprometida y responsable hacia el mejoramiento continuo del servicio que presta el Bróker de Seguros.					
III FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:					
1. Planificar las tareas y labores de apoyo administrativo, del flujo de trámites del área, la atención a los clientes internos y externos; y, de las actividades secretariales de Seguros Cumbayá 2. Ejecutar las labores y tareas verificando el cumplimiento de los procedimientos administrativos y operativos internos, así como el manejo del archivo de la correspondencia de entrada y salida. 3. Organizar y convocar a los miembros a las reuniones periódicas. 4. Manejar las agendas del Gerente General de Seguros Cumbayá 5. Vigilar el mantenimiento del área física de las oficinas de Seguros Cumbayá las mismas que deben conservarse en buen estado. 6. Supervisar el mantenimiento y la conservación de los bienes muebles y equipos de oficina a cargo del Seguros Cumbayá 7. Colaborar en el control y pago de los servicios básicos (agua potable, energía eléctrica, teléfono, servicios de Internet) utilizado en las oficinas de Seguros Cumbayá 8. Elaborar cartas, oficios e informes para unidades internas de Seguros Cumbayá así como para otras entidades relacionadas con la actividad de Seguros Cumbayá					

Elaborado por: Jessica Quito

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Tabla 14 Descripción de Funciones Ejecutivo de Ventas 01

	MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	Código: SEG EV 01 03		
		Fecha de Aprobación:		Pág. N°: 3
		DIA: 16	MES: 06	AÑO: 2014
I. INFORMACIÓN BÁSICA:				
1. PUESTO		EJECUTIVO DE VENTAS 01		
2. GRADO		S/G		
3. JEFE INMEDIATO SUPERIOR		GERENTE GENERAL		
4. SUPERVISA A		NINGUNO		
II NATURALEZA DEL PUESTO:				
Realizar captación de nuevos clientes mediante barridos y visitas a las pequeñas y medianas empresas. Solo verán ventas, realizarán cobranzas.				
III FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:				
1. Realizar y reportar la gestión diaria de sus visitas programadas, a sus clientes corporativos potenciales, actuales y retirados. 2. Realizar la programación de visitas a clientes Corporativos actuales. 3. Informar al líder inmediato la evolución, desarrollo y estado de los clientes asignados.				

Elaborado por: Jessica Quito

Tabla 15 Descripción de Funciones Ejecutivo de Ventas 02

	MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES		Código: SEG EV 02 04		
			Fecha de Aprobación:		Pág. N°:
			DIA: 16	MES: 06	AÑO: 2014
I. INFORMACIÓN BÁSICA:					
1. PUESTO		EJECUTIVO DE VENTAS 02			
2. GRADO		S/G			
3. JEFE INMEDIATO SUPERIOR		GERENTE GENERAL			
4. SUPERVISA A		NINGUNO			
II NATURALEZA DEL PUESTO:					
Realizar captación de nuevos clientes mediante barridos y visitas a las pequeñas y medianas empresas. Solo verán ventas, realizarán cobranzas.					
III FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:					
1. Realizar y reportar la gestión diaria de sus visitas programadas, a sus clientes corporativos potenciales, actuales y retirados. 2. Realizar la programación de visitas a clientes Corporativos actuales. 3. Informar al líder inmediato la evolución, desarrollo y estado de los clientes asignados.					

Elaborado por: Jessica Quito

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Tabla 16 Descripción de Funciones Asistente de Atención de Siniestros

	MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	Código: SEG AS 05		
		Fecha de Aprobación:		Pág. N°: 5
		DIA: 16	MES: 06	AÑO: 2014

I. INFORMACIÓN BÁSICA:	
1. PUESTO	ASISTENTE DE ATENCIÓN DE SINIESTROS
2. GRADO	S/G
3. JEFE INMEDIATO SUPERIOR	GERENTE GENERAL
4. SUPERVISA A	NINGUNA

II NATURALEZA DEL PUESTO:
Coordinación con el área de Siniestro para solucionar problemas en la atención de los asegurados. Preparación de propuestas para la negociación con talleres y proveedores.

III FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:
</

Elaborado por: Jessica Quito

2.05.03 Perfil de cargo

Descripción para un puesto de trabajo es clave en el diseño y adecuación de la estructura, de ahí la paradoja entre su importancia teórica y potencial y su insuficiente utilización. Sin embargo tales procedimientos han sido utilizados durante décadas, se siguen utilizando y sin duda, se seguirán utilizando para

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

obtener un puesto en alguna organización. El perfil es el conjunto de características generales y específicas que debe tener alguien para desempeñar de buena forma el cargo. (Ríos, 1995)

Tabla 17 Perfil de Cargo Secretaria

 FORMATO PERFIL DE CARGO	
PUESTO	SECRETARIA
RESPONSABILIDAD DEL PUESTO	
Realizar las acciones y actividades de secretaría, así como, de apoyo administrativo eficiente y eficaz, que coadyuve de manera comprometida y responsable hacia el mejoramiento continuo del servicio que presta el Bróker de Seguros.	
FUNCIONES DEL PUESTO	
1. Planificar las tareas y labores de apoyo administrativo, del flujo de trámites del área, la atención a los clientes internos y externos; y, de las actividades secretariales de Seguros Cumbayá 2. Ejecutar las labores y tareas verificando el cumplimiento de los procedimientos administrativos y operativos internos, así como el manejo del archivo de la correspondencia de entrada y salida. 3. Organizar y convocar a los miembros a las reuniones periódicas. 4. Manejar las agendas del Gerente General de Seguros Cumbayá 5. Vigilar el mantenimiento del área física de las oficinas de Seguros Cumbayá las mismas que deben conservarse en buen estado. 6. Supervisar el mantenimiento y la conservación de los bienes muebles y equipos de oficina a cargo del Seguros Cumbayá 7. Colaborar en el control y pago de los servicios básicos (agua potable, energía eléctrica, teléfono, servicios de Internet) utilizado en las oficinas de Seguros Cumbayá 8. Elaborar cartas, oficios e informes para unidades internas de Seguros Cumbayá así como para otras entidades relacionadas con la actividad de Seguros Cumbayá 9. Manejar y coordinar las diferentes tareas administrativas y de servicios de Seguros Cumbayá.	
REQUISITOS MÍNIMOS	
PERFIL DE CARGO	
EDUCACIÓN	Secretariado Ejecutivo y/o Carreras afines
FORMACIÓN	Conocimientos sobre procesos Administrativos
HABILIDADES	Buenas relaciones interpersonales
EXPERIENCIAS	Mínimo 2 años

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Elaborado por: Jessica Quito

Tabla 18 Perfil de Cargo Ejecutivo de Ventas

 FORMATO PERFIL DE CARGO	
PUESTO	EJECUTIVO DE VENTAS
RESPONSABILIDAD DEL PUESTO	
Realizar captación de nuevos clientes mediante barridos y visitas a las pequeñas y medianas empresas. Solo verán ventas, realizarán cobranzas.	
FUNCIONES DEL PUESTO	
1. Realizar y reportar la gestión diaria de sus visitas programadas, a sus clientes corporativos potenciales, actuales y retirados. 2. Realizar la programación de visitas a clientes Corporativos actuales. 3. Informar al líder inmediato la evolución, desarrollo y estado de los clientes asignados. 4. Investigar y analizar las necesidades de los clientes, previo a efectuar su visita	
REQUISITOS MÍNIMOS	
PERFIL DE CARGO	
EDUCACIÓN	Título en Administración, Marketing o carreras afines
FORMACIÓN	Manejo de programas: Microsoft Excel a nivel intermedio.
HABILIDADES	Actitud carismática, dinámica y proactiva.
EXPERIENCIAS	Mínima de 2 años en ventas en el rubro logístico (Indispensable)

Elaborado por: Jessica Quito

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Tabla 19 Perfil de Cargo Asistente en Atención de Siniestros

 FORMATO PERFIL DE CARGO	
PUESTO	ASISTENTE EN ATENCIÓN DE SINIESTROS
RESPONSABILIDAD DEL PUESTO	
Coordinación con el área de Siniestro para solucionar problemas en la atención de los asegurados. Preparación de propuestas para la negociación con talleres y proveedores.	
FUNCIONES DEL PUESTO	
1. Realizar seguimiento de atención de las unidades, avances, costos, aprobaciones. 2. Negociar con peritos y CIA de seguros. 3. Evaluar atenciones comerciales sin afectar utilidad de la empresa. 4. Realizar seguimiento; Facturación. 5. Realizar asesoría a clientes importantes para lograr atenciones. 6. Evaluar las pólizas de la empresa (condiciones y cláusulas) 7. Realizar asesoría y seguimiento a todo el personal en una eventual incidencia (incidencias: Robo; Choque; incendio, daños a locales, etc.). 8. Presentar, seguir y obtener la cobertura e indemnización. 9. Coordinar y hacer seguimiento a los operadores externos. 10. Realizar seguimiento a los traslados. 11. Realizar atención de asesoría inmediata ante incidentes que afecten a las unidades. 12. Realizar la cobertura de seguros y recupero de indemnizaciones. 13. Realizar inventario de unidades. 14. Elaborar reporte de daños.	
REQUISITOS MÍNIMOS	
PERFIL DE CARGO	
EDUCACIÓN	Título en las carreras de Ingeniería Industrial o Administración de Empresas
FORMACIÓN	Manejo de Excel a nivel avanzado
HABILIDADES	
EXPERIENCIAS	Mínimo de 1 año

Elaborado por: Jessica Quito

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

2.05.04 Proceso de reclutamiento y selección de personal

La empresa puede apreciar la necesidad de crear un puesto de trabajo. Además, es necesaria una descripción de dicho puesto de trabajo para determinar las funciones, responsabilidades, autonomía, etc. Una vez que la empresa tiene claro que tipo de puesto de trabajo desea cubrir y los requisitos básicos que debe cumplir el futuro trabajador, comienza la fase de Reclutamiento. La fase de Reclutamiento consiste en informar sobre la oferta de empleo de la empresa con la finalidad de conseguir un número considerable de candidatos que puedas formar parte del proceso de selección. La empresa puede obtener posibles candidatos para el proceso en selección de dos formas: buscándoles en la propia empresa, con lo que hablaríamos de un reclutamiento interno o promoción interna, o acudiendo al exterior con anuncios en diferentes medios de comunicación, en cuyo caso habla de reclutamiento externo.

El proceso de Selección de personal tiene como finalidad encontrar a la persona adecuado para un determinado puesto de trabajo. Los procesos de selección de personal varían de unas empresas a otras. (Ena Ventura & Delgado González, 2006)

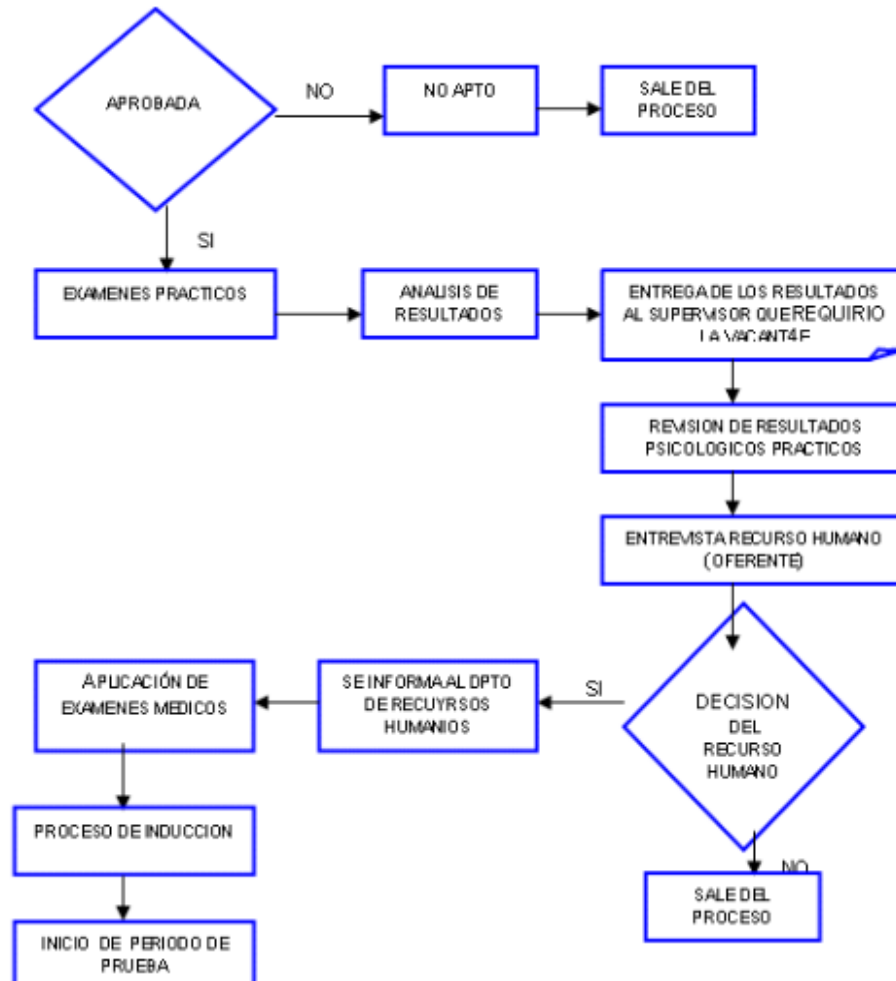


Figura 9 Proceso de Reclutamiento

Elaborado por: Jessica Quito

Preguntas para una entrevista de selección de personal:

1. ¿Qué piensa que implica el puesto?
2. ¿Por qué quiere el puesto?
3. ¿Por qué considera que está usted calificado para el puesto?
4. ¿Cuál cree usted que es un sueldo adecuado?
5. ¿Qué información tiene acerca de nuestra empresa?
6. ¿Por qué quiere trabajar con nosotros?

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

7. ¿Qué identifica como su logro más importante en su último trabajo?
8. ¿Por qué considera que deberíamos contratarlo?
9. ¿Qué pasos está siguiendo para lograr sus objetivos?
10. ¿Con que frecuencia considera usted que puede ser promovido?

2.06 Gestión operativa

Se entiende por gestión operativa o “gestión hacia abajo” la que realiza el directivo público hacia el interior de su organización para aumentar su capacidad de conseguir los propósitos de sus políticas. Abarca los cambios en la estructura de la organización y en el sistema de roles y funciones por el cual se orienta, se previene, se emplean los recursos y esfuerzos para llegar a una meta, un fin, un objetivo o a resultados de una organización todas estas obtenidas por la secuencia de actividades además de un tiempo requerido. (Arnoletto & Díaz, 2009)

2.06.01 Cadena de valor

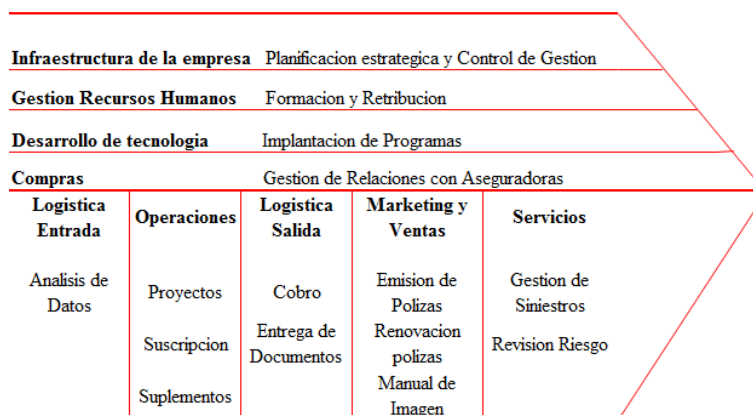


Figura 10 Cadena de Valor

Elaborado por: Jessica Quito

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Infraestructura de la Empresa

La tarea principal de esta actividad será la Planificación Estratégica y el Control de Gestión. Por ese motivo, esta actividad es la encargada de vigilar que la empresa crezca cumpliendo los parámetros de creación de valor definidos como objetivos.

Gestión de Recursos Humanos

La empresa adaptará un sistema de Gestión de Recursos Humanos por Competencias.

Las principales tareas serán:

- Implantación del modelo de gestión por competencias
- Formación de proceso de reclutamiento y selección de personal
- Política de contratación

Desarrollo de tecnología

Se considerara la mejor experiencia de servicio que desea el cliente y que facilitará un profundo conocimiento de cómo el rendimiento en los procesos operativos crea valor para el negocio. Mediante un software especializado.

Compras

Si bien puede parecer una actividad que no aporte demasiado valor a un bróker de seguros, una buena gestión de los proveedores es esencial para alcanzar

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

el éxito. En este caso se habla de la gestión de relaciones con las compañías aseguradoras. De su fluidez, eficacia y eficiencia depende en buena medida la satisfacción del cliente.

Logística de Entrada

El bróker de seguros tendrá como principal actividad el Análisis de Información o datos y la Recopilación de Datos

Operaciones

La administración de la cartera y la gestión de los siniestros representan los mayores costes para un distribuidor de seguros, por lo que dedicaremos una especial atención a lograr la mayor eficiencia posible en el desarrollo de las siguientes tareas:

- Elaboración de proyectos
- Suscripción de pólizas, reemplazos y extornos.

Logística de salida

En esta actividad incluimos tareas como el cobro de los recibos y la entrega al cliente de pólizas, suplementos y reemplazos. Consideramos que estas actividades no generan valor para el cliente y que se deben automatizar al máximo nivel posible, ya que pueden reportarnos un considerable ahorro de costes.

Marketing y Ventas

Cambiar esta tendencia para convertir las tareas de marketing y ventas en fuentes de ventaja competitiva. Las tareas que consideramos más destacadas son las siguientes:

- Construcción y gestión de equipo comercial.
- Gestión de relaciones con clientes.
- Construcción de imagen de marca.

Servicio Postventa

Gestionar las reclamaciones de forma eficiente tiene un impacto importante tanto en el coste económico como en los niveles de satisfacción del cliente.

Las revisiones periódicas de los principales riesgos consideran que también es un factor importante de satisfacción de cliente y que, junto con la gestión de las reclamaciones, suponen las principales fuentes de fidelización del cliente.

- Revisión de riesgos
- Gestión de reclamaciones

2.07 Gestión comercial

El Marketing debe esforzarse en identificar necesidades, deseos y demandas para dar una respuesta efectiva a todas ellas. Conocer a los clientes significa, además de clasificarlos, realizar acciones de acercamiento para obtener

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

información sobre las necesidades y preocupaciones. Por ejemplo; el desarrollo de perfiles en redes sociales ayuda a crear mayor accesibilidad y se convierte en una fuente de información directa sobre los consumidores. (Tayala, 2013)

2.07.01 Marketing mix

Definimos marketing mix como la combinación de elementos de marketing que una empresa elige y determina como la más adecuada para la consecución de sus objetivos comerciales. (Casado Diaz & Sellers Rubio, 2006)



Figura 11 Marketing Mix

2.07.01.01 Elementos del marketing mix.

Las 4 Ps Producto, Precio, Plaza y Promoción; se consideran variables controlables por que pueden modificarse, aunque siempre dentro de unos límites. (Casado Diaz & Sellers Rubio, 2006)

- **Producto**

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

El producto es cualquier bien, servicio o idea que se ofrece al mercado. Es el medio para alcanzar el fin de satisfacer las necesidades del consumidor. El concepto de producto debe centrarse, por tanto, en los beneficios que reporta y no en las características físicas del mismo. (Casado Diaz & Sellers Rubio, 2006)

Seguro Vehicular

El seguro del automóvil es un contrato de seguro que cubre los riesgos creados por la conducción de automóviles en caso de causar un accidente.

Existe una modalidad básica, cuya contratación es obligatoria por los propietarios de todo vehículo, denominada por ello seguro obligatorio del automóvil que cubre la responsabilidad civil del propietario y del conductor del vehículo en el caso de que no sean la misma persona por los daños y lesiones que causen a terceros.

Coberturas Generales

- Robo total y/o parcial, hurto, asalto y/o atraco
- Choques y/o volcaduras repentina y violenta
- Accidentes de tránsito
- Fenómenos de naturaleza
- Amparo de accesorios
- Daños maliciosos

Ventajas

- Auto sustituto, un vehículo de reemplazo por 10 días en caso de daño o robo parcial y 20 días en caso de pérdida total.

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

- Si te encuentras imposibilitado de conducir tu vehículo enviaremos un chofer de emergencia.
- Cobertura en todo el Pacto Andino.
- Cobertura del 100% de airbags, siempre que estos sean afectados por un siniestro cubierto por tu póliza de seguro.
- No aplicamos depreciación en partes y en piezas.

Seguro de Vida

Es una forma de brindar tranquilidad a tus seres queridos para que, en caso de fallecimiento, ellos puedan seguir cubriendo las necesidades económicas. Así, mediante la afiliación a una póliza de seguro de vida, la Compañía de Seguros se compromete a pagar, en caso que fallezcas, una suma de dinero (beneficio) a favor de las personas que elijas (beneficiarios).

Accidentes Personales

Seguro de accidentes; cuando el riesgo que se quiere prevenir es la posibilidad de sufrir una pérdida física personal como consecuencia de un accidente súbito e imprevisto.

Este seguro cubre la lesión corporal por causa de accidentes. A estos efectos define al accidente como aquella lesión corporal que deriva de una causa violenta, súbita, externa y ajena a la intencionalidad del asegurado, que produzca invalidez temporal o permanente o muerte.

Coberturas Generales

- Cobertura por incapacidad, heridas, fracturas y lesiones por accidente.
- Indemnización por pérdida accidental de la vida
- Gastos médicos y de Hospitalización
- Gastos de ambulancia
- Dinero mensual para los gastos de vivienda, servicios básicos, canasta familiar

Soat

El SOAT es el Seguro Obligatorio para Accidentes de Tránsito que deberá ser contratado por toda persona natural o jurídica, pública o privada, para todo vehículo a motor que circule por el territorio ecuatoriano.

Cobertura:

- Una indemnización de hasta USD 3.000,00 por persona, por gastos médicos como consecuencia de accidentes de tránsito.
- Una indemnización máxima de USD 5.000,00 por persona, por muerte sobrevinida dentro de los seis meses siguientes al accidente de tránsito y a causa del mismo.
- Una indemnización máxima, única y por accidentes, de hasta USD 5.000,00 por persona, por invalidez permanente total o parcial, sobrevinida dentro de los seis meses siguientes al accidente de tránsito, conforme el daño comprobado y la tabla

de indemnizaciones por disminución de capacidad para el trabajo u ocupación que se establece en la póliza.

- Una indemnización de hasta USD 400,00 por persona, por gastos funerarios.
- Una indemnización de hasta USD 200,00 por persona, por gasto de transporte y movilización de víctimas.

- **Precio**

El precio no solo es la cantidad de dinero que se paga por obtener un producto, sino también, el tiempo utilizado para conseguirlo, así como el esfuerzo y las molestias necesarias para obtenerlos. (Casado Diaz & Sellers Rubio, 2006)

Se deberá tomar en consideración que el precio a diferencia de los otros factores del Marketing Mix que generan costos, este genera ingresos, de esta manera se deberá realizar un análisis partiendo de las distintas directrices para la determinación.

El establecimiento de los precios será bajo el acuerdo al tipo de seguro deseado por el cliente. (Anexo B)

Seguro Vehicular: Se establecerá dependiendo al valor del vehículo que posee. El precio promedio de vehículos evaluados entre \$ 8 000 a \$ 18 500 será de \$ 768, 69 en una prima anual.

Seguro de Vida: Se establecerá dependiendo la edad que posee el cliente.

El precio promedio de personas entre 18 a 60 años será de 318,41 en una prima de \$ 25 000 anual.

Soat: Se establecerá dependiendo del cilindraje y marca; con excepción de soat caducado.

- **Plaza**

La distribución relaciona la producción con el consumo. Tiene como misión por el producto demandado a disposición del mercado de manera que se facilite y estimule su adquisición por el consumidor. (Casado Diaz & Sellers Rubio, 2006)

Elemento imprescindible para que el servicio sea accesible para el consumidor. Poner a disposición de los usuarios el asesoramiento y contratación de un seguro.

Este punto estará determinado por el estudio técnico efectuando donde se especifica la localización óptima del proyecto. De aquí se pretenderá cubrir todo el sector en todos los ámbitos posibles, esto quiere decir que se esperara un gran porcentaje de aceptación, a la vez que se realizaran visitas personalizadas, siendo estas a nivel particular o corporativo para obtener un mayor grado de captación de clientes. Permitiendo satisfacer las necesidades de los clientes de la zona contemplada.

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Por lo cual el bróker de seguros estará ubicado en el Edificio MDX Ofic.

202 Av. Siena e Interoceánica, Sector de Cumbayá al Nororiente del Distrito

Metropolitano de Quito.

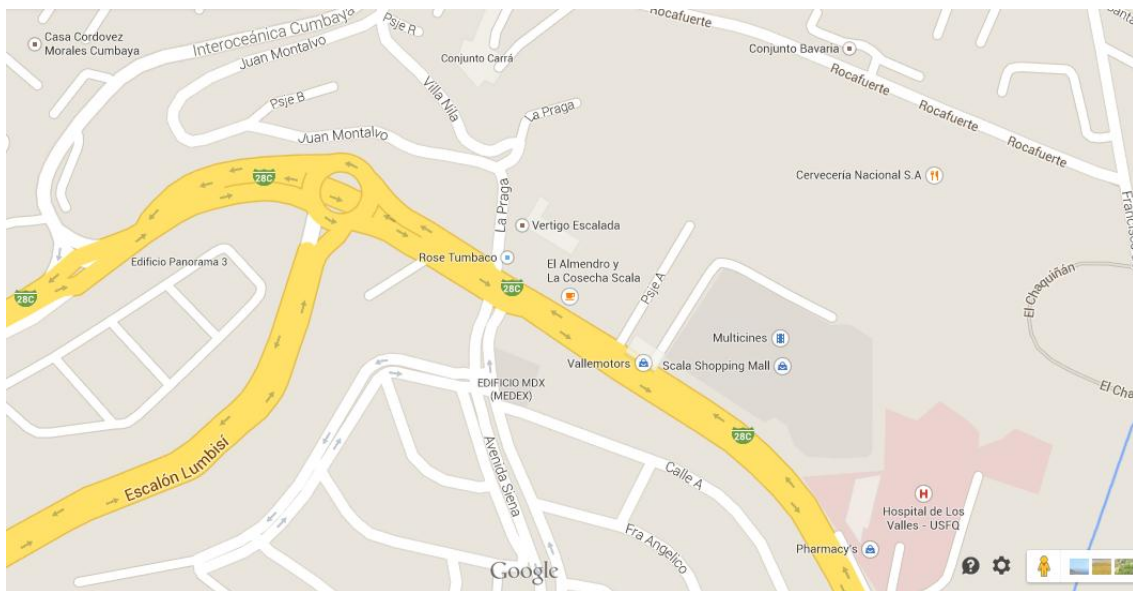


Figura 12 Plaza

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Jessica Quito

- **Promoción**

La promoción es fundamentalmente un proceso de comunicación entre la empresa y el mercado con la finalidad de informar, persuadir o recordar la existencia, características o beneficios de un producto o de la empresa. (Casado Diaz & Sellers Rubio, 2006)

El propósito esencial de la promoción es la de propagar de información, tratar que los compradores potenciales se interesen en el servicio, y tener una ventaja temporal de la empresa sobre la competencia.

Estrategias de Comercialización:

1. En el seguro vehicular se incluirá el denominado combo seguro para los artículos que se encuentre dentro del vehículo como: taxímetro, radio, cámara de audio y video, DVD tv portátil de vehículos, dispositivo satelital. En el que se otorgará una cobertura de hasta \$ 3.000
2. Lucro cesante: 5 primeros días operan como deducible, con un máximo de indemnización por \$750 por vehículo, pago diario de \$ 50 por 15 días.
3. Amparo patrimonial sin costo
4. En caso de no reparación de vehículo se dará la primera opción de compra.
5. Asistencia vehicular, servicio de grúa y apoyo inmediato las 24 horas.
6. Designación de taller de mutuo acuerdo.

2.07.02 Manual de imagen corporativa

Efecto residual de todos los conocimientos, experiencias, impresiones, sentimientos con relación a una marca y/o producto. Lo que es, como actúa y como se “comunican” (la marca o el producto) son distintos públicos. (Arcilla, 2006)

Manual de Imagen Corporativa (Anexo C)

2.07.02.01 Diseño de Logotipo.

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.



Figura 13 Logotipo

2.07.02.02 Diseño de papelería corporativa externa.

Se realizara papelería corporativa como Carpeta, Hoja membretada, sobre tipo oficio, tarjeta de presentación.

Carpeta

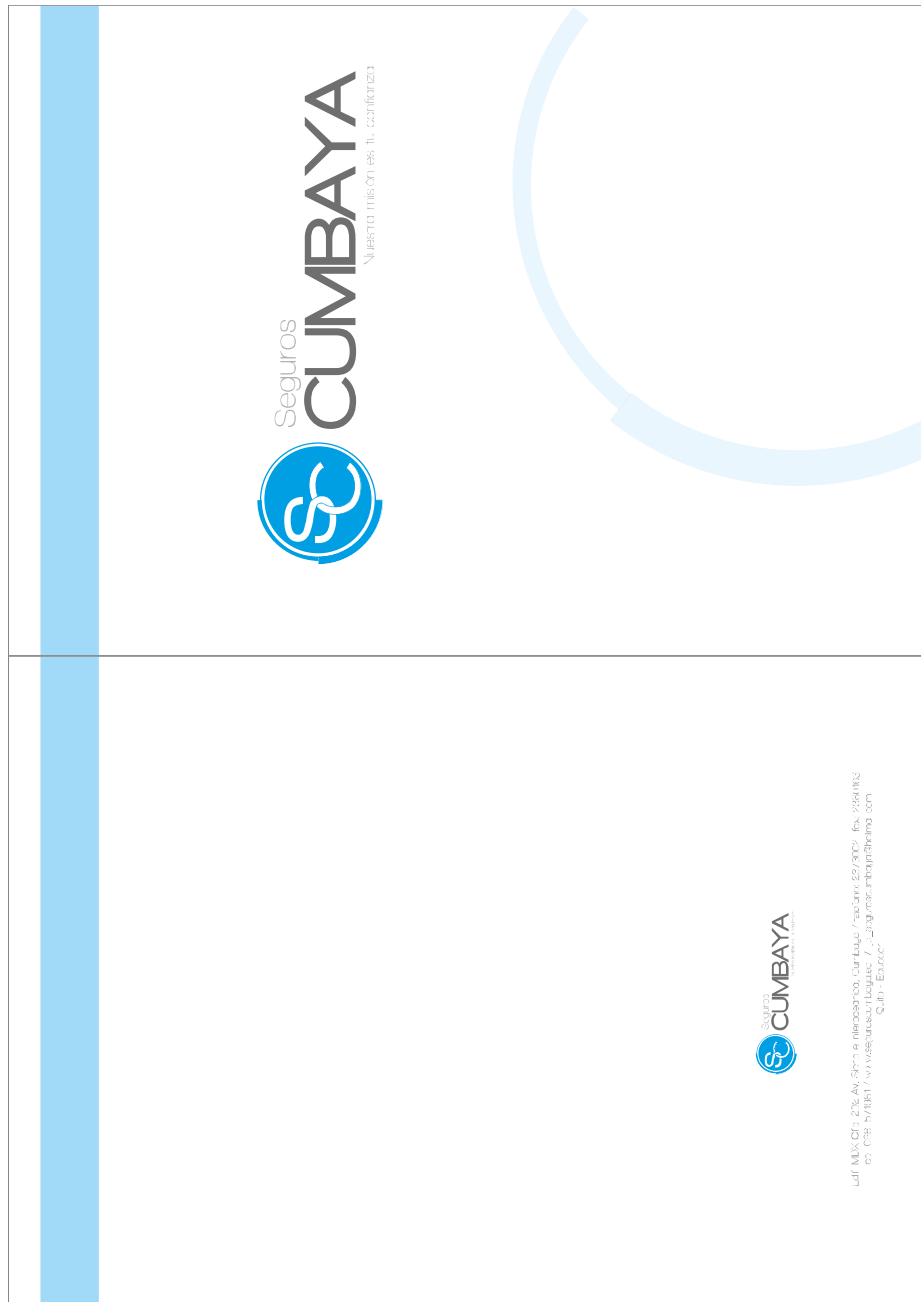


Figura 14 Carpeta

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Tarjeta de Presentación



Figura 15 Tarjeta de Presentación

2.07.02.03 Aplicaciones publicitarias.

Se presentara en Vallas Publicitarias, Roll up, Publicidad Móvil, anuncio en revista, pagina web, Facebook.

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Roll up



Figura 16 Roll Up

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Página Facebook



Figura 17 Pagina Facebook

Página Web



Figura 18 Página Web

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Contenido de página web

- **Inicio**

Permite volver a la página principal.

- **Nosotros**

- Misión
- Visión
- Objetivos

- **Producto**

Muestra los productos detalladamente que ofrece el bróker.

- Seguro Vehicular
- Seguro de Vida
- Soat

- **Contacto**

Indica el número telefónico, dirección, e-mail.

- **¿Como llegar?**

Muestra un mapa de donde está situado el bróker.

- **Cotizador**

Muestra un cotizador para saber el valor del seguro de vida, Seguro Vehicular o Soat, dependiendo de la información brindada por el cliente.

- **Glosario**

Indica un glosario de términos sobre las palabras más frecuente en un Bróker de Seguros.

Capítulo III

3. Estudio de mercado

Se denomina la primera parte de la investigación formal del estudio. Consta básicamente de la determinación y cuantificación de la demanda y la oferta, el análisis de los precios y el estudio de la comercialización. El objetivo general de esta investigación es verificar la posibilidad real de penetración del producto en un mercado determinado. (Urbina, 2006)

3.01 Análisis de consumidor

Es el estudio del comportamiento que los consumidores muestran al buscar, comprar, utilizar, evaluar y desechar los productos y servicios que, consideran, satisfarán sus necesidades. El comportamiento del consumidor, como una disciplina del Marketing existe desde los años 60 y se enfoca en la forma que los individuos toman decisiones para gastar sus recursos disponibles (tiempo, dinero y esfuerzo) en artículos relacionados con el consumo. (Araujo, 2013)

Perfil del consumidor

- **Género:** Hombres y Mujeres
- **Edad:** 20 años hasta 60 años del PEA

3.01.01 Determinación de la población y muestra

Obtención de datos reales de la población del sector denominado; al cual se determinara mediante una muestra el número de encuestas a elaborar. (Autora)

3.01.01.01 Población.

Es el conjunto de todos los individuos que cumplen ciertas propiedades y de quienes deseamos estudiar ciertos datos. Podemos entender que una población abarca todo el conjunto de elementos de los cuales podemos obtener información, entendiendo que todos ellos han de poder ser identificados. La población deberá ser definida sobre la base de las características que la delimitan, que la identifican y que permiten la posterior selección de unos elementos que se puedan entender como representativos (muestra). Hay que distinguir entre población objetiva (aquella población a la que se desea extrapolar los resultados del estudio) y población accesible (aquella población cuyos individuos son directamente accesibles al investigador para seleccionar a muestra). (Sábado, 2010)

La población que se definió para este estudio fue la Población Económicamente Activa del Sector de Cumbayá que es alrededor de 21707 según el censo del 2010.

Población Económicamente Activa (PEA) en el Distrito Metropolitano de Quito

Tabla 20 PEA

SECTOR	POBLACIÓN	PORCENTAJE
CUMBAYA	21707 PERSONAS	1,38%

Fuente: Secretaria de Territorio, Hábitat y Vivienda MMQAZT

Elaborado por: Jessica Quito

3.01.01.02 Muestra.

La muestra es una parte o un subconjunto de la población en el que se observa el fenómeno a estudiar y de donde se obtendrá unas conclusiones generalizables a toda la población. Una muestra es una porción de algo. Si se desea preguntar a un conjunto de cinco mil personas su opinión sobre un determinado fenómeno, existe dos opciones: efectuar las preguntas persona por persona o efectuar las preguntas solamente a una muestra de estas personas, es decir, a un grupo de elementos representativos de este conjunto. (Sábado, 2010)

Fórmula

$$n = \frac{z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{e^2 \cdot (N-1) + z^2 \cdot P \cdot Q}$$

DONDE

n= Tamaño de la muestra

N= Población

P= Probabilidad de ocurrencia (éxito)

Q= Probabilidad de no ocurrencia (fracaso)

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Z= Nivel de Confianza

e= Coeficiente de error

Datos:

N= 21707

P= 50%

Q= 50%

Z= 1,96

e= 5%

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,50)(0,50) (21707)}{(0,05)^2 (21707-1) + (1,96)^2 (0,50)(0,50)}$$

$$n = \frac{20847,40}{55,23}$$

$$n = 377,50 \quad n \approx 378$$

La fórmula utilizada establece un resultado de 378 encuestas que debe realizarse para obtener datos reales sobre la acogida del nuevo servicio en el mercado objetivo.

El tamaño de la muestra utilizada en la investigación es de 378 personas del sector de Cumbayá.

3.01.02 Técnicas de obtención de información

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

El primer paso de una investigación de mercados es analizar en profundidad la situación de partida del bien o servicio y del mercado donde actuara. Una vez definida la situación de partida y los objetivos de la investigación, el siguiente paso es planificar el proceso de búsqueda de información. Las fuentes de información pueden ser primarias o secundarias. (Nogales, 2004)

3.01.02.01 Fuentes primarias.

En este caso es necesario recopilar directamente del mercado los datos necesarios para solucionar el problema planteado. Esta tarea se realiza utilizando algún procedimiento o técnica de obtención de información. (Nogales, 2004)

3.01.02.01.01 Investigación cualitativa.

La metodología de la investigación cualitativa se fundamenta en la creación de un ambiente de análisis del individuo que favorezca la eliminación de barreras y limitaciones personales y permita detectar las motivaciones del comportamiento.

En el área comercial, es evidente la necesidad de conocer profundamente los deseos del consumidor para ofrecerle los conceptos comerciales adecuados a sus características personales. Las principales técnicas cualitativas utilizadas en marketing son la reunión de grupo, la entrevista en profundidad y las técnicas proyectivas. (Rivas & Ildefonso Grande, 2010)

3.01.02.01.02 Investigación cuantitativa.

El planteamiento de estas técnicas para estudiar al consumidor exige un interrogatorio más formal de los individuos analizados y, por tanto, normalmente

solo transmiten información sobre situaciones de hecho o comportamientos mecánicamente aprendidos. En este caso, la validez de los resultados reside principalmente en la extensión del análisis y no en su nivel de profundidad, ya que se realizan estudios no profundos de muestras muy amplias con el fin de generalizar los resultados a nivel estadístico. En el primer caso los estudios se denominan ad-hoc por ajustarse a una situación concreta y la técnica más habitual es la encuesta. (Rivas & Ildefonso Grande , 2010)

Encuestas

Las encuestas son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo. (Casielles, 2009)

MODELO DE ENCUESTA

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA
CARRERA: ADMINISTRACIÓN BANCARIA Y FINANCIERA

Objetivo: Realizar un estudio de mercado, para la implementación de un Bróker de seguros de asesoramiento y contratación de seguros con formas innovadoras en el Sector de Cumbayá, con fines académicos y así definir el perfil del consumidor, para conocer preferencias y necesidades.

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Instructivo: La encuesta es anónima para garantizar la veracidad de las preguntas; la siguiente encuesta debe ser llenada con esfero, evitar tachones; marcar con una x; y las respuestas deben ser con la mayor sinceridad posible.

EDAD	18-25 años	
	26-35 años	
	36-45 años	
	46 en adelante	
GENERO	Masculino	
	Femenino	
NIVEL DE INGRESOS	340,00 - 500,00	
	501,00 - 700,00	
	701,00 - 1000,00	
	1000,00 en adelante	

1. ¿Actualmente posee algún tipo de seguro o lo ha contratado alguna vez?

	Sí
	No

2. ¿Tiene un proveedor de seguros de su preferencia?

	Sí
	No

3. ¿De los siguientes, cuál es el proveedor que prefiere?

	Seguros Equinoccial
	KBD Asesor de Seguros
	Interoceánica Cía.
	Otros

4. ¿Cómo califica el servicio proporcionado por la aseguradora que le brindo sus servicios?

	Excelente
	Bueno
	Regular
	Malo

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

5. ¿De las siguientes opciones de seguros privados cuál contrata frecuentemente?

	Seguro Vehicular
	Accidentes Personales
	Soat
	Asistencia Médica
	Todos

6. ¿Con que frecuencia contrata un seguro?

	Mensual
	Semestral
	Anual

7. ¿Cuál es la cantidad que usted destina al contratar un seguro?

	\$0 - \$100
	\$101 - \$150
	\$151 - \$250
	\$251 - \$400
	\$401 en adelante

8. Al momento de contratar un seguro, cuales son las razones que tomaría en cuenta?

	Recomendación
	Precios
	Calidad de Servicio
	Por cobertura

9. ¿Cuáles de las siguientes características le gustaría que tenga una Asesoría de Seguros?

	Brindar diferentes alternativas de seguro
	Proporcionar alternativas de precios
	Información clara y precisa
	Tener un servicio pos-venta
	Asesorar en trámites de acceso al seguro

10. ¿Cuál es su forma de pago por el asesoramiento y contratación de seguros?

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.



	Al contado
	Tarjeta de Crédito
	Débito Bancario

11. ¿Está usted de acuerdo con la implementación de un Bróker de Seguros en el Sector de Cumbayá?

	Sí
	No

GRACIAS POR SU ATENCIÓN

3.01.02.02 Fuentes secundarias.

Proporcionan información ya recogida y elaborada previamente (estadísticas, libros, revistas, estudios anteriores...). En ocasiones este tipo de fuentes proporcionan la información necesaria para la realización del estudio.

(Nogales, 2004)

3.01.03 Análisis de la información

Disponer de datos cuantitativos, obtenidos principalmente a partir de cuestionarios: valores medios para establecer clasificaciones y comparaciones. El tratamiento estadístico de los datos obtenidos permitirá los recursos de información más empleados y la frecuencia de uso de los mismos. (Aumatell, 2003)

Edad

Tabla 21 Edad

		Edad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	18-25	23	6,1	6,1	6,1
	26-35	144	38,1	38,1	44,2
	36-45	172	45,5	45,5	89,7
	46 en adelante	39	10,3	10,3	100,0
	Total	378	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Jessica Quito

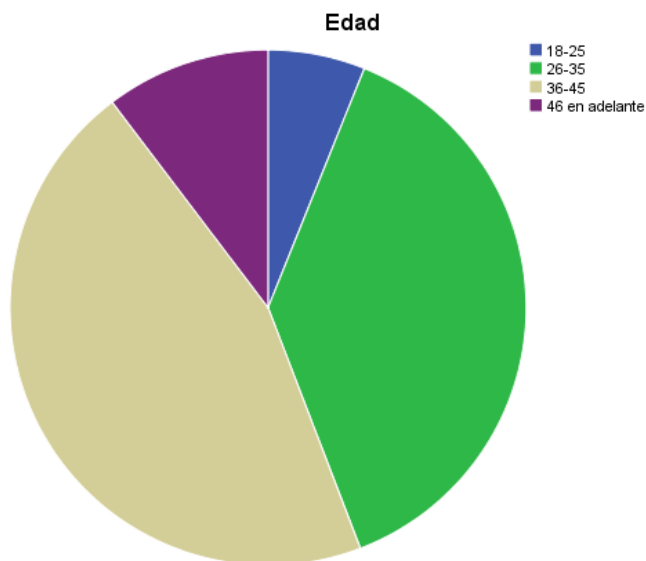


Figura 19 Edad

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Jessica Quito

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Genero

Tabla 22 Genero

Genero					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Masculino	205	54,2	54,2	54,2
	Femenino	173	45,8	45,8	100,0
	Total	378	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Jessica Quito

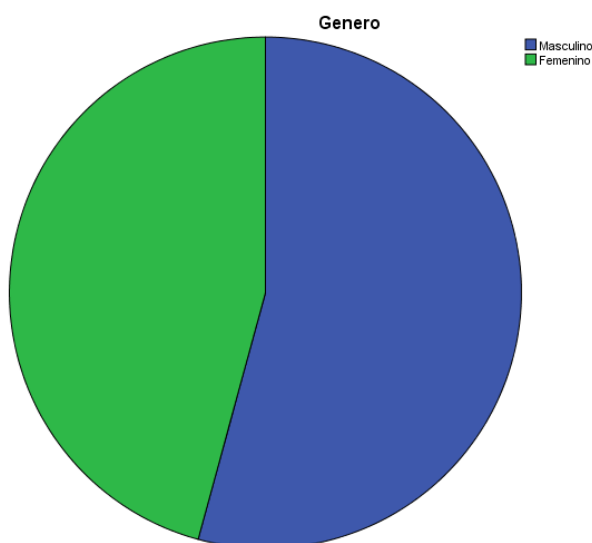


Figura 20 Genero

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Jessica Quito

Nivel de ingresos

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Tabla 23 Nivel de Ingresos

Nivel de Ingresos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	340,00-500,00	39	10,3	10,3	10,3
	501,00-700,00	222	58,7	58,7	69,0
	701,00-1000,00	91	24,1	24,1	93,1
	1000,00 en adelante	26	6,9	6,9	100,0
	Total	378	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Jessica Quito

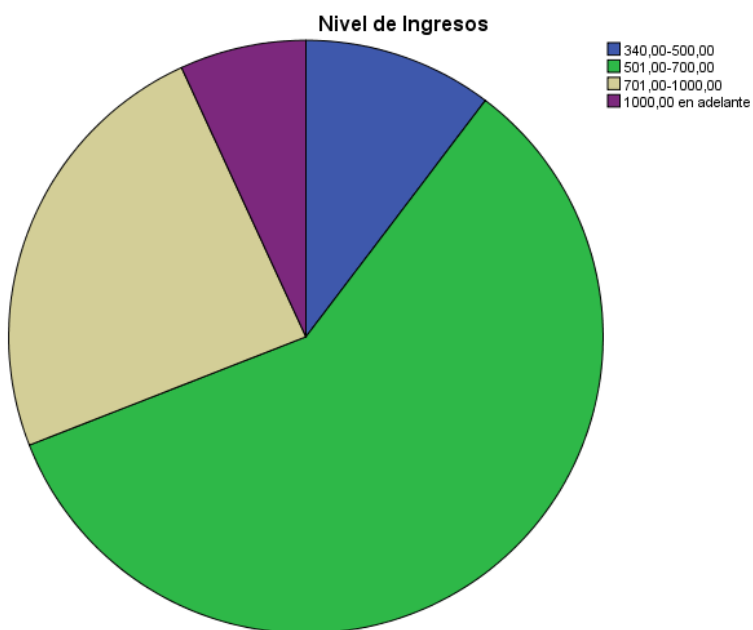


Figura 21 Nivel de Ingresos

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Jessica Quito

Pregunta 1

Tabla 24 Contratación de seguro

¿Actualmente posee algún tipo de seguro o lo ha contratado alguna vez?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	378	100,0	100,0	100,0

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Jessica Quito

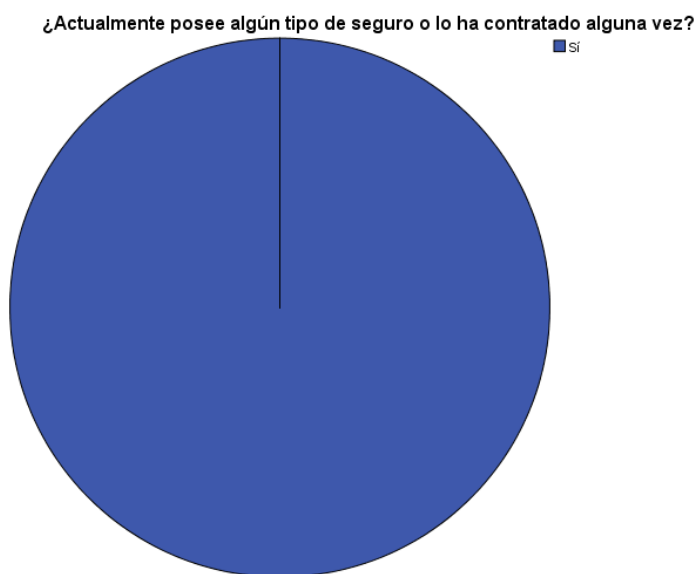


Figura 22 Contratación de seguro

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Jessica Quito

Análisis: El 100% de la población Económicamente Activa del Sector de Cumbaya posee un seguro privado vehicular, seguro de vida, soat.

Conclusión: Como se puede visualizar en la interpretación un 100% afirma que si ha contratado alguna vez o posee un seguro privado en la actualidad.

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Recomendación: Utilizar el porcentaje en su totalidad ya que el 100% de la población contrata o a contratado un seguro; permitiendo al bróker ampliar el mercado.

PREGUNTA 2

Tabla 25 Preferencia

¿Tiene un proveedor de seguros de su preferencia?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	106	28,0	28,0	28,0
	No	272	72,0	72,0	100,0
	Total	378	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Jessica Quito



Figura 23 Preferencia

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Jessica Quito

Análisis: El 28% de la población mantiene un proveedor de seguros de preferencia; mientras que un 72% dice que no posee un proveedor de preferencia en el Sector de Cumbaya.

Conclusión: Como se puede visualizar en la interpretación un 72% que no posee un proveedor de preferencia con lo que nos permitirá entrar más positivamente al mercado.

Recomendación: Utilizar el porcentaje más alto en que nos indica; que no poseen aseguradora de preferencia.

Pregunta 3

Tabla 26 Proveedor

¿De los siguientes, cuál es el proveedor que prefiere?				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Seguros Equinoccial	54	14,3	14,3
	KBD Asesor de Seguros	91	24,1	24,1
	Interoceánica Cía.	109	28,8	28,8
	Otros	124	32,8	32,8
	Total	378	100,0	100,0

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Jessica Quito

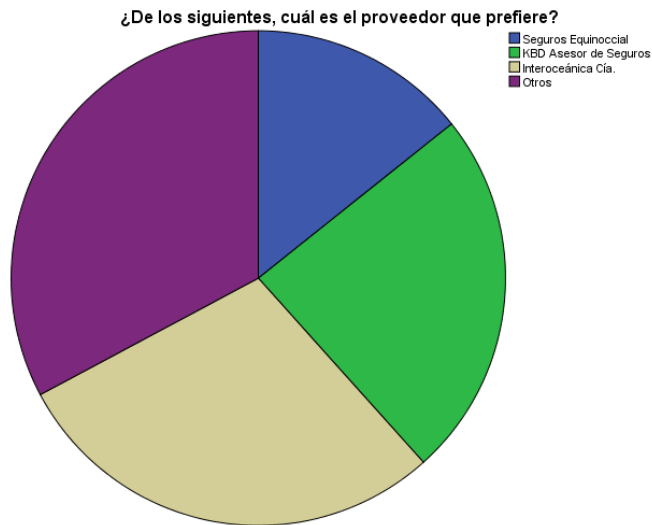


Figura 24 Proveedor

Fuente: Investigación de Campo

Análisis: La población de Cumbayá ha contratado un seguro con un proveedor de la zona de Quito equivalente a un 32,80%; el 28,8% tiene como proveedor de preferencia a los seguros Interoceánica Cía.; el 21,10 tiene de preferencia a KBD Asesor de Seguros y con un 14,3% a Seguros Equinoccial.

Conclusión: Como se puede visualizar en la interpretación un 32,80% determina que la población mantiene un proveedor de preferencia fuera de la zona Urbana que es el Sector de Cumbaya; permitiendo trabajar con ese porcentaje.

Recomendación: Dedicarse al asesoramiento y comercialización del seguro, al porcentaje que no posee un asesor de preferencia y que estaría dispuesto a cambiarse a un mejor servicio.

Pregunta 4

Tabla 27 Calificación servicio

¿Cómo califica el servicio proporcionado por la aseguradora que le brindo sus servicios?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Excelente	54	14,3	14,3	14,3
	Bueno	280	74,1	74,1	88,4
	Regular	44	11,6	11,6	100,0
	Total	378	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Jessica Quito

¿Cómo califica el servicio proporcionado por la aseguradora que le brindo sus servicios?

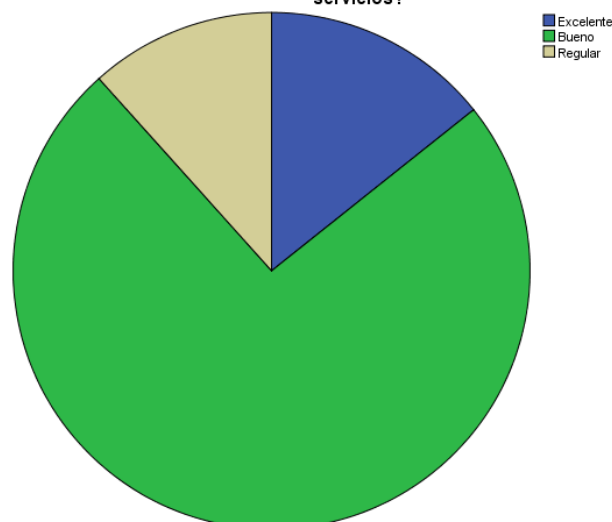


Figura 25 Calificación servicio

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Jessica Quito

Análisis: El 74,10% califica como bueno al servicio de proporcionado por una aseguradora; el 14,3% indica que el servicio prestado es excelente mientras que un 11,6% es calificado como un servicio regular; al que puede ofrecer la aseguradora contratada.

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Conclusión: Como se puede visualizar en la interpretación el mayor porcentaje de calificación al prestar un servicio por una aseguradora es del 74,10 % calificándole con un servicio bueno; permitiendo con ello la posibilidad de nuestro servicio se encuentre dentro de este porcentaje.

Recomendación: Dedicarse a la población que determina a la aseguradora actual le brinda un servicio bueno y regular; permitiendo que el bróker le brinde un servicio excelente y de calidad.

Pregunta 5

Tabla 28 Tipo de Seguro

¿De las siguientes opciones de seguros privados cuál contrata frecuentemente?				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Seguro Vehicular	146	38,6	38,6
	Accidentes Personales	72	19,0	57,7
	Soat	101	26,7	84,4
	Asistencia Médica	20	5,3	89,7
	Todos	39	10,3	100,0
	Total	378	100,0	100,0

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Jessica Quito

¿De las siguientes opciones de seguros privados cuál contrata frecuentemente?

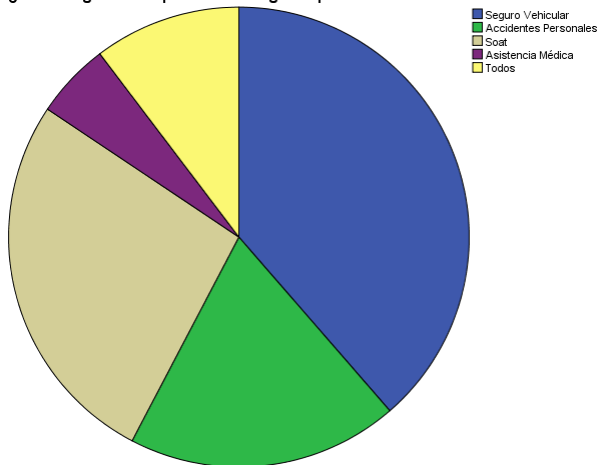


Figura 26 Tipo de Seguro

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Jessica Quito

Análisis: El seguro contratado más frecuentemente con un 38,60% es el de seguro vehicular; con un 26,7% pertenece a la contratación de un soat; 19% accidentes personales y un 5,3% perteneciente a asistencia médica.

Conclusión: Como se puede visualizar en la interpretación un 38,60% determina que el seguro que más contratan es el de seguro vehicular; continuando con un 26,7% que es de contratación de soat; seguros que esta determinados dentro del target del bróker de seguros.

Recomendación: Dedicarse a brindar seguros que son más aceptados en la población como Seguros de Vida, Seguros Vehicular y Soat; logrando poseer más clientes en el mercado.

Pregunta 6

Tabla 29 Frecuencia de Contratación

¿Con que frecuencia contrata un seguro?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mensual	65	17,2	17,2	17,2
	Semestral	27	7,1	7,1	24,3
	Anual	286	75,7	75,7	100,0
	Total	378	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Jessica Quito



Figura 27 Frecuencia de Contratación

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Jessica Quito

Análisis: El 75,70% contrata un seguro anualmente; el 17,20% contrata un seguro mensualmente y el 7,10% contrata un seguro semestralmente.

Conclusión: Como se puede visualizar en la interpretación un 75,70% determina que la población contrata un seguro más anualmente; identificándolo por el seguro contratado que es el seguro vehicular determinando así el target del bróker.

Recomendación: Brindar seguros con primas anuales; esto permitirá que el cliente se sienta más seguro, al saber que el seguro lo obtendrá durante 12 meses.

Pregunta 7

Tabla 30 Precio

¿Cuál es la cantidad que destina al contratar un seguro?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	\$0-\$100	2	,5	,5	,5
	\$101-\$150	12	3,2	3,2	3,7
	\$151-\$250	69	18,3	18,3	22,0
	\$251-\$400	26	6,9	6,9	28,8
	\$401 en adelante	269	71,2	71,2	100,0
	Total	378	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Jessica Quito



Figura 28 Precio

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Jessica Quito

Análisis: El 71,2% de la población del Sector de Cumbaya indica que la cantidad destinada al contratar un seguro es de \$ 401 dólares en adelante; el 18,3% muestra que es de \$ 151 a \$ 250 dólares el valor destinado al adquirir un seguro; un 6,9% representa que es de \$ 251 a \$ 400 y un 3,2% indica que es de \$ 101 a \$ 150 la cantidad destinada al contratar un seguro.

Conclusión: Como se puede visualizar en la interpretación un 71,2% es el porcentaje más alto al determinar como la cantidad destinada al contratar un seguro; el mismo que será considerado dentro del target del bróker de seguros.

Recomendación: Utilizar el rango de \$ 400 dólares en adelante destinados al contratar un seguro, determinara una cantidad destinada anual; la misma que apoyara brindar el seguro por 12 meses.

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

PREGUNTA 8

Tabla 31 Razón del seguro

¿Al momento de contratar un seguro, cuales son las razones que tomaría en cuenta?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Recomendación	51	13,5	13,5	13,5
	Precios	40	10,6	10,6	24,1
	Calidad de Servicio	250	66,1	66,1	90,2
	Por cobertura	37	9,8	9,8	100,0
	Total	378	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Jessica Quito

¿Al momento de contratar un seguro, cuales son las razones que tomaría en cuenta?

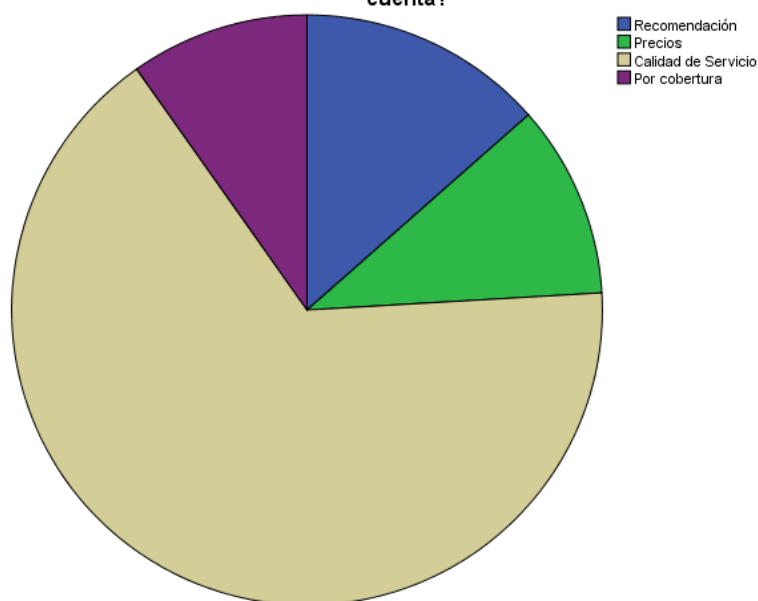


Figura 29 Razón del Seguro

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Jessica Quito

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Análisis: El 66,1% de la población del Sector de Cumbaya indica que la razón que tomarían en cuenta al adquirir un seguro es la calidad del servicio que brinda la aseguradora; el 13,5% es la recomendación que entre clientes que han contratado el seguro avisan a familiares, amigos, compañeros de trabajo, etc.; el 10,6% se refiere al precio de cada seguro contratado; y un 9,8% representa por cobertura que ofrezca la aseguradora.

Conclusión: Como se puede visualizar en la interpretación un 66,1% es el porcentaje más alto determinando que la razón por el cual toman en cuenta al contratar un seguro depende de la calidad del servicio brindado; considerando que al brindar un buen servicio los clientes recomendarán a otras personas adquirir el seguro en el mismo lugar.

Recomendación: Utilizar la razón más desatacada al momento de brindar el servicio, siendo reconocido por ofrecer un servicio de calidad y poder ser recomendado y obtener más clientes.

Pregunta 9

Tabla 32 Importancia del Servicio

¿Cuáles de las siguientes características le gustaría que tenga una Asesoría de Seguros?				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Brindar diferentes alternativas de seguro	23	6,1	6,1
	Proporcionar alternativas de precios	49	13,0	19,0
	Información clara y precisa	87	23,0	42,1
	Tener un servicio pos-venta	166	43,9	86,0
	Asesorar en trámites de acceso al seguro	53	14,0	100,0
	Total	378	100,0	100,0

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Jessica Quito

¿Cuáles de las siguientes características le gustaría que tenga una Asesoría de Seguros?

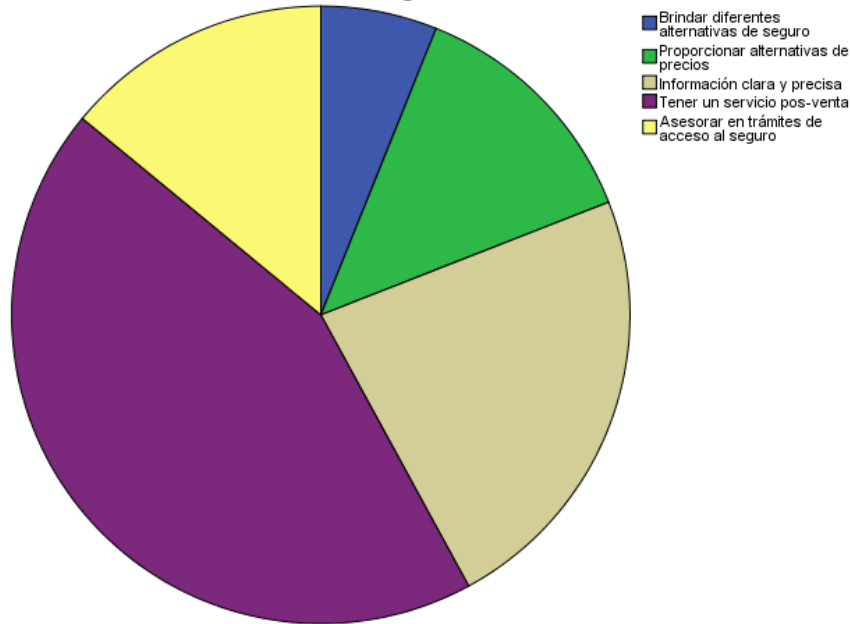


Figura 30 Importancia del Servicio

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Jessica Quito

Análisis: El 43,9% indica que la característica que le gustaría encontrar en una aseguradora es que tenga un servicio post-venta; el 23% que mantenga una información clara y precisa al momento de la asesoría al contratar un seguro; el 14% asesorar en trámites de acceso al seguro.

Conclusión: Como se puede visualizar en la interpretación grafica un 43,9% es el porcentaje más alto que se considera como característica que le gustaría que tenga una aseguradora siendo que tenga un servicio post-venta.

Recomendación: Brindar un servicio post-venta para la mayor satisfacción del cliente al momento de contratar un seguro.

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Pregunta 10

Tabla 33 Opciones de Pago

¿Cuál es su forma de pago por el asesoramiento y contratación de seguros?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Al contado	43	11,4	11,4	11,4
	Tarjeta de Crédito	101	26,7	26,7	38,1
	Débito Bancario	234	61,9	61,9	100,0
	Total	378	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Jessica Quito

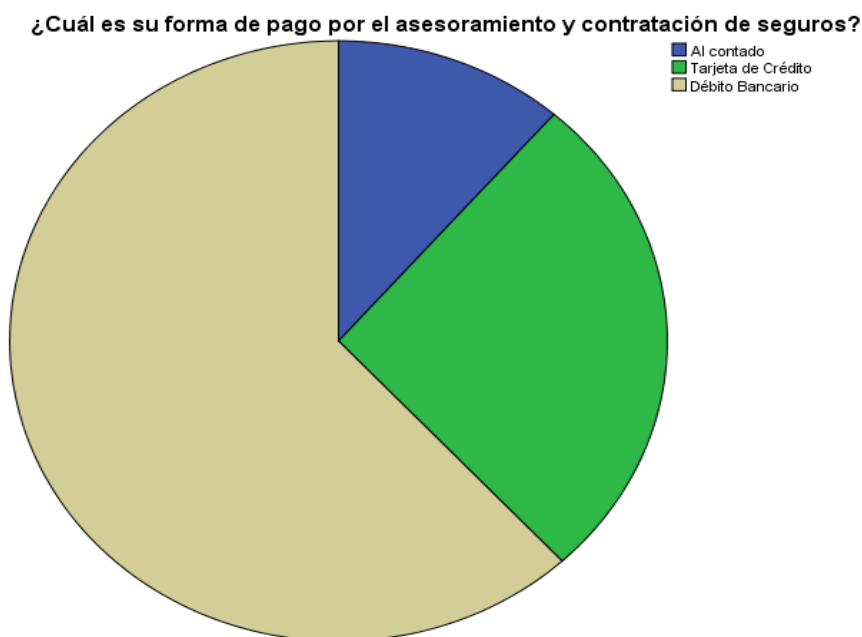


Figura 31 Opciones de Pago

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Jessica Quito

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Análisis: El 61,9% de la población del Sector de Cumbaya indica su forma de pago al contratar un seguro es mediante débito bancario considerando que el contrato de un seguro la mayoría fue anualmente; el 26,7% es tarjeta de crédito y el 11,4% es pago al contado.

Conclusión: Como se puede visualizar en la interpretación un 61,9% de la población su forma de pago es mediante débito bancario considerando que solo se realizaran 10 débitos; mientras que con tarjeta de crédito sus pagos pueden generar intereses.

Recomendación: Mantener convenio con el Banco más exigido entre los clientes, para realizar el débito bancario correspondiente al pago de la prima.

Pregunta 11

Tabla 34 Aceptación del Servicio

¿Está usted de acuerdo con la implementación de un Bróker de Seguros en el Sector de Cumbayá?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	334	88,4	88,4	88,4
	No	44	11,6	11,6	100,0
	Total	378	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Jessica Quito

¿Está usted de acuerdo con la implementación de un Bróker de Seguros en el Sector de Cumbayá?

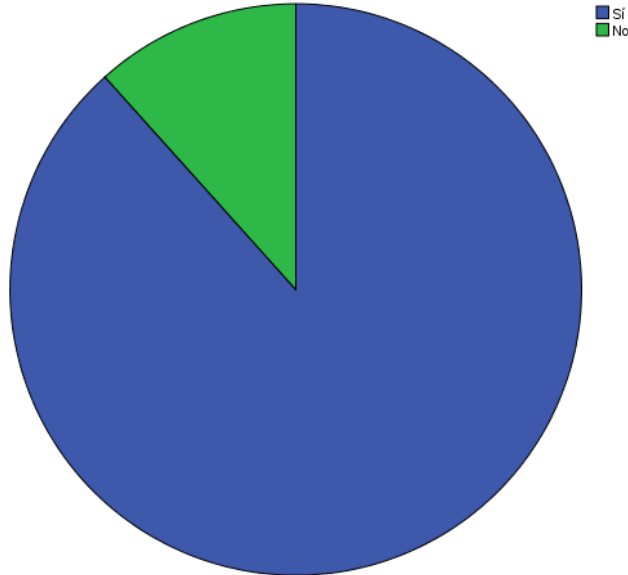


Figura 32 Aceptación del Servicio

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Jessica Quito

Análisis: El 88,4% de la población está de acuerdo con la implementación de un bróker de seguros en el Sector de Cumbaya, mientras que un 11,6% no está de acuerdo con la implementación de un bróker de seguros.

Conclusión: Como se puede visualizar en la interpretación un 11,6% está en desacuerdo con la implementación, tomando en consideración que la respuesta es debido a los años o veces que han contratado el seguro en una sola aseguradora.

Recomendación: Lograr que el porcentaje que está en desacuerdo con la implementación no afecte al bróker; o de lo contrario conseguir que adquieran un tipo de seguro en el mismo.

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

3.02 Oferta

El termino oferta puede definirse como el número de unidades de un determinado bien o servicio que los vendedores están dispuestos a vender a determinados precios. Obviamente, el comportamiento de los oferentes es distinto a los de los compradores. Un alto precio les significa un incentivo para producir y vender más de ese bien. A mayor incremento en el precio, mayor será la cantidad ofrecida. (Sapag Chain & Sapag Chain, 1999)

3.02.01 Oferta histórica

Está representada por la conducta que la empresa y los competidores han mantenido durante años anteriores respecto al mercado a la colocación de sus bienes o servicios en él. (Remache, 2011)

Tabla 35 Oferta Histórica

Oferta (Año)	Factor	Oferta
2014	2,70%	\$ 703.296,00
2013	2,70%	\$ 684.307,01
2012	4,16%	\$ 655.839,84
2011	5,41%	\$ 620.358,90
2010	3,33%	\$ 599.700,95

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Jessica Quito

3.02.02 Oferta actual

Se relaciona con la capacidad productiva vigente por parte de las empresas que conforman el mercado; brindando el mismo bien o servicio. (Remache, 2011)

Tabla 36 Oferta Actual

Demanda Actual	% Aceptación	Oferta Actual
\$ 976.800,00	72,00%	\$ 703.296,00

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Jessica Quito

3.02.03 Oferta proyectada

Se realiza un ajuste con tres variables siguiendo los mismos criterios, a saber, que cada una de las terceras variables analizadas, como pueden ser el PIB, la inflación o el índice de precios, se obtenga el coeficiente de correlación correspondiente. Para hacer la proyección de la oferta se tomara aquella variable cuyo coeficiente de correlación sea más cerca a uno. (Urbina, 2006)

Tabla 37 Oferta Proyectada

Oferta (Año)	Factor	Oferta
2014	2,70%	\$ 703.296,00
2015	2,70%	\$ 722.284,99
2016	2,70%	\$ 741.786,69
2017	2,70%	\$ 761.814,93
2018	2,70%	\$ 782.383,93

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Jessica Quito

3.03 Demanda

Se entiende por demanda la cantidad de bienes y servicios que el mercado requiere o solicita para buscar la satisfacción de una necesidad específica a un precio determinado. El análisis de la demanda constituye uno de los aspectos centrales del estudio de proyectos, por la incidencia de ella en los resultados del negocio. (Sapag Chain & Sapag Chain, 1999)

3.03.01 Demanda histórica

Permite conocer el comportamiento de consumo del bien o servicio en el tiempo pasado, es decir, la demanda del producto o servicio que hubo en años anteriores. (Remache, 2011)

Tabla 38 Demanda Histórica

Demanda (Año)	Factor	Demanda
2014	2,18%	\$ 976.800,00
2013	2,18%	\$ 955.505,76
2012	2,18%	\$ 934.675,73
2011	2,18%	\$ 914.299,80
2010	2,18%	\$ 894.368,07

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Jessica Quito

3.03.02 Demanda actual

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Volumen total que compararía un grupo de consumidores concreto, en una zona geografía determinada, en un periodo de tiempo preciso, en un entorno de marketing definido y con un nivel y un conjunto de esfuerzos de marketing específicos. (Belbeze, 2008)

Tabla 39 Demanda Actual

Variables	%	
Población	21707	
Consumo	60,00%	13024
Frecuencia	75,00%	9768
Aceptación Precio	50,00%	4884,00
Precio	250	\$ 1.221.000,00
Aceptación Producto	80,00%	\$ 976.800,00
DEMANDA ACTUAL		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Jessica Quito

3.03.03 Demanda proyectada

Se realiza un ajuste con tres variables siguiendo los mismos criterios, a saber, que cada una de las terceras variables analizadas, como pueden ser el PIB, la inflación o el índice de precios, se obtenga el coeficiente de correlación correspondiente. Para hacer la proyección de la oferta se tomara aquella variable cuyo coeficiente de correlación sea más cerca a uno. (Urbina, 2006)

Tabla 40 Demanda Proyectada

Demanda (Año)	Factor	Demanda
2014	2,18%	\$ 976.800,00
2015	2,18%	\$ 998.094,24
2016	2,18%	\$ 1.019.852,69
2017	2,18%	\$ 1.042.085,48
2018	2,18%	\$ 1.064.802,95

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Jessica Quito

3.04 Balance oferta-demanda

Se llama demanda insatisfecha a la cantidad de bienes o servicios que es probable que el mercado consuma en los años futuros, sobre la cual se ha determinado que ningún productor actual podrá satisfacer si prevalecen las condiciones en las cuales se hizo el cálculo. (Urbina, 2006)

Tabla 41 Demanda Insatisfecha

Año	Oferta	Demanda	Demanda Insatisfecha
2014	\$ 703.296,00	\$ 976.800,00	\$ 273.504,00
2015	\$ 722.284,99	\$ 998.094,24	\$ 275.809,25
2016	\$ 741.786,69	\$ 1.019.852,69	\$ 278.066,01
2017	\$ 761.814,93	\$ 1.042.085,48	\$ 280.270,56
2018	\$ 782.383,93	\$ 1.064.802,95	\$ 282.419,02

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Jessica Quito

Capítulo IV

4. Estudio técnico

Esta parte del estudio puede subdividirse en cuatro partes, que son: determinación del tamaño óptimo de la planta, determinación de la localización óptima de la planta, ingeniería del proyecto y análisis administrativo. La determinación del tamaño óptimo es fundamental en esta parte del estudio.

Determinación de la localización óptima del proyecto, es necesario tomar en cuenta los factores cuantitativos y cualitativos. La ingeniería del proyecto se puede decir que, técnicamente, existen diversos procesos productivos opcionales. (Urbina, 2006)

4.01 Tamaño del proyecto

La definición del tamaño del proyecto constituye una parte fundamental del estudio, debido a que genera una incidencia directa sobre el monto de la inversión y costos del mismo. Es importante además ya que a través de este se puede estimar

el nivel de ingresos y rentabilidad que se alcanzara. Una mala elección el tamaño puede condenar al fracaso del proyecto. (SAPAG, 2008)

La oficina General cuenta con una área total de 36.00 mtrs.²; distribuidos respectivamente en áreas como: Gerencia, Dpto. de Comercialización, Inspectoría de Siniestros, Secretaria, Sala de Espera, Cafetería y Baño.

4.01.01 Capacidad instalada

Es la capacidad máxima de bienes o servicios que pueden obtenerse de las plantas y equipos de una empresa por medida de tiempo, bajo condiciones tecnológicas dadas. Se puede medir en cantidad de bienes o servicios producidos por unidad de tiempo. (Sepúlveda, 1995)

Tabla 42 Capacidad Instalada

➤ Operación 1	Necesidad del cliente para contratar un Seguro
➤ Operación 2	Asesoramiento
➤ Operación 3	Contratación del Seguro
➤ Operación 4	Elaborar y Firmar Póliza, Contrato
➤ Operación 5	Realizar el cobro
➤ Operación 6	Asistencia de Siniestro

Elaborado por: Jessica Quito

Se estima ofrecer 330 asesoramiento y contratación de seguros anual referente al año 2014 respectivamente entre Seguros de Vida, Vehicular y Soat.

4.01.02 Capacidad óptima

La capacidad optima de producción es considerar la capacidad de los equipos disponibles en el mercado y con esto analizar las ventajas y desventajas de trabajar cierto número de turnos de trabajo y horas extras. Conocer con mayor precisión los tiempos predeterminados o tiempos y movimientos del proceso, o en su defecto desear o calcular estos datos con una buena dosis de ingenio y ciertas técnicas. (Urbina, 2006)

Se emitirá 274 primas aproximadamente; tomando como referencia que solo se emitirá primas de Lunes a Viernes en horarios de 08:00 AM a 17:00 PM; considerando días de descanso feriados decretados por el Presidente.

4.02 Localización

La localización se puede definir con mayo o menos precisión. Puede ser un país, una región, una localidad, un polígono industrial o un solar. Ello implica, por una parte, que se ha de precisar el nivel a que se desea tomar la decisión; por otra, que, normalmente la decisión de localizar es una decisión secuencial y jerarquizada, en el sentido de que se va concretando sucesivamente a una escala cada vez menor. (Vallhonrat & Vallhonrat Bou, 1991)

4.02.01 Macro localización

En esta primera etapa, se selecciona el área general (país, estado) en que se ubicara el proyecto, a través del análisis de sus condiciones generales tanto de infraestructura, económico, su población, e indicadores y características

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

económicas y sociales más importantes. Su objetivo, es que a través de su estudio, reducirá el número de soluciones posibles para la micro localización, al eliminar regiones geográficas que no sean acordes con las metas de localización establecidas.

En el caso de la macro localización, es muy importante analizar además de los factores económicos y sociales que influyen en la realización del proyecto, el análisis de las normas legales vigentes acerca de los derechos de propiedad.

(Alvarez, 2000)

El proyecto se encuentra en el Sector de Cumbayá al Nororiente del Distrito Metropolitano de Quito.

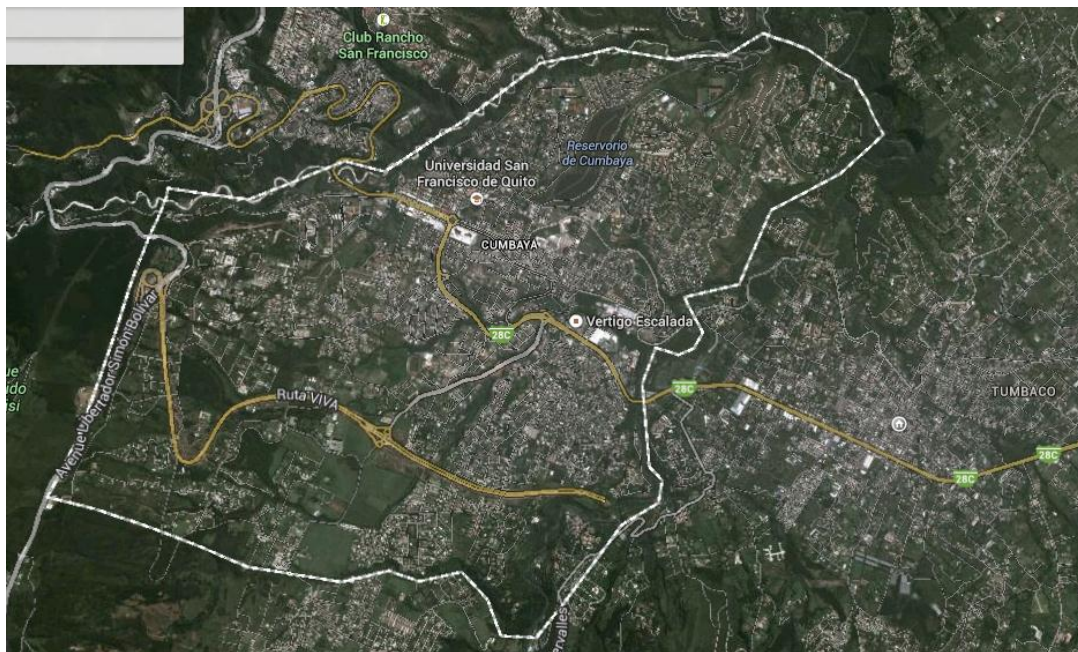


Figura 33 Macro localización

Fuente: Google Maps

Elaborado por: Jessica Quito

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

4.02.02 Micro localización

El objetivo de este análisis parcial, es determinar cuál es la mejor alternativa dentro de la macro localización, con lo que le es posible llegar a la especificación de la zona seleccionada.

Define la ubicación precisa que tendrá el proyecto, en ella identificaremos claramente el lugar, medidas del terreno, domicilio, vías de acceso, etc. Esta micro localización, abarca también la definición de las condiciones naturales. (Alvarez, 2000)

El Bróker de Seguros esta específicamente ubicado en el Sector de Cumbayá en la Avenida Siena e Interoceánica. Edificio MDX Oficina 202

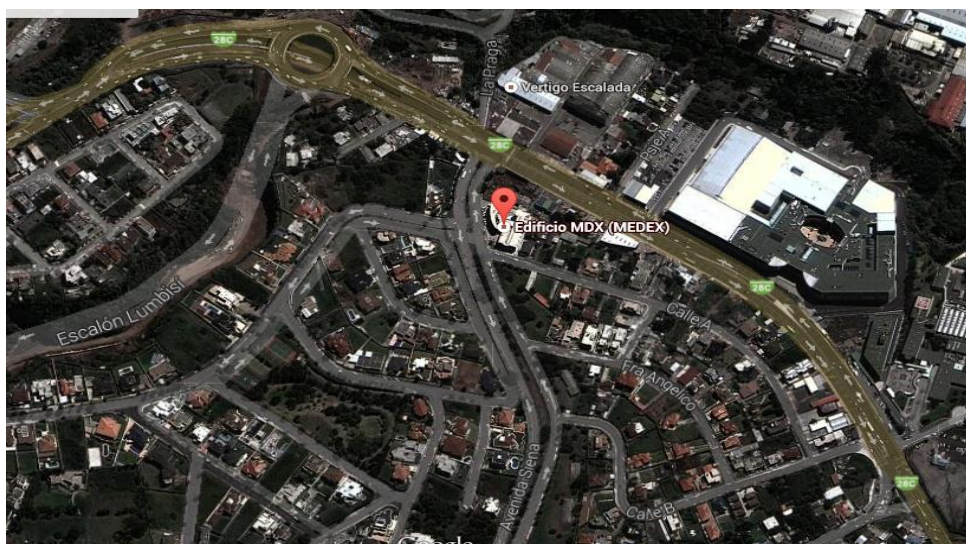


Figura 34 Microlocalizacion

Fuente: Google Maps

Elaborado por: Jessica Quito

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

4.02.03 Localización optima

La localización óptima de un proyecto es a que contribuye en mayor medida a que se logre la mayor tasa de rentabilidad sobre el capital (criterio privado) u obtener el costo unitario mínimo (criterio social).

El objetivo general de este punto es, por supuesto, llegar a determinar el sitio donde se instalara la planta. (Urbina, 2006)

Tabla 43 Localización Optima

VARIABLES

FACTOR	CALIFICACIÓN
Cercanía con los Clientes	25%
Cercanía con los Proveedores	10%
Arriendo	15%
Servicios Básicos	10%
Parqueadero	5%
Vías de Acceso	15%
Normativa- Legal	20%
TOTAL	100%

Fuente: Investigación de Mercado

Elaborado por: Jessica Quito

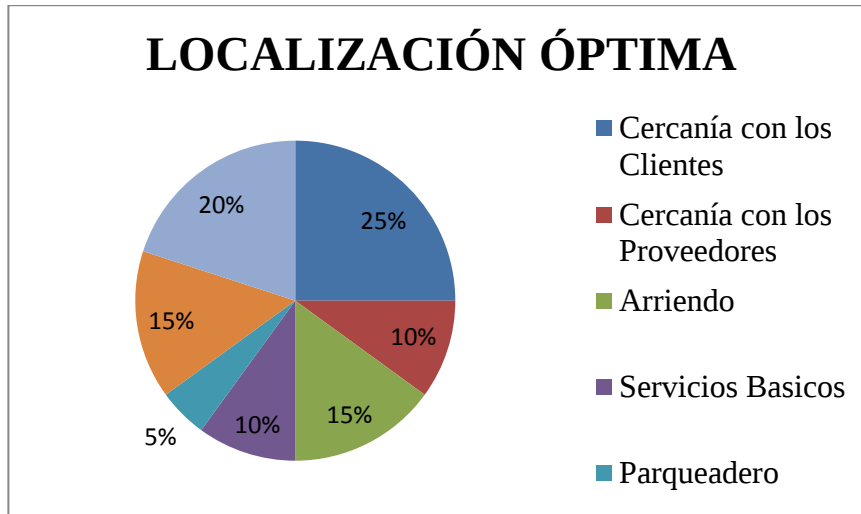


Figura 35 Localización Óptima
Elaborado por: Jessica Quito

4.03 Ingeniería del producto

La ingeniería del producto establece la configuración técnica, en los distintos niveles de producción los cuales abarcan la empresa, considerando la utilización óptima y eficiente de los recursos que interviene en el proceso de generación de un producto o servicio, además establece y define los procesos mediante los cuales son transformados el bien o el servicio. (Miranda, 2003)

4.03.01 Definición de bys

Un bien es el resultado tangible de una actividad transformadora en distinto grado. Un servicio es una actividad que puede identificarse, aisladamente son

actividades prestación, un esfuerzo o una acción; esencialmente intangibles que proporcionan satisfacción. (Iidefonso, 2005)

4.03.01.01 Seguro vehicular.

El seguro del automóvil es un contrato de seguro que cubre los riesgos creados por la conducción de automóviles en caso de causar un accidente.

Existe una modalidad básica, cuya contratación es obligatoria por los propietarios de todo vehículo, denominada por ello seguro obligatorio del automóvil que cubre la responsabilidad civil del propietario y del conductor del vehículo en el caso de que no sean la misma persona por los daños y lesiones que causen a terceros.

4.03.01.01.01 Coberturas generales.

- Robo total y/o parcial, hurto, asalto y/o atraco
- Choques y/o volcaduras repentina y violenta
- Accidentes de tránsito
- Fenómenos de naturaleza
- Amparo de accesorios
- Daños maliciosos

4.03.01.01.02 Ventajas.

- Auto sustituto, un vehículo de reemplazo por 10 días en caso de daño o robo parcial y 20 días en caso de pérdida total.

- Si te encuentras imposibilitado de conducir tu vehículo enviaremos un chofer de emergencia.
- Cobertura en todo el Pacto Andino.
- Cobertura del 100% de airbags, siempre que estos sean afectados por un siniestro cubierto por tu póliza de seguro.
- No aplicamos depreciación en partes y en piezas.
- Facilidades en la forma de pago

4.03.01.02 Soat.

Es un seguro obligatorio para todos los vehículos públicos y privados que transiten por el territorio ecuatoriano, que ampara los daños corporales que causen a las personas en accidentes de tránsito; ya sean estos peatones, pasajeros o conductores.

4.03.01.03 Seguro de Vida.

Es una forma de brindar tranquilidad a tus seres queridos para que, en caso de fallecimiento, ellos puedan seguir cubriendo sus necesidades económicas. Así, mediante la afiliación a una póliza de seguro de vida, la Compañía de Seguros se compromete a pagar, en caso que fallezcas, una suma de dinero (beneficio) a favor de las personas que elijas (beneficiarios).

4.03.01.03.01 Accidentes Personales.

Seguro de accidentes; cuando el riesgo que se quiere prevenir es la posibilidad de sufrir una pérdida física personal como consecuencia de un accidente súbito e imprevisto.

Este seguro cubre la lesión corporal por causa de accidentes. A estos efectos define al accidente como aquella lesión corporal que deriva de una causa violenta, súbita, externa y ajena a la intencionalidad del asegurado, que produzca invalidez temporal o permanente o muerte.

4.03.01.03.01.01 Coberturas Generales.

- Cobertura por incapacidad, heridas, fracturas y lesiones por accidente.
- Indemnización por pérdida accidental de la vida
- Gastos médicos y de Hospitalización
- Gastos de ambulancia
- Dinero mensual para los gastos de vivienda, servicios básicos, canasta familiar

4.03.02 Distribución de planta

Un layout especifica el orden de los proceso, de las maquinas, de los equipos asociados a ellas, y de las áreas de trabajo y consecuentemente condiciona también el flujo de personal dentro y fuera de tales áreas. Por lo tanto, el objetivo de una estrategia de layout es desarrollar uno que resulte económico y al mismo tiempo satisfaga los requerimientos. (Urbina, 2006)

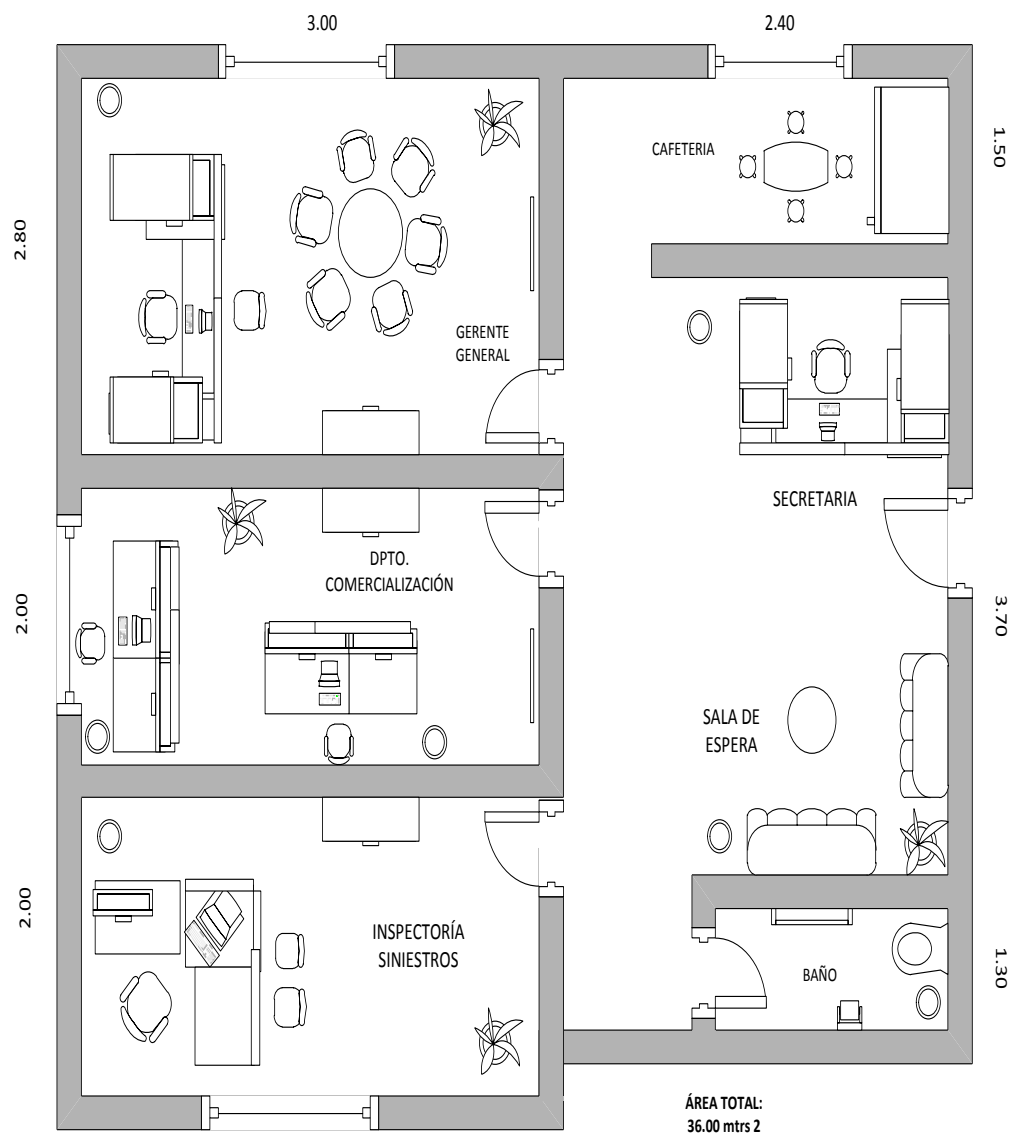


Figura 36 Distribución de Planta
Elaborado por: Jessica Quito

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

4.03.02.01 Matriz triangular.

Es un diagrama de relación de actividades, el cual está construido con dos códigos. El primer código de cercanía que está representado por letras, donde representa la necesidad de que dos áreas están ubicadas cerca o lejos una de la otra; el segundo código es de razones, representado por números, cada número representa por qué se decide que una área este cerca o lejos de otra. (Urbina, 2006)

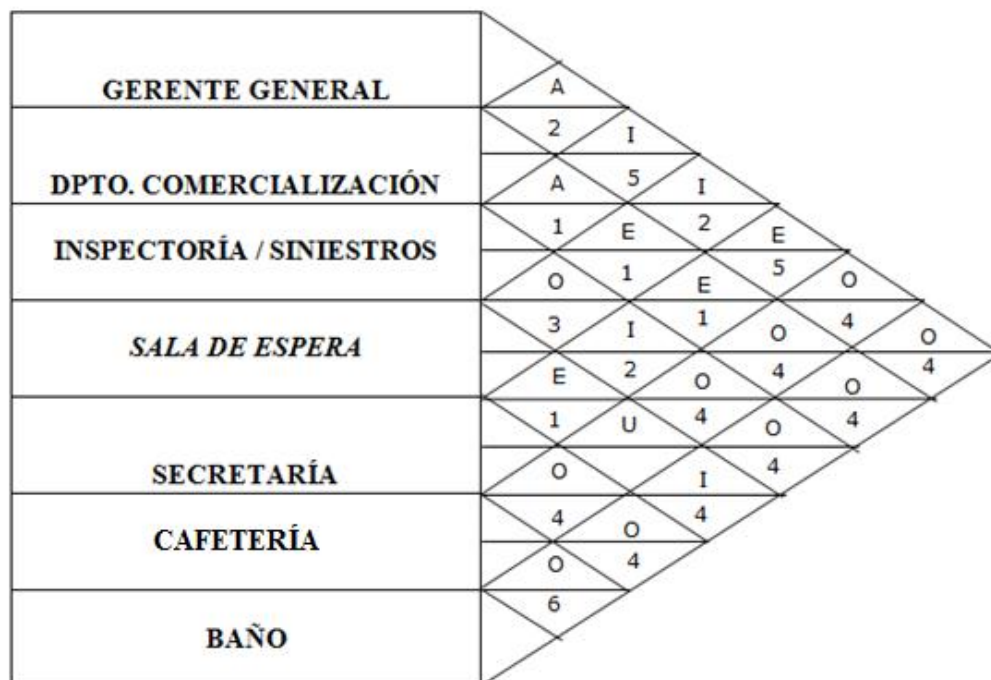


Figura 37 Matriz Triangular

Elaborado por: Jessica Quito

Código de cercanía

Tabla 44 Código de Cercanía Matriz Triangular

LETRA	ORDEN DE PROXIMIDAD
A	Absolutamente Necesaria
E	Especialmente Importante
I	Importante
O	Ordinaria o Normal
U	Unimportante (sin importancia)
X	Indeseable
XX	Muy Indeseable

Código de razones

Tabla 45 Código de Razones Matriz Triangular

NÚMERO	RAZÓN
1	Cercanía del Proceso
2	Control
3	Información
4	Conveniencia
5	Normativa
6	Higiene

4.03.03 Proceso productivo

El diagrama de flujo es una herramienta de planificación que se utiliza para ayudar a identificar los clientes.

El diagrama de flujo traza los diversos pasos de un proceso y su relación.

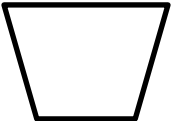
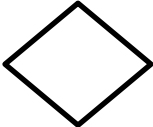
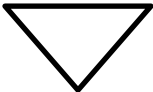
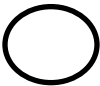
Cuando estos diagramas de flujo preparan equipos de gerentes.

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

El diagrama de flujo proporciona el conocimiento del que carece en un grado sin precedentes. (Juran, 1990)

Simbología

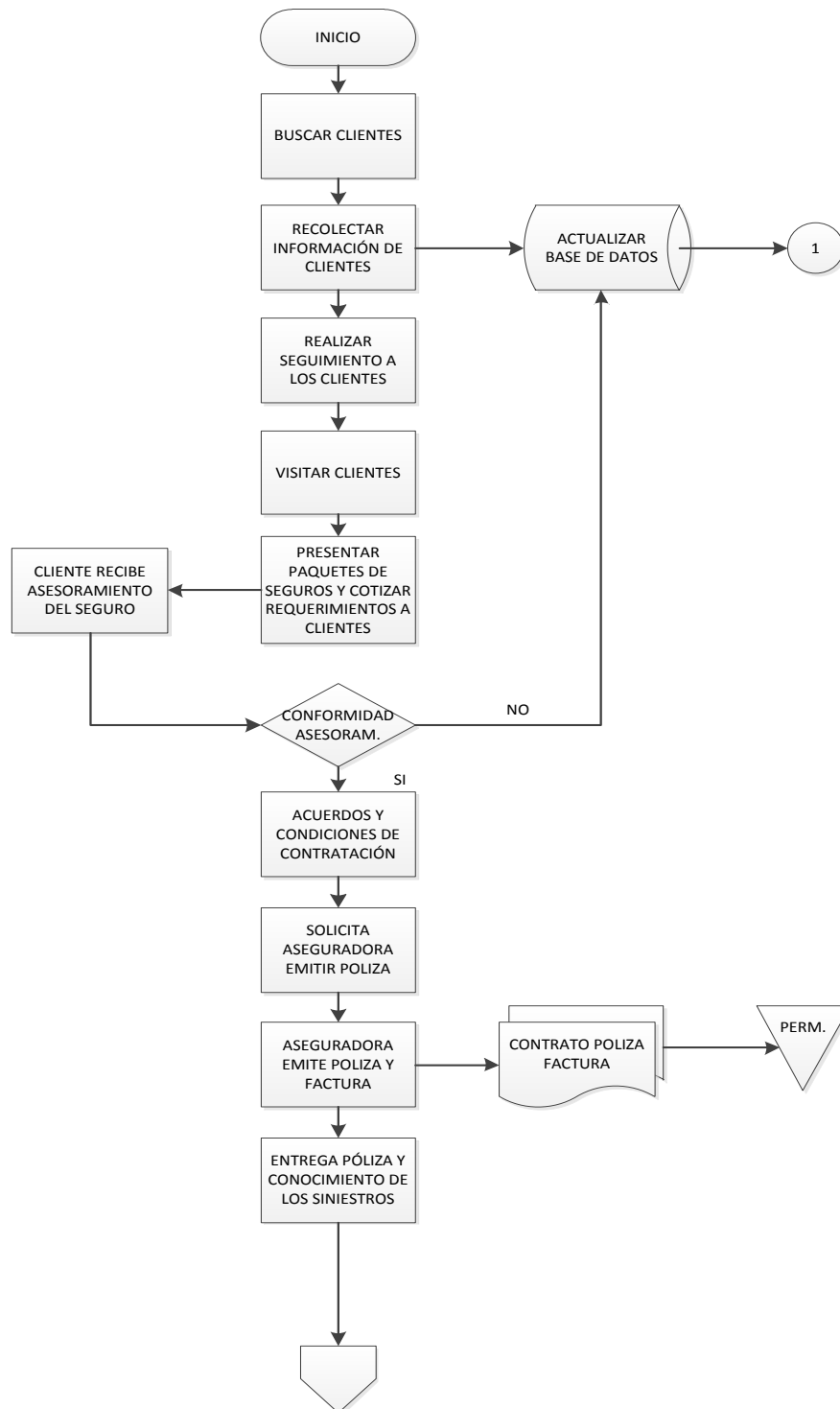
Tabla 46 Simbología flujo grama

Símbolo	Representa
	Terminal. Indica el inicio o la terminación del flujo, puede ser acción o lugar.
	Disparador. Indica el inicio de un procedimiento, contiene el nombre de este o el nombre de la unidad administrativa donde se da inicio.
	Operación. Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento.
	Decisión o alternativa. Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.
	Documento. Representa cualquier tipo de documento que entra, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Archivo. Representa un archivo común y corriente de oficina.
	Conector. Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.
	Conector de página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.

Elaborado por: Jessica Quito

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DEL SEGURO



APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

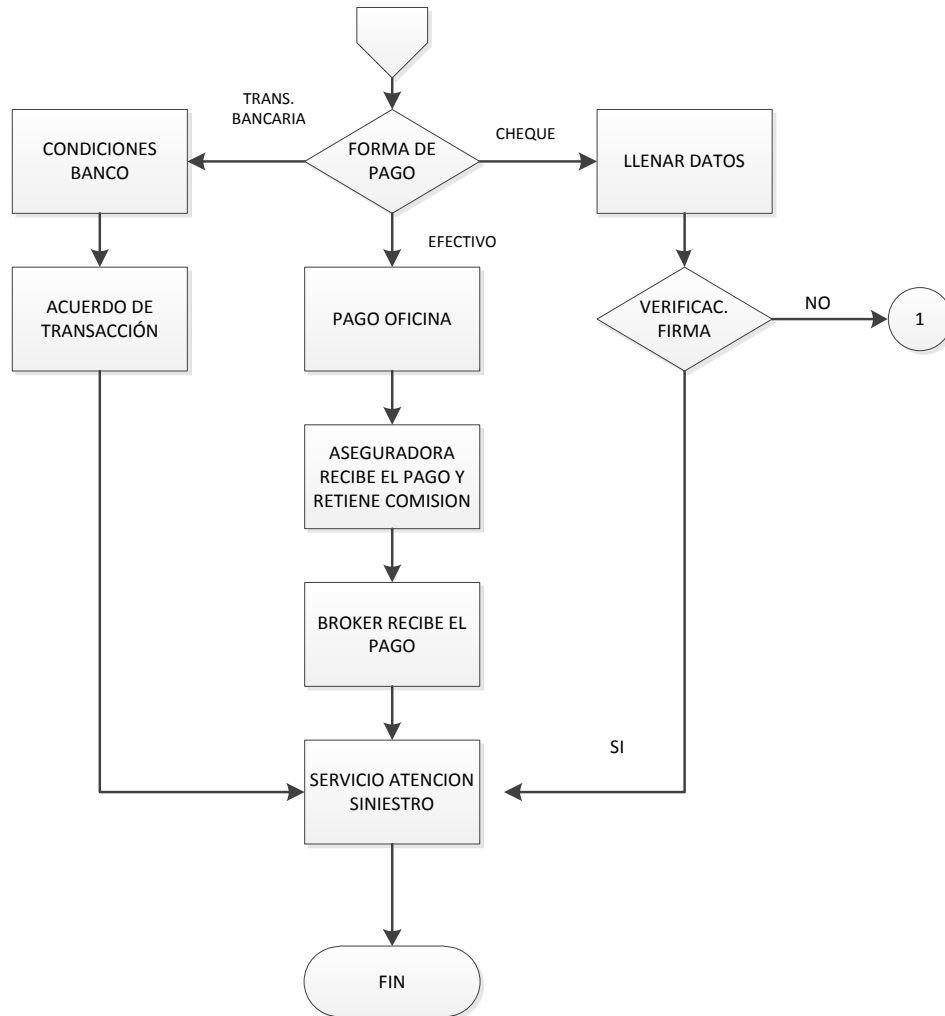


Figura 38 Proceso Productivo
Elaborado por: Jessica Quito

Pasos

PASO 1 Buscar Clientes.- Clientes que estén interesados en contratar un servicio en este caso el seguro que está ofreciendo el bróker.

PASO 2 Recolectar Información de Clientes.- Recopilar la información adecuada e indispensable del cliente dependiendo del seguro a contratar; como Edad, Nivel de ingresos, Domicilio, Estado Civil, Datos del Vehículo, etc.

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

PASO 3 Actualizar Base de Datos.- Ingresar a un sistema para crear una cartera de clientes; para una mayor localización del cliente al momento de brindar el servicio.

PASO 4 Realizar seguimiento a los clientes.- Buscar y verificar si los datos obtenidos de los clientes son verídicos o reales.

PASO 5 Visitar clientes.- Forma de conseguir y abarcar muchos más clientes en el mercado para obtener mejores ganancias.

PASO 6 Presentar paquetes de seguros y cotizar requerimientos a clientes.- Indicar a los clientes los seguros que puede contratar en forma clara y precisa especificando cotización; dando la información necesaria requerida por los clientes.

PASO 7 Cliente recibe asesoramiento del seguro.- Brindar la información precisa acerca de todo lo que necesite saber los clientes acerca del seguro a contratar.

PASO 8 Conformidad del asesoramiento de parte de los clientes.- Verificar si el cliente está conforme con la asesoría brindaba o necesita más información sobre el seguro a contratar.

PASO 9 Acuerdos y Condiciones de Contrato.- Establecida y aceptada la asesoría de la contratación de un seguro; inmediatamente se le indicara los acuerdos y condiciones del contrato o póliza a establecerse al cliente.

PASO 10 Solicita a aseguradora emitir la póliza.- Solicitamos a la aseguradora que el bróker tiene convenio emitir la póliza respectiva dependiendo del seguro a contratar por el cliente.

PASO 11 Aseguradora emite póliza y factura.- Aseguradora emite póliza y factura correspondiente del cliente.

PASO 12 Archivo de documentos.- Se archivara los documentos requeridos emitidos por la aseguradora y brindados por el cliente respectivo.

PASO 13 Entrega póliza a cliente y conocimiento de los siniestros.- Entrega de póliza y conocimientos de los siniestros que tendrán cobertura y como se lo cubrirá respectivamente.

PASO 14 Forma de Pago (Débito Bancario, Pago Contado o Tarjeta de Crédito).- Se establecerá y se pondrá de acuerdo con el cliente respectivamente, para saber cuál va hacer su forma de pago más conveniente.

PASO 15 Aseguradora recibe el pago y retiene la comisión.- El pago realizado será directamente a la aseguradora convenida, de acuerdo a sus condiciones establecidas de pago.

PASO 16 Bróker recibe el pago de aseguradora.- El bróker recibe el pago que está establecido en el convenio con la aseguradora.

PASO 17 Servicio atención en siniestro a cliente.- El bróker junto con el cliente se encuentran preparados cuando exista algún siniestro para aplicar el servicio contratado.

4.03.04 Maquinaria y equipo

Maquinaria.- Son aquellos bienes de la compañía destinados para producir o generara servicios propios de la actividad generadora del ingreso.

Equipo.- Son los bienes de la compañía para el uso del área administrativa, contable, ventas, etc. (Viera, 2009)

Tabla 47 Determinación de Maquinaria y Equipo

Nº	Detalle	Cantidad	Valor unitario	Valor Total
1	Equipo de computo			4.400,00
1.1	Computadora hp	5	700,00	3.500,00
1.2	Impresora	3	300,00	900,00
2	Equipo de oficina			800,00
2.1	Router	1	75,00	75,00
2.2	Teléfonos	5	15,00	75,00
2.3	Suministros de oficina	5	90,00	450,00
2.4	Archivadores	1	200,00	200,00
3	Muebles y Enseres			3.400,00
3.1	Mesa de reuniones	1	500,00	500,00
3.2	Escritorio Individual	3	300,00	900,00
3.3	Escritorio Ejecutivo	2	350,00	700,00
3.4	Sillones	2	250,00	500,00
3.4	Sillas	8	75,00	600,00
3.6	Comedor Pequeño	1	200,00	200,00
	TOTAL			8.600,00

Fuente: Investigación de Maquinaria y Equipo

Elaborado por: Jessica Quito

Capítulo V

5. Estudio financiero

Etapas del análisis de la viabilidad financiera de un proyecto es el estudio financiero. Su objetivo es ordenar y sistematizar la información de carácter monetario que proporcionan las etapas anteriores y elaborar los cuadros analíticos que sirven de base para la evaluación económica. Comienza con la determinación de los costos totales y de la inversión inicial, cuya base son los estudios de ingeniería; continúa la determinación de la depreciación y amortización de toda la inversión inicial. (Urbina, 2006)

5.01 Ingresos

En un proyecto los ingresos están representados por el dinero recibido por las ventas del producto o la prestación del servicio o por la liquidación de los activos que han superado su vida útil dentro de la empresa, o también por los rendimientos financieros producidos por el exceso de liquidez. (Miranda, 2003)

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Tabla 48 Ingresos

	Capacidad Óptima	Comisión	Ingreso Total
SEGUROS VEHICULAR	\$ 114.534,81	35%	\$ 40.087,18
SEGURO DE VIDA	\$ 23.880,75	35%	\$ 8.358,26
SOAT	\$ 4.476,38	35%	\$ 1.566,73
TOTAL	\$ 142.891,94		\$ 50.012,18

Elaborado por: Jessica Quito

5.02 Costos

En un sentido amplio, es la medida de lo que se debe dar o sacrificar para obtener o producir algo. En una empresa es el valor de los insumos y factores productivos requeridos en la producción. (Sepúlveda, 1995)

Tabla 49 Costos

Costo de Servicio	
Servicios Básicos	\$ 1.200,00
Suministros de Oficina	\$ 5.400,00
TOTAL	\$ 6.600,00

Elaborado por: Jessica Quito

5.02.01 Gastos administrativos

Son, como su nombre lo indica, los costos provenientes de realizar la función de administración dentro de la empresa. Sin embargo, tomados en un sentido amplio, pueden no solo significar los sueldos del gerente o director general y de los contadores, auxiliares, secretarias, así como los gastos de oficina en general. (Urbina, 2006)

Tabla 50 Gastos Administrativos

Gastos Administrativos	
Sueldo	\$ 8.040,84
Prestaciones Sociales	\$ 3.528,92
Servicio Básico	\$ 60,00
Total	\$ 11.629,76

5.02.02 Costo de ventas

En ocasiones, el departamento o gerencia de ventas también es llamado de mercadotecnia. En este sentido, vender no significa solo hacer llegar el producto al intermediario o consumidor, sino que implica una actividad más amplia. Como se observa, un departamento de mercadotecnia puede constar no solo de un gerente, una secretaria, vendedores y choferes, sino también de un personal altamente capacitado y especializado, cuya función no es precisamente vender. (Urbina, 2006)

Tabla 51 Costo de Ventas

Costo de Ventas	
Sueldo	\$ 13.908,48
Prestaciones Sociales	\$ 5.735,82
Servicio Básico	\$ 60,00
Total	\$ 19.704,30

Elaborado por: Jessica Quito

5.02.03 Costos financieros

Son los intereses que se deben pagar en relación con capitales obtenidos en préstamos. Algunas veces estos costos se incluyen en los generales y de administración, pero lo correcto es utilizarlo por separado, ya que un capital prestado puede tener usos muy diversos y no hay por qué cargarlo a un área específica. (Urbina, 2006)

Tabla 52 Costo Financiero

Costo Financiero	
Interés	
Año 1	\$ 1.103,05
Año 2	\$ 898,58
Año 3	\$ 686,34
Año 4	\$ 466,04
Año 5	\$ 237,36
Total	\$ 3.391,38

Elaborado por: Jessica Quito

5.02.04 Costos fijos y variables

Costos Fijos.- Representa el gasto en que incurre la empresa por el solo hecho de existir. Se incurre en este gasto así no produzca y normalmente corresponde a ciertos gastos de administración, depreciación, conservación, etc.

Costos Variables.- Representa todos los componentes del costo total exceptuando al costo fijo, por ejemplo: materias primas, combustible, etc.

(Quilodran, 1982)

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Tabla 53 Costos fijos y variables

COSTOS FIJOS Y VARIABLES	
Costos fijos	\$ 38.915,99
Sueldos y salarios	21.949,32
Servicios básicos	60,00
Arriendo	7.800,00
Publicidad	4.020,00
Depreciación de Vehículos	3.200,00
Depreciación Muebles y Enseres	340,00
Depreciación equipos de oficina	80,00
Depreciación equipo de computación	1.466,67
Costos Variables	\$ 3.000,00
Comisiones	3.000,00
Total	\$ 41.915,99

Elaborado por: Jessica Quito

5.03 Inversiones

Como bien se sabe los resultados obtenidos con respecto a comportamiento del mercado del producto, a la técnica empleada y a la organización, proveen la información pertinente para la determinación de las inversiones del proyecto. Se trata, pues de organizar la documentación con el fin de identificar la magnitud de los activos que requiere la empresa para la transformación de insumos o prestación de servicios y la determinación del monto de capital de trabajo necesario para el funcionamiento normal del proyecto después del periodo de instalación. (Miranda, 2003)

5.03.01 Inversión fija

Las inversiones fijas son aquellas que se realizan en bienes tangibles, se utilizan para garantizar la operación y no son objeto de comercialización por parte

de la empresa y se adquieren para utilizarse durante su vida útil; son entre otras: los terrenos para la construcción de instalaciones; las construcciones como edificios industriales; bodegas, parqueaderos, maquinaria, equipo y herramientas; vehículos; muebles, etc. (Miranda, 2003)

5.03.01.01 Activos fijos.

Se entiende por activo tangible o fijo, los bienes propiedad de la empresa, como terrenos, edificios, maquinaria, equipo, mobiliario, vehículo de transporte, herramientas y otros. (Urbina, 2006)

Tabla 54 Inversión Fija

DETALLE	TOTAL
Vehículo	16.000,00
Muebles y enseres	3.400,00
Equipo de computación	4.400,00
Equipo de oficina	800,00
TOTAL	24.600,00

Elaborado por: Jessica Quito

5.03.01.02 Activos nominales (diferidos).

Se entiende por activo intangible o diferido el conjunto de bienes propiedad de la empresa necesaria para su funcionamiento, y que incluyen; patentes de invención, marcas, diseños comerciales o industriales, nombres comerciales, asistencia técnica o transferencia de tecnología, gastos preoperativos y de instalación y puesta en marcha, contratos de servicios, estudios que tiendan a mejorar en el presente o en el futuro el funcionamiento de la empresa, como

estudios administrativos o de ingeniería, estudios de evaluación, capacitación de personal dentro y fuera de la empresa, etc. (Urbina, 2006)

Tabla 55 Activos Nominales

DETALLE	TOTAL
Gastos de Organización	300
Gastos de Publicidad	2840
TOTAL	3140

Elaborado por: Jessica Quito

Tabla 56 Publicidad

DETALLE	CANTIDAD	VALOR	TOTAL
Tarjetas de Presentación	100	20	2000
Roll Up	1	20	20
Página Web	1	200	200
Flyers	50	30	1500
TOTAL			3720

Elaborado por: Jessica Quito

5.03.02 Capital de trabajo

La inversión en capital de trabajo corresponde al conjunto de recursos necesarios, en forma de activos corrientes, para la operación normal del proyecto durante un ciclo productivo, esto es, el proceso que se inicia con el primer desembolso para cancelar los insumos de la operación y finaliza cuando los insumos transformados en productos terminados son vendidos y el monto de la venta recaudado y disponible para cancelar la compra de nuevos insumos.

(Miranda, 2003)

Tabla 57 Capital de Trabajo

DETALLE	Mes 1	Mes 2	Mes 3	TOTAL
Sueldos y salarios	1.829,11	1.829,11	1.829,11	5.487,33
Servicios básicos	110,00	110,00	110,00	330,00
Prestaciones Sociales	772,06	772,06	772,06	2.316,19
Arriendo	650,00	650,00	650,00	1.950,00
TOTAL	3.361,17	3.361,17	3.361,17	10.083,52

Elaborado por: Jessica Quito

5.03.03 Fuentes de financiamiento y uso de fondos

Se trata de destacar y clasificar en categorías adecuadas el origen y destino de todos los recursos financieros en las etapas de ejecución y operación del proyecto. El cuadro debe permitir la estimación de las disponibilidades anuales restantes, indicando las asignaciones que se pueden hacer a rubros como servicios de préstamos, pago de dividendos y constitución de reservas, de acuerdo con la política financiera que se proponga para la empresa responsable del proyecto.

(Instituto Latinoamericano de Planificación Económica y Social, 1988)

Tabla 58 Fuentes de Financiamiento y Uso de fondos

Inversión Fija	24.600,00	
Inversión Diferida	4.020,00	
Capital de trabajo	10.083,52	
TOTAL	38.703,52	
Capital Propio	25%	9.675,88
Capital Financiado	75%	29.027,64

Elaborado por: Jessica Quito

5.03.04 Amortización de financiamiento (tabla de amortización)

En términos generales, amortización es cualquier modalidad de pago o extinción de una deuda. La tabla de amortización es un despliegue completo de los pagos que deben hacerse hasta la extinción de la deuda. (Guzman, 2005)

MONTO DE FINANCIAMIENTO	29.027,64
Tasa de interés	19,00%
Periodos	5,00
Pago	Anual

$$A = C \frac{r (1 + r)^N}{(1 + r)^N - 1}$$

$$A = 29.027,64 \frac{0,0380 (1 + 0,0380)^{5,00}}{(1 + 0,0380)^{5,00} - 1}$$

$$A = \frac{1.103,0502 + 1,2050}{0,2050} = \frac{1.329,1746}{0,2050} = 6.483,8031$$

Figura 39 Amortización Cuota Fija

Elaborado por: Jessica Quito

Tabla 59 Tabla de Amortización

Periodo	Interés	Cuota Fija	Capital	Saldo Insoluto
0				29.027,64
1	1.103,05	6.483,80	5.380,75	23.646,88
2	898,58	6.483,80	5.585,22	18.061,66
3	686,34	6.483,80	5.797,46	12.264,20
4	466,04	6.483,80	6.017,76	6.246,44
5	237,36	6.483,80	6.246,44	0,00

Elaborado por: Jessica Quito

5.03.05 Depreciaciones (tabla de depreciaciones)

Se trata de incorporar el valor anual de la depreciación de edificaciones, equipos, muebles, vehículos y otras instalaciones ligadas directamente al proceso de producción. Si observamos en detalle el comportamiento de la cuenta de depreciación, encontramos como la empresa recupera la inversión efectuada en un activo depreciado. (Miranda, 2003)

Tabla 60 Tabla de Depreciaciones

DETALLE	Año 0	V.U	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	V/S
Vehículo	16.000,00	5	3.200,00	3.200,00	3.200,00	3.200,00	3.200,00	
Muebles y Enseres	3.400,00	10	340,00	340,00	340,00	340,00	340,00	1.700,00
Equipo de computación	4.400,00	3	1.466,67	1.466,67	1.466,67	1.466,67	1.466,67	1.446,67
Equipo de oficina	800,00	10	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00	400,00
TOTAL	24.600,00		5.086,67	5.086,67	5.086,67	5.086,67	5.086,67	3.546,67

Elaborado por: Jessica Quito

5.03.06 Estado de situación inicial

El Estado de Situación Financiera denominado también Balance General se elabora al iniciar el período contable para determinar la situación financiera de una empresa en una fecha determinada. Está compuesto por: Activo, Pasivo y Patrimonio. (Viera, 2009)

Tabla 61 Estado de Situación Inicial

Estado Situación Inicial			
ACTIVOS		PASIVO	
CORRIENTE		CORRIENTE	
Efectivo	10.083,52	Cuentas por pagar	
		NO CORRIENTE	
NO CORRIENTE		Créditos Bancarios L/P	29.027,64
Activos Fijos			
Vehículo	16.000,00		
Muebles y enseres	3.400,00		
Equipo de computación	4.400,00		
Equipo de oficina	800,00	PATRIMONIO	
Activos Diferidos	4.020,00	Capital propio	9.675,88
TOTAL ACTIVO	\$ 38.703,52	TOTAL PASIVO + PATRIM.	\$ 38.703,52

Elaborado por: Jessica Quito

5.04.07 Estado de resultados proyectado

La finalidad del análisis del estado de resultados o de pérdidas y ganancias es calcular la utilidad neta y los flujos netos del efectivo del proyecto, que son el forma general, el beneficio real de la operación de la planta, y que se obtiene restando a los ingresos todos los costos en que incurra la planta y los impuestos que deba pagar. (Urbina, 2006)

Tabla 62 Estado de Resultados

	1	2	3	4	5
Ventas	50.012,18	53.367,45	56.947,81	60.768,39	64.845,28
Costo del servicio	6.600,00	6.819,12	7.045,51	7.279,43	7.521,10
= Utilidad Bruta en Ventas	43.412,18	46.548,33	49.902,30	53.488,96	57.324,17
Gastos Operacionales					
Gastos Administrativos	11.629,76	12.015,87	12.414,79	12.826,97	13.252,82
Gasto de Ventas	19.704,30	20.358,48	21.034,38	21.732,73	22.454,25
Gasto Financiero	1.103,05	898,58	686,34	466,04	237,36
= Utilidad operacional	10.975,07	13.275,39	15.766,78	18.463,23	21.379,74
- Impuesto a la Renta	28,25	143,27	392,68	699,79	1.093,96
= Utilidad Neta	10.946,82	13.132,12	15.374,10	17.763,44	20.285,78

Elaborado por: Jessica Quito

Año 2014 - En dólares			
Fracción Básica	Exceso Hasta	Impuesto Fracción Básica	Impuesto Fracción Excedente
-	10.410	0	0%
10.410	13.270	0	5%
13.270	16.590	143	10%
16.590	19.920	475	12%
19.920	39.830	875	15%
39.830	59.730	3.861	20%
59.730	79.660	7.841	25%
79.660	106.200	12.824	30%
106.200	En adelante	20.786	35%

Figura 40 Impuesto a la Renta

5.03.08 Flujo de caja

La proyección del flujo de caja constituye uno de los elementos más importantes del estudio de un proyecto, ya que la evaluación del mismo se efectuara sobre los resultados que en ella se determinen. Al proyectar el flujo de caja, será necesario incorporar información adicional relacionada, principalmente, con los efectos tributarios de la depreciación, de amortización del activo nominal, valor residual, utilidades y perdidas. (Sapag Chain & Sapag Chain, 1999)

Tabla 63 Estado de Flujo de Caja

	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
FUENTES	38.703,52	16.837,48	19.022,79	21.264,77	23.654,11	39.806,63
Aporte Propio	9.675,88					
Prestamos	29.027,64					
Utilidad Neta		10.946,82	13.132,12	15.374,10	17.763,44	20.285,78
Depreciación		5.086,67	5.086,67	5.086,67	5.086,67	5.086,67
Amortización Inversión		804,00	804,00	804,00	804,00	804,00
Valor Residual						3.546,67
Capital de Trabajo						10.083,52
USOS	38.703,52	1.103,05	898,58	686,34	466,04	237,36
Inversión Fija	24.600,00					
Inversión Diferida	4.020,00					
Capital de Trabajo	10.083,52					
Amortización		1.103,05	898,58	686,34	466,04	237,36
FLUJO ACTUAL	-	17.940,53	19.921,37	21.951,11	24.120,15	40.043,99
FLUJO ACUMULADO	-	17.940,53	37.861,90	59.813,01	83.933,16	123.977,15

Elaborado por: Jessica Quito

Tabla 64 Flujo Neto de Financiero

DETALLE	0	1	2	3	4	5
Flujo de Inversión ajustado	9.675,88	-	-	-	4.000,00	-
Flujo actual	-	17.940,53	19.921,37	21.951,11	24.120,15	40.043,99
Flujo neto	9.675,88	17.940,53	19.921,37	21.951,11	28.120,15	40.043,99

Elaborado por: Jessica Quito

5.04 Evaluación

Esta parte se propone describir los métodos actuales que toman en cuenta el valor del dinero a través del tiempo, como la tasa interna de rendimiento y el valor presente neto; se anotan sus limitaciones de aplicación y son comparados con métodos contables de evaluación que no toman en cuenta el valor del dinero a través del tiempo, y en ambos se muestra su aplicación práctica. (Urbina, 2006)

5.04.01 Tasa de descuento

La tasa de descuento tiene por objeto traducir a un valor presente los costos y beneficios que resultaran del proyecto en el futuro. Ello se basa en dos supuestos: i) los individuos prefieren recibir los beneficios antes, y ii) los recursos que se invierten hoy en proyectos alternativos generaran beneficios en el futuro. (Cohen & Franco , 2006)

Tabla 65 Tasa de Descuento

TMAR	=	Tasa Activa	+	Tasa Pasiva
Tasa Activa		0,082		
Tasa Pasiva		0,0453		
TMAR	=	0,08	+	0,05
TMAR	=	0,1270		
TMAR	=	0,1270		
TMAR	=	12,70	%	

5.04.02 Van (valor actual neto)

El valor actual neto es el valor monetario que resulta de restar la suma de los flujos descontados a la inversión inicial. (Urbina, 2006)

Tabla 66 VAN

INVERSION INICIAL	(38.703,52)						4.000,00		
FLUJO ACTUAL			17.940,53		19.921,37		21.951,11		24.120,15
FNE	(38.703,52)		17.940,53		19.921,37		21.951,11		28.120,15

Elaborado por: Jessica Quito

VAN =	(38.703,52)	+	$\frac{17.940,53}{1,13}$	+	$\frac{19.921,37}{1,27}$	+	$\frac{21.951,11}{1,43}$	+	$\frac{28.120,15}{1,61}$	+	$\frac{40.043,99}{1,82}$
VAN =	(38.703,52)	+	15.918,84	+	15.684,53	+	15.335,03	+	17.430,99	+	22.025,09
VAN =	(38.703,52)	+	86.394,48								
VAN =	47.690,96										
VAN =	\$ 47.690,96										

Elaborado por: Jessica Quito

5.04.03 Tir (tasa interna de retorno)

El método de la tasa interna de retorno consiste en encontrar la tasa de rendimiento del proyecto. Se puede definir a la tasa interna de retorno como la tasa de interés que equilibra la inversión con sus ingresos y egresos. La tasa interna de retorno es la tasa de interés que hace que el valor presente neto del flujo de dinero sea cero o cercano a cero. (Carrillo Rodriguez & Carrillo Manotas, 2006)

Tabla 67 TIR

TIR =	49,15	%	0,49						
VAN =	(38.703,52)	+	$\frac{17.940,53}{1,49}$	+	$\frac{19.921,37}{2,22}$	+	$\frac{21.951,11}{3,32}$	+	$\frac{28.120,15}{4,95}$ + $\frac{40.043,99}{7,38}$
VAN =	(38.703,52)	+	12028,51641	+	8955,147339	+	6615,866061	+	5682,305381 + 5425,266463
VAN =	(38.703,52)	+	38.707,10						
VAN =	3,59								

Elaborado por: Jessica Quito

5.04.04 Pri (periodo de recuperación de la inversión)

Periodo de recuperación de la inversión es el que mide en cuanto tiempo se recupera la inversión, incluido el costo del capital involucrado. (Sapag Chain & Sapag Chain, 1999)

Tabla 68 PRI

PERIODO	FNE	SUMATORIA	FACTOR	FNED	SUMATORIA
0	(38.703,52)	(38.703,52)	1	-38703,515	-38703,515
1	17.940,53	(20.762,98)	0,89	15.918,84	(22.784,68)
2	19.921,37	(841,61)	0,79	15.684,53	(7.100,15)
3	21.951,11	21.109,50	0,70	15.335,03	8.234,88
4	28.120,15	49.229,65	0,62	17.430,99	25.665,87
5	40.043,99	89.273,64	0,55	22.025,09	47.690,96

VAN

Elaborado por: Jessica Quito

PERIODO	FNE	SUMATORIA
0	21.951,11	(841,61)
1	1.829,26	987,65
2	1.829,26	2.816,91
3	1.829,26	4.646,17
4	1.829,26	6.475,43
5	1.829,26	8.304,69
6	1.829,26	10.133,94
7	1.829,26	11.963,20
8	1.829,26	13.792,46
9	1.829,26	15.621,72
10	1.829,26	17.450,98
11	1.829,26	19.280,24
12	1.829,26	21.109,50

PERIODO	FNED	SUMATORIA
0	15.335,03	(7.100,15)
1	1.277,92	(5.822,23)
2	1.277,92	(4.544,31)
3	1.277,92	(3.266,39)
4	1.277,92	(1.988,47)
5	1.277,92	(710,55)
6	1.277,92	567,37
7	1.277,92	1.845,29
8	1.277,92	3.123,21
9	1.277,92	4.401,13
10	1.277,92	5.679,05
11	1.277,92	6.956,97
12	1.277,92	8.234,88

	años	mes	Días
PERIODO DE RECUPERACION FNE	2	0	13
PERIODO DE RECUPERACION FNED	2	5	16

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

5.04.05 Rbc (relación costo beneficio)

Cuando se mide la rentabilidad de proyecto en función de los beneficios directamente logrados por el proyecto y de las inversiones utilizadas aplicadas por el empresario o entidad inversora, se tiene la rentabilidad privada del capital.

(Carrillo Rodriguez & Carrillo Manotas, 2006)

Tabla 69 Relación Costo Beneficio

RELACIÓN COSTO BENEFICIO

DETALLE	AÑOS					
	0	1	2	3	4	5
INGRESOS		50.012.18	53.367.45	56.947.81	60.768.39	64.845.28

$\frac{F1}{(1+i)^h}$	+	$\frac{F2}{(1+i)^h}$	+	$\frac{F3}{(1+i)^h}$	+	$\frac{F4}{(1+i)^h}$	+	$\frac{F5}{(1+i)^h}$
<u>50.012,18</u>	+	<u>53.367,45</u>	+	<u>56.947,81</u>	+	<u>60.768,387</u>	+	<u>64.845,2769</u>
1,13		1,27		1,43		1,61		1,82
44.376,38	+	42.017,34	+	39.783,71	+	37.668,82	+	35.666,36
TOTAL		199.512,62						

DETALLE	AÑOS					
	0	1	2	3	4	5
COSTOS TOTALES		27.407,35	28.076,18	28.766,24	29.478,19	30.212,72

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

$\frac{F1}{(1+I)^h}$	+	$\frac{F2}{(1+I)^h}$	+	$\frac{F3}{(1+I)^h}$	+	$\frac{F4}{(1+I)^h}$	+	$\frac{F5}{(1+I)^h}$
<u>27.407,35</u>	+	<u>28.076,18</u>	+	<u>28.766,24</u>	+	<u>29.478,19</u>	+	<u>30.212,72</u>
1,13		1,27		1,43		1,61		1,82
24.318,86	+	22.104,99	+	20.096,08	+	18.272,80	+	16.617,67
TOTAL		101.410,40						

Elaborado por: Jessica Quito

Rc/b	<u>Ingresos actuales</u>
	<u>Costos actuales</u>
Rc/b	<u>199.512,62</u>
	<u>101.410,40</u>
Rc/b	1,97

5.04.06 Punto de equilibrio

El análisis del punto de equilibrio es una técnica útil para estudiar las relaciones entre los costos fijos, costos variables y los beneficios. El punto de equilibrio es el nivel de producción en el que son exactamente iguales los beneficios por ventas a la suma de los costos fijos y costos variables. (Urbina, 2006)

SIMBOLOGÍA

CF	Costos Fijos
CV	Costos Variables

Tabla 70 Punto de Equilibrio

$$PE = \frac{CF}{1 - \frac{CV}{VENTAS}}$$

$$PE = \frac{38.915,99}{1 - \frac{3.000,00}{50.012,18}}$$

$$PE = 41399,34231$$

$$PE = 41399$$

Elaborado por: Jessica Quito

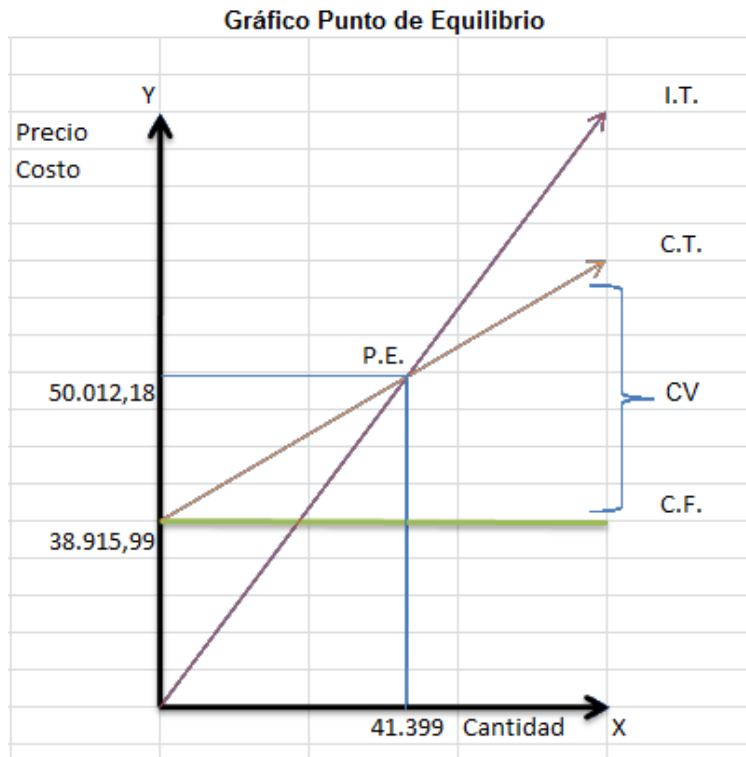


Figura 41 Punto de Equilibrio

5.04.07 Análisis de índices financieros

El análisis de indicadores es el cálculo de índices a partir de datos obtenidos de estos estados para identificar posibles fortalezas o debilidades financieras. Una versión de los índices financieros clave le puede ayudar a evaluar la situación general de una empresa e identificar algunas áreas problemáticas.

(Hunger, 2007)

5.04.07.01 Roa (retorno sobre los activos).

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Tabla 71 ROA

ROA	=	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo Total}}$
ROA	=	$\frac{10.946,82}{38.703,52}$
ROA	=	0,282837757

Elaborado por: Jessica Quito

5.04.07.02 Roe (retorno sobre el patrimonio).

Tabla 72 ROE

ROE	=	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio Total}}$
ROE	=	$\frac{10.946,82}{9.675,88}$
ROE	=	1,131351029

Elaborado por: Jessica Quito

5.04.07.03 Roi (retorno sobre la inversión).

Tabla 73 ROI

ROI	=	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Inversion}}$
ROI	=	$\frac{10.946,82}{38.703,52}$
ROI	=	0,282837757

Elaborado por: Jessica Quito

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Capítulo VI

6. Análisis de impactos

El termino impacto se aplica a la alteración que introduce una actividad humana en su “entorno”, interpretada en términos de “salud y bienestar humano” o, más genéricamente, de calidad de vida de la población; por entorno se entiendo la parte del medio ambiente (en términos de espacio y de factores) afectada por la actividad o, más ampliamente, que interacciona con ella. (Domingo Gomez & Gomez Villarino, 2013)

6.01 Impacto ambiental

Es de suma importancia evitar cualquier tipo de daño que afecte el medio ambiente o la sociedad en la cual el presente proyecto se desenvolverá.

El mayor impacto causado por el proyecto, puede estar reflejado en el uso excesivo de papel bond (210 mm x 297mm) de 75g/m² A4 al emitir las pólizas, cotizaciones, contratos, condiciones, etc.; emitidas entre el asegurado y el

asegurador al momento de asesorar o contratar un tipo de seguro que el Bróker ofrecerá.

Adicional a este impacto producido por el excesivo uso de papel bond, se ve incluido el uso de la energía eléctrica; al poseer equipos de computación, teléfonos, impresoras y demás elementos que deben disponer de este servicio básico para su respectivo funcionamiento.

Plan de mitigación ambiental

Introducción

Una vez que se ha realizado el diagnóstico ambiental y seleccionada la alternativa de mayor impacto ambiental posible, debido a la implementación del proyecto, corresponde diseñar las medidas de mitigación de impactos para el Bróker de Seguros Cumbayá.

En el presente documento se procede a realizar el Plan de Manejo Ambiental, esto es, el diseño a nivel definitivo de las medidas de atenuación de los impactos negativos y de otras medidas ambientales.

Objetivo

El presente plan de mitigación ambiental tiene como principal objetivo mitigar los posibles impactos ambientales, por efecto de la implementación del Bróker de Seguros Cumbaya, de modo que pueda obtenerse un equilibrio

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

ecológico junto con los estándares y metas establecidas en las normas de calidad ambiental de acuerdo al marco legal ambiental existente en el país. (Ley de Gestión Ambiental).

Con ese principio, se debe anotar que los procedimientos ambientales citados a continuación son una ayuda para que se lleven a cabo los trabajos en una forma armónica con el cuidado ambiental.

Descripción del Plan de Mitigación Ambiental

El presente plan de mitigación ambiental para la implementación del Bróker de Seguros Cumbayá, que se hará efectivo durante la implementación del mismo.

Evitar, minimizar y remediar, de ser posible, los impactos negativos que son producidos por el uso excesivo de papel bond; mediante la utilización de un sitio web del Bróker de Seguros, en el cual se emitirá vía on- line cotización, emisiones de pago, pólizas, condiciones, etc.

De ser indispensable el uso de papel bond se lo realizara obteniendo resma de chamex, repropal que son productores, comercializadores de papel bond con el cuidado ambiental para el planeta.

Minimizar el uso excesivo de energía eléctrica mediante:

Iluminación.- Utilización preferentemente de focos fluorescentes.

El costo inicial es elevado pero a la larga resultan más económicos. Entre los principales beneficios están: vida útil 10 veces mayor, consumen 25% de la energía requerida por los incandescentes. Limpiar las lámparas y focos, el polvo evitar el bloqueo de la luz que emiten.

Utilización de Equipos.- La forma más evidente de evitar este consumo excesivo es desenchufando los equipos, pero esto puede ser difícil si disponemos de muchos dispositivos. Para ello se debe utilizar reguladores de voltaje, de esta manera podremos desconectar de la red varios equipos a la vez.

Si debemos abandonar por un momento largo los equipos, debemos activar el modo equilibrado o hibernación en la pantalla, o apagar el monitor ya que su consumo es similar a un foco de 75Wattios

6.02 Impacto económico

El impacto económico principal se ve reflejado en aportar al PIB sectorial del país dentro del Sector Financiero perteneciente a Seguros, Reaseguros y Fondos de Pensiones; aportación al Impuesto a la Renta de \$ 2 332,40 durante el periodo vigente del proyecto a efectuarse y a participar en la colocación de asesoría y comercialización de pólizas que generan rentabilidad en las actividades de sus clientes como es la de seguros vehicular, seguros de vida y soat.

El bróker será un intermediario que permitirá la relación el asegurado y la aseguradora, generando un acuerdo legal que cubre a las partes y a su vez dinamiza la economía del sector.

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

La función que desempeña el seguro en la actividad económica de un país es fundamental, pues en el seguro se observa una relación clara entre la economía y las finanzas. Favoreciendo un crecimiento a la riqueza del país y en el campo de los seguros logra un gran desarrollo al aportar una gran evolución de conciencia y cultura al contratar un seguro en las personas y empresas.

6.03 Impacto productivo

Los empresarios tienden a proteger los activos y personal, ya que estos son el motor de la actividad productiva, los dueños del sector productivo proveen eventualidades que pueden surgir en el espacio automotor, y en el personal en salud o accidentes, por lo cual protegen a estos, contratando seguros que le permitan respaldar las actividades productivas, el bróker será el intermediario entre la aseguradora y los empresarios que deseen velar la integridad del personal y los activos.

6.04 Impacto social

El impacto social predomina en la creación de nuevas empresas, en este caso el bróker contratar personal altamente capacitado, generando una nueva plaza de empleo que puedan acceder profesionales en el ramo, como a la vez personal capacitado en diversos oficios.

Favoreciendo también al acceder servicios de copiado, alimentación, transporte entre otros que se encuentre alrededor de la implementación del Bróker.

Estableciendo un margen amplio en la cultura al momento de contratar un seguro.

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Capítulo VII

7. Conclusiones y recomendaciones

7.01 Conclusiones

Del presente proyecto cuyo tema es: “Apoyar el crecimiento del sector financiero, mediante un estudio de factibilidad para la creación de un bróker de seguros, dedicado al asesoramiento y contratación de seguros; ubicado en el sector de Cumbayá al nororiente del Distrito Metropolitano de Quito” se obtuvo las siguientes conclusiones:

- Se ha efectuado el diagnostico situacional, en el cual se prevé que las condiciones económicas del nuevo bróker son favorables en el crecimiento del PIB Sectorial, la aceptación de los seguros en las actividades de las personas y en la protección de los bienes.

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

- Se logró definir la estructura del bróker como también el direccionamiento estratégico, el cual permitirá enfocar el bróker hacia la consecución de la visión.
- Se determinó que el segmento de mercado al cual atenderá el bróker será las personas que pertenecen a la Población Económicamente Activa con edades comprendidas entre 20 a 60 años respectivamente dando una población estimada de 21707 habitantes del Sector de Cumbaya.
- Se determinó un tamaño de la muestra de 378 personas que son parte de la población del Sector de Cumbaya y que fueron encuestadas a través de la encuesta; se tabulación se analizó, esta información proporciona una mejor visión de aceptación para la implementación del Bróker.
- Se asignó mediante las encuestas aplicadas; que el bróker brindara asesoramiento y comercialización de seguros en los ramos de vida, vehicular y soat.
- Se estableció cubrir una demanda insatisfecha de \$ 273 504 para el presente año al referirse de asesoramiento y contratación de seguro vehicular, seguros de vida y soat.

- Se determinó mediante el análisis PESTEL, obtener más oportunidades que amenazas al implementar el Bróker de Seguros Cumbaya.
- Se establecido una localización optima mediante factores de viabilidad, obteniendo con porcentajes mayores factores como Cercanía con los clientes, Normativas- Legal y Vías de Acceso entre otros.
- El bróker requiere de \$ 42 503, 52 dólares como inversión para la implementación, por lo que \$ 31 877, 64 serán financiados por un préstamo de la Cooperativa 23 de Julio.
- Por las condiciones anteriores se concluye que la implementación del Bróker de Seguros en el Sector de Cumbayá es viable, incluso sabiendo que existe competencia.

7.02 Recomendaciones

- Implementar el proyecto de creación del Bróker de seguros enfocado a Ramos de Vida, Vehicular y Soat en el Sector de Cumbaya, en razón de haber comprobado la existencia de una demanda insatisfecha favorable y la rentabilidad adecuada correspondiente.

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

- Incrementar la capacidad instalada del bróker, en función de los datos proporcionados en la proyección de contratación de primas y de comisiones generadas, inmediatamente después del periodo de recuperación de la inversión, con efecto de incrementar la comercialización y rentabilidad.
- Efectuar reuniones frecuentes para revisar el avance y recordar responsabilidades; para una mejor eficiencia al brindar el servicio.
- Generar las estrategias planteadas en el servicio y crecer con mayores alianzas con aseguradoras de comprobado prestigio que den solvencia a la propuesta de bróker.
- Buscar otras opciones de productos de seguros para los clientes del bróker y mantener una ética alta en el asesoramiento y contratación de seguros.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Accidente

Suceso, productor de daños, que tiene su origen en una causa violenta, súbita, externa e involuntaria.

Accidente laboral

Accidente que produce un daño personal a una persona que pertenezca a una nómina, con ocasión o a consecuencia del trabajo, incluso en el transcurso del desplazamiento hacia o desde el lugar de trabajo.

Aceptación de póliza

El asegurado tiene un plazo de 30 días para aceptar la póliza recibida. Dentro de dicho plazo, puede revisar, objetar, hacer modificar el contenido y rechazarla.

Actividad comercial

Conjunto de acciones tendentes a la captación de nuevos contratos y a la conservación de la cartera de los que ya se tienen.

Afianzar

Prestar una garantía o aval a favor de otra persona para garantizar determinados intereses o derechos, o asegurar el cumplimiento de una obligación.

Agencia de seguros

Persona jurídica que actúa como intermediaria en la suscripción de contratos de seguros, vinculada contractualmente con una entidad aseguradora, ofreciendo a los posibles tomadores los seguros de dicha aseguradora y creando una apariencia de prolongación de ésta, obteniendo como retribución a la contraprestación de su labor, una comisión.

Agente de seguros

Llamado también, “asesor productor de seguros”, es la persona libre o dependiente del asegurador, que gestiona y coloca seguros. Da cuenta al asegurador para la emisión de la póliza. Recibe como remuneración por sus servicios una “comisión de agenciamiento”, que es una cantidad fija o porcentaje de las primas.

Ajustador de siniestros

Persona natural o jurídica, cuya actividad profesional es la de examinar las causas de los siniestros y valorar la cuantía de las pérdidas en forma equitativa y justa, de acuerdo con las cláusulas de la respectiva póliza.

Asegurado

En los seguros de vida, el asegurado es la persona sobre cuya vida la aseguradora asume el riesgo y, en caso de su muerte, producirá la

responsabilidad de indemnizar un capital determinado a sus beneficiarios legales o los declarados en la póliza.

Asegurador

Es la entidad o persona jurídica llamada compañía de seguros, que emite la póliza y se compromete a cubrir el riesgo, con el objeto de indemnizar a los beneficiarios o al asegurado cuando ocurra un evento amparado en la póliza.

Aviso de siniestro

Documento por el que el asegurado comunica a su asegurador la ocurrencia de determinado accidente, cuyas características guardan relación, en principio, con las circunstancias previstas en la póliza para que se efectúe la indemnización. Es frecuente que en las pólizas se determine el plazo en que el asegurado puede dar cuenta del siniestro a la aseguradora, vencido el cual prescriben los derechos indemnizatorios

Beneficiario

Es la persona a la cual es pagadera la indemnización de un contrato de seguro de vida a la muerte del asegurado.

Beneficiario real

Se refiere a las personas naturales que son las propietarias finales del producto de la póliza contratada o tienen el control final de un cliente y/o de las

personas en cuyo nombre se realiza la operación. Comprende a aquellas personas que ejercen el control efectivo sobre una persona jurídica o acuerdo legal.

Bróker

Es el término en inglés de “corredor” de seguros o de reaseguros – (brokerage = corretaje). El broker es una persona natural o jurídica, no dependiente del asegurador, que actúa como agente de seguros. Es también un consultor de seguros que presta asesoramiento a los asegurados.

Cálculo de la prima

Conjunto de estudios matemáticos y estadísticos que se efectúan para determinar la prima a aplicar a un tipo de riesgo en concreto. Son premisas ineludibles de este cálculo el índice de siniestralidad (proporción entre el coste de los siniestros y las primas adquiridas), los gastos de administración y adquisición (gastos internos y externos) y otros factores correctores tales como incidencias de reservas, recargos de seguridad, beneficios, etc.

Damnificado

Persona o cosa que ha sufrido daños a consecuencia de un siniestro.

Daño

Es la pérdida personal o material producida a consecuencia directa de un siniestro.

Daño consecucional

A diferencia del daño directo, el que se produce como efecto mediato o indirecto de un siniestro.

Daño directo

El que tiene su origen inmediata y directamente en la producción del evento dañoso o siniestro. Se contrapone al daño consecucional (o indirecto).

Daños a terceros

El originado a otra u otras personas, en su integridad física o en sus bienes o patrimonio.

Declaración de siniestro

Notificación del acaecimiento del hecho o evento dañoso y sus circunstancias.

Deducible

Cantidad o porcentaje que se resta del monto de cualquier indemnización. Suma o porcentaje previamente establecido dentro de las condiciones de la póliza, que se deduce al momento de indemnizar un siniestro.

Edad alcanzada

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Para los efectos del seguro de vida, una persona que tenga 25 años, 6 meses y un día, ha alcanzado la edad de 26 años. Algunas veces se conoce como “edad de seguro”

Factores de riesgo

Son parámetros que permiten evaluar las circunstancias y características particulares de clientes, productos y servicios, canal y situación geográfica, con la finalidad de determinar la probabilidad de ocurrencia e impacto de una operación inusual.

Indemnización

Son los pagos que realiza la compañía a los asegurados a consecuencia de un siniestro que se encuentre cubierto.

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).

BIBLIOGRAFÍA

- Kotler, P., & Armstrong, G. (2003). Fundamentos de Marketing. En P. Kotler, & G. Armstrong, *Fundamentos de Marketing* (págs. 45, 67). Pearson Educación.
- Rivas, J. A., & Ildefonso Grande, E. (2010). Comportamiento del consumidor. Decisiones y estrategia de marketing. En J. A. Rivas, & E. Ildefonso Grande, *Comportamiento del consumidor. Decisiones y estrategia de marketing* (págs. 23,26). ESIC.
- Alvarez, R. V. (2000). La Evaluación del proyecto en la desición del empresario. En R. V. Alvarez, *La Evaluación del proyecto en la desición del empresario* (págs. 15,18). Prototipo S.A.
- Arango, J. S. (2007). *Caja de Herramientas Gerenciales*. Panorama.
- Arcilla, C. O. (2006). Diccionario de Comercio Internacional. En C. O. Arcilla, *Diccionario de Comercio Internacional* (pág. 225). ECOE.
- Arnoletto, E. J., & Díaz, A. C. (2009). Un aporte a la Gestión Pública. En E. J. Arnoletto, & A. C. Díaz, *Un aporte a la Gestión Pública* (pág. 75). Eumed.
- Aumatell, C. S. (2003). Auditoria de Informacion. En C. S. Aumatell, *Auditoria de Informacion* (pág. 30). Aragon: UOC.
- BCE, B. C. (2014). *Indicadores Económicos / Riesgo País*. Quito.
- Belbeze, M. P. (2008). Direccion Comercial: Guia de Estudio. En M. P. Belbeze, *Direccion Comercial: Guia de Estudio* (pág. 58). Barcelona: Univ. Autonoma de Barcelona.
- Benguichea, B. P. (1999). Diccionario de Marketing. En B. P. Benguichea, *Diccionario de Marketing* (págs. 27,30,32,35,50,57,78). Cultural S.A.
- Carrillo Rodriguez, F., & Carrillo Manotas, P. (2006). Estructura Matematica para la Evaluacion de Proyectos. En F. Carrillo Rodriguez, & P. Carrillo Manotas, *Estructura Matematica para la Evaluacion de Proyectos* (págs. 145,160). Colombia: Gente Nueva.
- Casado Diaz, A. B., & Sellers Rubio, R. (2006). Direccion de Marketing. En A. B. Casado Diaz, & R. Sellers Rubio, *Direccion de Marketing* (págs. 75,78,79,80,82,84). Club Universitario.
- Casielles, V. (2009). Investigación de mercados. En V. Casielles, *Investigación de mercados* (pág. 20). International Thomson Editores.

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

- Castello Matran, J., & Guardiola Lozano, A. (1992). Diccionario MAPFRE de Seguros. En J. Castello Matran, & A. Guardiola Lozano, *Diccionario MAPFRE de Seguros* (pág. 24). MAPFRE.
- Cohen, E., & Franco, R. (2006). Evaluación de Proyectos Sociales. En E. Cohen, & R. Franco, *Evaluación de Proyectos Sociales* (pág. 145). Siglo Veintiuno.
- Colina, D. M. (2009). ESTRATEGIAS FINANCIERAS EMPRESARIALES / GLOSARIO DE TERMINOS BÁSICOS. En D. M. Colina, *ESTRATEGIAS FINANCIERAS EMPRESARIALES / GLOSARIO DE TERMINOS BÁSICOS* (pág. 56). Maracaibo.
- Condusef. (27 de 04 de 2013). *Economía*. Obtenido de http://www.economia.com.mx/origen_y_mision_del_seguro.htm
- Delgado, P. M. (2003). Diccionario de Economía. En P. M. Delgado, *Diccionario de Economía* (págs. 35,40). Quito- Ecuador: SERGRAFIC.
- Díaz, J. C. (2004). Gestión de la Comunicación en las organizaciones. En J. C. Díaz, *Gestión de la Comunicación en las organizaciones* (pág. 80). ARIEL S.A.
- Díez de Castro, E. P., & García del Junco, J. (2001). Administración y Dirección. En E. P. Díez de Castro, & J. García del Junco, *Administración y Dirección* (págs. 75,90,115, 125). LAVIS.
- Domingo Gómez, O., & Gómez Villarino, M. (2013). Evaluación de Impacto Ambiental. En O. Domingo Gómez, & M. T. Gómez Villarino, *Evaluación de Impacto Ambiental* (pág. 117). Mundi Prensa.
- Ena Ventura, B., & Delgado González, S. (2006). Gestión Administrativa de Personal. En B. Ena Ventura, & S. Delgado González, *Gestión Administrativa de Personal* (págs. 45,50). Paraninfo.
- Fleitman, J. (2000). Negocios Exitosos. En J. Fleitman, *Negocios Exitosos* (pág. 98). McGraw-Hill.
- Guzmán, C. A. (2005). Aplicaciones Financieras de Excel con Matemáticas Financieras. En C. A. Guzmán, *Aplicaciones Financieras de Excel con Matemáticas Financieras* (pág. 65). Digital Acrobat.
- Hunger, J. D. (2007). Administración Estrategia y Política de Negocios. En J. D. Hunger, *Administración Estrategia y Política de Negocios* (págs. 57,75). Pearson Educación.
- Ildefonso, E. G. (2005). Marketing de los Servicios. En E. G. Ildefonso, *Marketing de los Servicios* (pág. 75). ESIC.

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

INEC. (2014). *Glosario de Terminos* . Quito.

Instituto Latinoamericano de Planificacion Economica y Social. (1988). Guia para la presentacion de proyectos. En I. L. Social, *Guia para la presentacion de proyectos* (pág. 27). Mexico: Siglo Veintiuno.

Miranda, J. J. (2003). Gestión de Proyectos: Evaluación financiera económica social ambiental 4ta Edición. En J. J. Miranda, *Gestión de Proyectos: Evaluación financiera económica social ambiental 4ta Edición* (págs. 27,29,31,36,40,45). Bogotá: MM.

Namakforoosh, M. N. (2000). Metodología de Investigación. En M. N. Namakforoosh, *Metodología de Investigación* (pág. 50). Limusa.

Nogales, A. F. (2004). Investigación y Técnicas de Mercado. En A. F. Nogales, *Investigación y Técnicas de Mercado* (págs. 34,36,40). ESIC.

Orlando, G. (2006). Diccionario de Economía. En G. Orlando, *Diccionario de Economía* (pág. 22). Florida: Valleta.

Orozco, C. H. (1996). Análisis Administrativos Técnicas y Métodos. En C. H. Orozco, *Análisis Administrativos Técnicas y Métodos* (pág. 136). Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.

Ponton, P. Z. (2011). Macroeconomía. En P. Z. Ponton, *Macroeconomía* (págs. 45,58). Quito-Ecuador: Jurídica del Ecuador.

Quilodran, F. (1982). Manual de Preparacion de Proyectos. En F. Quilodran, *Manual de Preparacion de Proyectos* (pág. 69). Loja: Universidad Nacional de Loja.

Remache, J. M. (Enero de 2011). *Repositorio de Universidad Tecnica de Cotopaxi*.
Obtenido de Estudio de Fcatibilidad para la creacion de una empresa de lavado automatico de vehiculos en la ciudad de Imbarra:
<http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/241/1/T-UTC-0112.pdf>

Ríos, M. F. (1995). Análisis y Descripción de puestos de trabajo. En M. F. Ríos, *Análisis y Descripción de puestos de trabajo* (pág. 125). España: Diaz de Santos.

Sábado, J. T. (2010). Fundamentos de bioestadística y análisis de datos. En J. T. Sábado, *Fundamentos de bioestadística y análisis de datos* (págs. 34,45). Universidad Autónoma de Barcelona.

Sapag Chain, N., & Sapag Chain, R. (1999). Preparacion y Evaluacion de Proyectos. En N. Sapag Chain, & R. Sapag Chain, *Preparacion y Evaluacion de Proyectos* (págs. 25,27,28,36,40). Colombia: DIVINNI.

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

- SBS, S. d. (30 de Noviembre de 2001). *Leyes y Decretos*. Obtenido de Ley General del Sistema de Seguros Privados:
http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/Ley_General_Seguros_01-10-10.pdf
- Senplades. (16 de MAYO de 2014). *SENPLADES*. Obtenido de OBJETIVOS DEL PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR: <http://plan.senplades.gob.ec/web/guest/objetivo-10>
- Sepúlveda, C. (1995). Diccionario de Términos Económicos. En C. Sepúlveda, *Diccionario de Términos Económicos* (págs. 65,80). Santiago de Chile: Universitaria.
- Tayala, A. E. (2013). Fundamentos de Marketing. En A. E. Tayala, *Fundamentos de Marketing* (pág. 125). ESIC.
- Torres, M. G. (1996). Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos. En M. G. Torres, *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos* (pág. 90). Panorama.
- Urbina, G. B. (2006). Evaluación de Proyectos. En G. B. Urbina, *Evaluación de Proyectos* (págs. 7,8,9,10,17,48,50,51,92,105,107,169,173,181,186, 221,224). Mc Graw Hill.
- Vallhonrat , J., & Vallhonrat Bou, J. M. (1991). Localización, distribución en planta y manutención. En J. M. Vallhonrat, & J. M. Vallhonrat Bou, *Localización, distribución en planta y manutención* (pág. 23). Marcombo.
- Viera, F. R. (2009). Contabilidad Basica. En C. Basica, *Viera, Franklin Rivadeneria* (págs. 45,69). SIRE.

ANEXOS

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

ANEXO A

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

CAPÍTULO I

ART. 1º—El presente reglamento interno de trabajo prescrito por la empresa SEGUROS CUMBAYA domiciliada en el Sector de Cumbaya Av. Siena e Interoceanica, de la ciudad de QUITO y a sus disposiciones quedan sometidas tanto la empresa como todos sus trabajadores. Este reglamento hace parte de los contratos individuales de trabajo, celebrados o que se celebren con todos los trabajadores, salvo estipulaciones en contrario, que sin embargo sólo pueden ser favorables al trabajador.

CAPÍTULO II

Condiciones de admisión

ART. 2º—Quien aspire a desempeñar un cargo en la empresa SEGUROS CUMBAYA debe hacer la solicitud por escrito para su registro como aspirante y acompañar los siguientes documentos:

- a) Cédula de ciudadanía y papeleta de votación .
- b) Autorización escrita del Ministerio de Relaciones Laborales o en su defecto la primera autoridad local, a solicitud de los padres y, a falta de estos, el defensor de familia, cuando el aspirante sea menor de dieciocho (18) años.
- c) Certificado del último empleador con quien haya trabajado en que conste el tiempo de servicio, la índole de la labor ejecutada y el salario devengado.
- d) Certificado de personas honorables sobre su conducta y capacidad y en su caso del plantel de educación donde hubiere estudiado.

PAR.—El empleador podrá establecer en el reglamento, además de los documentos mencionados, todos aquellos que considere necesarios para admitir o no admitir al aspirante sin embargo, tales exigencias no deben incluir documentos, certificaciones o datos prohibidos expresamente por las normas jurídicas para tal efecto así, es prohibida la exigencia de la inclusión en formatos o cartas de solicitud de empleo “datos acerca del estado civil de las personas, número de hijos que tenga, la religión que profesan o el partido político al cual pertenezca” (L. 13/72, art. 1º); lo mismo que la exigencia de la prueba de gravidez para las mujeres, solo que se trate de actividades catalogadas como de alto riesgo (art. 43, C.N., arts. 1º y 2º, Convenio N° 111 de la OIT, Res. 3941/94 del Mintrabajo), el examen de sida (D.R. 559/91, art. 22), ni la libreta militar (D. 2150/95, art. 111).

Período de prueba

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

ART. 3°—La empresa una vez admitido el aspirante podrá estipular con él un período inicial de prueba que tendrá por objeto apreciar por parte de la empresa, las aptitudes del trabajador y por parte de este, las conveniencias de las condiciones de trabajo (CST, art. 76).

ART. 4°—El período de prueba debe ser estipulado por escrito y en caso contrario los servicios se entienden regulados por las normas generales del contrato de trabajo (CST, art. 77, num. 1°).

ART. 5°—El período de prueba no puede exceder de dos (2) meses. En los contratos de trabajo a término fijo, cuya duración sea inferior a 1 año, el período de prueba no podrá ser superior a la quinta parte del término inicialmente pactado para el respectivo contrato, sin que pueda exceder de dos meses.

Cuando entre un mismo empleador y trabajador se celebren contratos de trabajo sucesivos, no es válida la estipulación del período de prueba, salvo para el primer contrato (L. 50/90, art. 7°).

ART. 6°—Durante el período de prueba, el contrato puede darse por terminado unilateralmente en cualquier momento y sin previo aviso, pero si expirado el período de prueba y el trabajador continuare al servicio del empleador, con consentimiento expreso o tácito, por ese solo hecho, los servicios prestados por aquel a este, se considerarán regulados por las normas del contrato de trabajo desde la iniciación de dicho período de prueba. Los trabajadores en período de prueba gozan de todas las prestaciones (CST, art. 80).

CAPÍTULO III

Trabajadores accidentales o transitorios

ART. 7°—Son meros trabajadores accidentales o transitorios, los que se ocupen en labores de corta duración no mayor de un mes y de índole distinta a las actividades normales de la empresa. Estos trabajadores tienen derecho, además del salario, al descanso remunerado en dominicales y festivos (CST, art. 6°).

CAPÍTULO IV

Horario de trabajo

ART. 8°—Las horas de entrada y salida de los trabajadores son las que a continuación se expresan así:

Días laborables. (Ejemplo: los días laborables para el personal administrativo son de lunes a viernes).

Ejemplos

Personal administrativo

Lunes a viernes

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Mañana:

8:00 a.m. a 12:00 m.

Hora de almuerzo:

12:00 m. a 1:00 p.m.

Tarde:

1:00 p.m. a 5:00 p.m.

PAR.—Para las empresas que laboran el día domingo. Por cada domingo o festivo trabajado se reconocerá un día compensatorio remunerado a la semana siguiente.

PAR. 1º—Cuando la empresa tenga más de cincuenta (50) trabajadores que laboren cuarenta y ocho (48) horas a la semana, estos tendrán derecho a que dos (2) horas de dicha jornada, por cuenta del empleador, se dediquen exclusivamente a actividades recreativas, culturales, deportivas o de capacitación (L. 50/90, art. 21).

PAR. 2º—Jornada laboral flexible. (L. 789/2002, art. 51) Modificó el inciso primero del literal C), incluyó el d) artículo 161 del Código Sustantivo del Trabajo.

c) El empleador y el trabajador pueden acordar temporal o indefinidamente la organización de turnos de trabajo sucesivos, que permitan operar a la empresa o secciones de la misma sin solución de continuidad durante todos los días de la semana, siempre y cuando el respectivo turno no exceda de seis (6) horas al día y treinta y seis (36) a la semana.

d) El empleador y el trabajador podrán acordar que la jornada semanal de cuarenta y ocho (48) horas se realice mediante jornadas diarias flexibles de trabajo, distribuidas en máximo seis días a la semana con un día de descanso obligatorio, que podrá coincidir con el domingo. En este, el número de horas de trabajo diario podrá repartirse de manera variable durante la respectiva semana y podrá ser de mínimo cuatro (4) horas continuas y hasta diez (10) horas diarias sin lugar a ningún recargo por trabajo suplementario, cuando el número de horas de trabajo no exceda el promedio de cuarenta y ocho (48) horas semanales dentro de la jornada ordinaria de 6 a.m. a 10 p.m. (L. 789/2002, art. 51).

CAPÍTULO V

Las horas extras y trabajo nocturno

ART. 9º—Trabajo ordinario y nocturno. Artículo 25 Ley 789 de 2002 que modificó el artículo 160 del Código Sustantivo del Trabajo quedará así:

1. Trabajo ordinario es el que se realiza entre las seis horas (6:00 a.m.) y las veintidós horas (10:00 p.m.).

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

2. Trabajo nocturno es el comprendido entre las veintidós horas (10:00 p.m.). y las seis horas (6:00 a.m.).

ART. 10.—Trabajo suplementario o de horas extras es el que se excede de la jornada ordinaria y en todo caso el que excede la máxima legal (CST, art. 159).

ART. 11.—El trabajo suplementario o de horas extras, a excepción de los casos señalados en el artículo 163 del Código Sustantivo del Trabajo, sólo podrá efectuarse en dos (2) horas diarias y mediante autorización expresa del Ministerio de la Protección Social o de una autoridad delegada por este (D. 13/67, art. 1º).

ART. 12.—Tasas y liquidación de recargos.

1. El trabajo nocturno, por el solo hecho de ser nocturno se remunera con un recargo del treinta y cinco por ciento (35%) sobre el valor del trabajo ordinario diurno, con excepción del caso de la jornada de treinta y seis (36) horas semanales prevista en el artículo 20 literal c) de la Ley 50 de 1990.

2. El trabajo extra diurno se remunera con un recargo del veinticinco por ciento (25%) sobre el valor del trabajo ordinario diurno.

3. El trabajo extra nocturno se remunera con un recargo del setenta y cinco por ciento (75%) sobre el valor del trabajo ordinario diurno.

4. Cada uno de los recargos antedichos se produce de manera exclusiva, es decir, sin acumularlo con alguno otro (L. 50/90, art. 24).

PAR.—La empresa podrá implantar turnos especiales de trabajo nocturno, de acuerdo con lo previsto por el Decreto 2352 de 1965.

ART. 13.—La empresa no reconocerá trabajo suplementario o de horas extras sino cuando expresamente lo autorice a sus trabajadores de acuerdo con lo establecido para tal efecto en el artículo 11 de este reglamento.

PAR. 1º—En ningún caso las horas extras de trabajo, diurnas o nocturnas, podrán exceder de dos (2) horas diarias y doce (12) semanales.

PAR. 2º—Descanso en día sábado. Pueden repartirse las cuarenta y ocho (48) horas semanales de trabajo ampliando la jornada ordinaria hasta por dos horas, por acuerdo entre las partes, pero con el fin exclusivo de permitir a los trabajadores el descanso durante todo el sábado. Esta ampliación no constituye trabajo suplementario o de horas extras.

CAPÍTULO VI

Días de descanso legalmente obligatorios

ART. 14.—Serán de descanso obligatorio remunerado, los domingos y días de fiesta que sean reconocidos como tales en nuestra legislación laboral.

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

1. Todo trabajador, tiene derecho al descanso remunerado en los siguientes días de fiesta de carácter civil o religioso: 1° de enero, 6 de enero, 19 de marzo, 1° de mayo, 29 de junio, 20 de julio, 7 de agosto, 15 de agosto, 12 de octubre, 1° de noviembre, 11 de noviembre, 8 y 25 de diciembre, además de los días jueves y viernes santos, Ascensión del Señor, Corpus Christi y Sagrado Corazón de Jesús.

2. Pero el descanso remunerado del seis de enero, diecinueve de marzo, veintinueve de junio, quince de agosto, doce de octubre, primero de noviembre, once de noviembre, Ascensión del Señor, Corpus Christi y Sagrado Corazón de Jesús, cuando no caigan en día lunes se trasladarán al lunes siguiente a dicho día. Cuando las mencionadas festividades caigan en domingo, el descanso remunerado, igualmente se trasladará al lunes.

3. Las prestaciones y derechos que para el trabajador originen el trabajo en los días festivos, se reconocerá en relación al día de descanso remunerado establecido en el inciso anterior (L. 51, art. 1°, dic. 22/83).

PAR. 1°—Cuando la jornada de trabajo convenida por las partes, en días u horas, no implique la prestación de servicios en todos los días laborables de la semana, el trabajador tendrá derecho a la remuneración del descanso dominical en proporción al tiempo laborado (L. 50/90, art. 26, num. 5°).

PAR. 2°—Labores agropecuarias. Los trabajadores de empresas agrícolas, forestales y ganaderas que ejecuten actividades no susceptibles de interrupción, deben trabajar los domingos y días de fiesta remunerándose su trabajo en la forma prevista en el artículo 25 de la Ley 789 de 2002 y con derecho al descanso compensatorio (L. 50/90, art. 28).

PAR. 3°—Trabajo dominical y festivo. (L. 789/2002, art. 26) modificó artículo 179 del Código Sustantivo del Trabajo.

1. El trabajo en domingo y festivos se remunerará con un recargo del setenta y cinco por ciento (75%) sobre el salario ordinario en proporción a las horas laboradas.

2. Si con el domingo coincide otro día de descanso remunerado sólo tendrá derecho el trabajador, si trabaja, al recargo establecido en el numeral anterior.

3. Se exceptúa el caso de la jornada de treinta y seis (36) horas semanales previstas en el artículo 20 literal c) de la Ley 50 de 1990 (L. 789/2002, art. 26).

PAR. 3.1.—El trabajador podrá convenir con el empleador su día de descanso obligatorio el día sábado o domingo, que será reconocido en todos sus aspectos como descanso dominical obligatorio institucionalizado.

Interprétese la expresión dominical contenida en el régimen laboral en este sentido exclusivamente para el efecto del descanso obligatorio.

Las disposiciones contenidas en los artículos 25 y 26 de la Ley 789 del 2002 se aplazarán en su aplicación frente a los contratos celebrados antes de la vigencia de la presente ley hasta el 1° de abril del año 2003.

Aviso sobre trabajo dominical. Cuando se tratare de trabajos habituales o permanentes en domingo, el empleador debe fijar en lugar público del establecimiento, con anticipación de 12 horas lo menos, la relación del personal de trabajadores que por razones del servicio no pueden disponer el descanso dominical. En esta relación se incluirán también el día y las horas de descanso compensatorio (CST, art. 185).

ART. 15.—El descanso en los días domingos y los demás días expresados en el artículo 21 de este reglamento, tiene una duración mínima de 24 horas, salvo la excepción consagrada en el literal c) del artículo 20 de la Ley 50 de 1990 (L. 50/90, art. 25).

ART. 16.—Cuando por motivo de fiesta no determinada en la Ley 51 del 22 de diciembre de 1983, la empresa suspendiere el trabajo, está obligada a pagarlo como si se hubiere realizado. No está obligada a pagarlo cuando hubiere mediado convenio expreso para la suspensión o compensación o estuviere prevista en el reglamento, pacto, convención colectiva o fallo arbitral. Este trabajo compensatorio se remunerará sin que se entienda como trabajo suplementario o de horas extras (CST, art. 178).

Vacaciones remuneradas

ART. 17.—Los trabajadores que hubieren prestado sus servicios durante un (1) año tienen derecho a quince (15) días hábiles consecutivos de vacaciones remuneradas (CST, art. 186, num. 1º).

ART. 18.—La época de vacaciones debe ser señalada por la empresa a más tardar dentro del año subsiguiente y ellas deben ser concedidas oficiosamente o a petición del trabajador, sin perjudicar el servicio y la efectividad del descanso.

El empleador tiene que dar a conocer al trabajador con 15 días de anticipación la fecha en que le concederán las vacaciones (CST, art. 187).

ART. 19.—Si se presenta interrupción justificada en el disfrute de las vacaciones, el trabajador no pierde el derecho a reanudarlas (CST, art. 188).

ART. 20.—Se prohíbe compensar las vacaciones en dinero, pero el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social puede autorizar que se pague en dinero hasta la mitad de ellas en casos especiales de perjuicio para la economía nacional o la industria; cuando el contrato termina sin que el trabajador hubiere disfrutado de vacaciones, la compensación de estas en dinero procederá por un año cumplido de servicios y proporcionalmente por fracción de año. En todo caso para la compensación de vacaciones, se tendrá como base el último salario devengado por el trabajador (CST, art. 189).

ART. 21.—En todo caso, el trabajador gozará anualmente, por lo menos de seis (6) días hábiles continuos de vacaciones, los que no son acumulables.

Las partes pueden convenir en acumular los días restantes de vacaciones hasta por 2 años.

La acumulación puede ser hasta por 4 años, cuando se trate de trabajadores técnicos, especializados, y de confianza (CST, art. 190).

ART. 22.—Durante el período de vacaciones el trabajador recibirá el salario ordinario que esté devengando el día que comience a disfrutar de ellas. En consecuencia, sólo se excluirán para la liquidación de las vacaciones el valor del trabajo en días de descanso obligatorio y el valor del trabajo suplementario o de horas extras. Cuando el salario sea variable, las vacaciones se liquidarán con el promedio de lo devengado por el trabajador en el año inmediatamente anterior a la fecha en que se concedan.

ART. 23.—Todo empleador llevará un registro de vacaciones en el que se anotará la fecha de ingreso de cada trabajador, fecha en que toma sus vacaciones, en que las termina y la remuneración de las mismas (D. 13/67, art. 5°).

PAR.—En los contratos a término fijo inferior a un (1) año, los trabajadores tendrán derecho al pago de vacaciones en proporción al tiempo laborado cualquiera que este sea (L. 50/90, art. 3°, par.).

Permisos

ART. 24.—La empresa concederá a sus trabajadores los permisos necesarios para el ejercicio del derecho al sufragio y para el desempeño de cargos oficiales transitorios de forzosa aceptación, en caso de grave calamidad doméstica debidamente comprobada, para concurrir en su caso al servicio médico correspondiente, para desempeñar comisiones sindicales inherentes a la organización y para asistir al entierro de sus compañeros, siempre que avisen con la debida oportunidad a la empresa y a sus representantes y que en los dos últimos casos, el número de los que se ausenten no sea tal, que perjudiquen el funcionamiento del establecimiento. La concesión de los permisos antes dichos estará sujeta a las siguientes condiciones:

- En caso de grave calamidad doméstica, la oportunidad del aviso puede ser anterior o posterior al hecho que lo constituye o al tiempo de ocurrir este, según lo permitan las circunstancias.
- En caso de entierro de compañeros de trabajo, el aviso puede ser hasta con un día de anticipación y el permiso se concederá hasta el 10% de los trabajadores.
- En los demás casos (sufragio, desempeño de cargos transitorios de forzosa aceptación y concurrencia al servicio médico correspondiente) el aviso se hará con la anticipación que las circunstancias lo permitan. Salvo convención en contrario y a excepción del caso de concurrencia al servicio médico correspondiente, el tiempo empleado en estos permisos puede descontarse al trabajador o compensarse con tiempo igual de trabajo efectivo en horas distintas a su jornada ordinaria, a opción de la empresa (CST, art. 57, num. 6°).

CAPÍTULO VII

Salario mínimo, convencional, lugar, días, horas de pagos y períodos que lo regulan

ART. 25.—Formas y libertad de estipulación:

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

1. El empleador y el trabajador pueden convenir libremente el salario en sus diversas modalidades como por unidad de tiempo, por obra, o a destajo y por tarea, etc., pero siempre respetando el salario mínimo legal o el fijado en los pactos, convenciones colectivas y fallos arbitrales.

2. No obstante lo dispuesto en los artículos 13, 14, 16, 21 y 340 del Código Sustantivo del Trabajo y las normas concordantes con estas, cuando el trabajador devengue un salario ordinario superior a diez (10) salarios mínimos legales mensuales, valdrá la estipulación escrita de un salario que además de retribuir el trabajo ordinario, compense de antemano el valor de prestaciones, recargos y beneficios tales como el correspondiente al trabajo nocturno, extraordinario o al dominical y festivo, el de primas legales, extralegales, las cesantías y sus intereses, subsidios y suministros en especie; y, en general, las que se incluyan en dicha estipulación, excepto las vacaciones.

En ningún caso el salario integral podrá ser inferior al monto de 10 salarios mínimos legales mensuales, más el factor prestacional correspondiente a la empresa que no podrá ser inferior al treinta por ciento (30%) de dicha cuantía.

3. Este salario no estará exento de las cotizaciones a la seguridad social, ni de los aportes al SENA, ICBF, y cajas de compensación familiar, pero la base para efectuar los aportes parafiscales es el setenta por ciento (70%).

4. El trabajador que desee acogerse a esta estipulación, recibirá la liquidación definitiva de su auxilio de cesantía y demás prestaciones sociales causadas hasta esa fecha, sin que por ello se entienda terminado su contrato de trabajo (L. 50/90, art. 18).

ART. 26.—Se denomina jornal el salario estipulado por días y sueldo, el estipulado con períodos mayores (CST, art. 133).

ART. 27.—Salvo convenio por escrito, el pago de los salarios se efectuará en el lugar en donde el trabajador presta sus servicios durante el trabajo, o inmediatamente después del cese (CST, art. 138, num. 1°).

Períodos de pago:

Ejemplo: quincenales mensuales (uno de los dos o los dos).

ART. 28.—El salario se pagará al trabajador directamente o a la persona que él autorice por escrito así:

1. El salario en dinero debe pagarse por períodos iguales y vencidos. El período de pago para los jornales no puede ser mayores de una semana, y para sueldos no mayor de un mes.

2. El pago del trabajo suplementario o de horas extras y el recargo por trabajo nocturno debe efectuarse junto con el salario ordinario del período en que se han causado o a más tardar con el salario del período siguiente (CST, art. 134).

CAPÍTULO VIII

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Servicio médico, medidas de seguridad, riesgos profesionales, primeros auxilios en caso de accidentes de trabajo, normas sobre labores en orden a la mayor higiene, regularidad y seguridad en el trabajo

ART. 29.—Es obligación del empleador velar por la salud, seguridad e higiene de los trabajadores a su cargo. Igualmente, es su obligación garantizar los recursos necesarios para implementar y ejecutar actividades permanentes en medicina preventiva y del trabajo, y en higiene y seguridad industrial, de conformidad al programa de salud ocupacional, y con el objeto de velar por la protección integral del trabajador.

ART. 30.—Los servicios médicos que requieran los trabajadores se prestarán por el Instituto de Seguros Sociales o EPS, ARP, a través de la IPS a la cual se encuentren asignados. En caso de no afiliación estará a cargo del empleador sin perjuicio de las acciones legales pertinentes.

ART. 31.—Todo trabajador dentro del mismo día en que se sienta enfermo deberá comunicarlo al empleador, su representante o a quien haga sus veces el cual hará lo conducente para que sea examinado por el médico correspondiente a fin de que certifique si puede continuar o no en el trabajo y en su caso determine la incapacidad y el tratamiento a que el trabajador debe someterse. Si este no diere aviso dentro del término indicado o no se sometiere al examen médico que se haya ordenado, su inasistencia al trabajo se tendrá como injustificada para los efectos a que haya lugar, a menos que demuestre que estuvo en absoluta imposibilidad para dar el aviso y someterse al examen en la oportunidad debida.

ART. 32.—Los trabajadores deben someterse a las instrucciones y tratamiento que ordena el médico que los haya examinado, así como a los exámenes y tratamientos preventivos que para todos o algunos de ellos ordena la empresa en determinados casos. El trabajador que sin justa causa se negare a someterse a los exámenes, instrucciones o tratamientos antes indicados, perderá el derecho a la prestación en dinero por la incapacidad que sobrevenga a consecuencia de esa negativa.

ART. 33.—Los trabajadores deberán someterse a todas las medidas de higiene y seguridad que prescriban las autoridades del ramo en general, y en particular a las que ordene la empresa para prevención de las enfermedades y de los riesgos en el manejo de las máquinas y demás elementos de trabajo especialmente para evitar los accidentes de trabajo.

PAR.—El grave incumplimiento por parte del trabajador de las instrucciones, reglamentos y determinaciones de prevención de riesgos, adoptados en forma general o específica, y que se encuentren dentro del programa de salud ocupacional de la respectiva empresa, que la hayan comunicado por escrito, facultan al empleador para la terminación del vínculo o relación laboral por justa causa, tanto para los trabajadores privados como los servidores públicos, previa autorización del Ministerio de la Protección Social, respetando el derecho de defensa (D. 1295/94, art. 91).

ART. 34.—En caso de accidente de trabajo, el jefe de la respectiva dependencia, o su representante, ordenará inmediatamente la prestación de los primeros auxilios, la remisión al médico y tomará todas las medidas que se consideren necesarias y suficientes para reducir al mínimo, las consecuencias del accidente, denunciando el mismo en los términos establecidos en el Decreto 1295 de 1994 ante la EPS y la ARP.

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

ART. 35.—En caso de accidente no mortal, aun el más leve o de apariencia insignificante, el trabajador lo comunicará inmediatamente al empleador, a su representante o a quien haga sus veces, para que se provea la asistencia médica y tratamiento oportuno según las disposiciones legales vigentes, indicará, las consecuencias del accidente y la fecha en que cese la incapacidad.

ART. 36.—Todas las empresas y las entidades administradoras de riesgos profesionales deberán llevar estadísticas de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales para lo cual deberán en cada caso determinar la gravedad y la frecuencia de los accidentes de trabajo o de las enfermedades profesionales de conformidad con el reglamento que se expida.

Todo accidente de trabajo o enfermedad profesional que ocurra en una empresa o actividad económica, deberá ser informado por el empleador a la entidad administradora de riesgos profesionales y a la entidad promotora de salud, en forma simultánea, dentro de los dos días hábiles siguientes de ocurrido el accidente o diagnosticada la enfermedad.

ART. 37.—En todo caso, en lo referente a los puntos de que trata este capítulo, tanto la empresa como los trabajadores, se someterán a las normas de riesgos profesionales del Código Sustantivo del Trabajo, a la Resolución 1016 de 1989 expedida por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y las demás que con tal fin se establezcan. De la misma manera ambas partes están obligadas a sujetarse al Decreto-Ley 1295 de 1994, y la Ley 776 del 17 de diciembre de 2002, del sistema general de riesgos profesionales, de conformidad con los términos estipulados en los preceptos legales pertinentes y demás normas concordantes y reglamentarias antes mencionadas.

CAPÍTULO IX

Prescripciones de orden

ART. 38.—Los trabajadores tienen como deberes los siguientes:

- a) Respeto y subordinación a los superiores.
- b) Respeto a sus compañeros de trabajo.
- c) Procurar completa armonía con sus superiores y compañeros de trabajo en las relaciones personales y en la ejecución de labores.
- d) Guardar buena conducta en todo sentido y obrar con espíritu de leal colaboración en el orden moral y disciplina general de la empresa.
- e) Ejecutar los trabajos que le confíen con honradez, buena voluntad y de la mejor manera posible.
- f) Hacer las observaciones, reclamos y solicitudes a que haya lugar por conducto del respectivo superior y de manera fundada, comedida y respetuosa.
- g) Recibir y aceptar las órdenes, instrucciones y correcciones relacionadas con el trabajo, con su verdadera intención que es en todo caso la de encaminar y perfeccionar los esfuerzos en provecho propio y de la empresa en general.

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

h) Observar rigurosamente las medidas y precauciones que le indique su respectivo jefe para el manejo de las máquinas o instrumentos de trabajo.

i) Permanecer durante la jornada de trabajo en el sitio o lugar en donde debe desempeñar las labores siendo prohibido salvo orden superior, pasar al puesto de trabajo de otros compañeros.

CAPÍTULO X

Orden jerárquico

ART. 39.—El orden jerárquico de acuerdo con los cargos existentes en la empresa, es el siguiente: Ejemplo: gerente general, subgerente, director financiero, director talento humano director de operaciones, director comercial y director de calidad.

PAR.—De los cargos mencionados, tienen facultades para imponer sanciones disciplinarias a los trabajadores de la empresa: Ejemplo: el gerente y el director de talento humano.

CAPÍTULO XI

Labores prohibidas para mujeres y menores

ART. 40.—Queda prohibido emplear a los menores de dieciocho (18) años y a las mujeres en trabajo de pintura industrial, que entrañen el empleo de la cerusa, del sulfato de plomo o de cualquier otro producto que contenga dichos pigmentos. Las mujeres sin distinción de edad y los menores de dieciocho (18) años no pueden ser empleados en trabajos subterráneos de las minas ni en general trabajar en labores peligrosas, insalubres o que requieran grandes esfuerzos (CST, art. 242, ords. 2º y 3º).

ART. 41.—Los menores no podrán ser empleados en los trabajos que a continuación se enumeran, por cuanto suponen exposición severa a riesgos para su salud o integridad física:

1. Trabajos que tengan que ver con sustancias tóxicas o nocivas para la salud.
2. Trabajos a temperaturas anormales o en ambientes contaminados o con insuficiente ventilación.
3. Trabajos subterráneos de minería de toda índole y en los que confluyen agentes nocivos, tales como contaminantes, desequilibrios térmicos, deficiencia de oxígeno a consecuencia de la oxidación o la gasificación.
4. Trabajos donde el menor de edad está expuesto a ruidos que sobrepasen ochenta (80) decibeles.
5. Trabajos donde se tenga que manipular con sustancias radiactivas, pinturas luminiscentes, rayos X, o que impliquen exposición a radiaciones ultravioletas, infrarrojas y emisiones de radiofrecuencia.
6. Todo tipo de labores que impliquen exposición a corrientes eléctricas de alto voltaje.
7. Trabajos submarinos.

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

8. Trabajo en basurero o en cualquier otro tipo de actividades donde se generen agentes biológicos patógenos.
9. Actividades que impliquen el manejo de sustancias explosivas, inflamables o cáusticas.
10. Trabajos en pañoleros o fogoneros, en los buques de transporte marítimo.
11. Trabajos en pintura industrial que entrañen el empleo de la cerusa, del sulfato de plomo o de cualquier otro producto que contenga dichos elementos.
12. Trabajos en máquinas esmeriladoras, afilado de herramientas, en muelas abrasivas de alta velocidad y en ocupaciones similares.
13. Trabajos en altos hornos, horno de fundición de metales, fábrica de acero, talleres de laminación, trabajos de forja, y en prensa pesada de metales.
14. Trabajos y operaciones que involucren la manipulación de cargas pesadas.
15. Trabajos relacionados con cambios de correas de transmisión, aceite, engrasado y otros trabajos próximos a transmisiones pesadas o de alta velocidad.
16. Trabajos en cizalladoras, cortadoras, laminadoras, tornos, fresadoras, troqueladoras, otras máquinas particularmente peligrosas.
17. Trabajos de vidrio y alfarería, trituración y mezclado de materia prima, trabajo de hornos, pulido y esmerilado en seco de vidriería, operaciones de limpieza por chorro de arena, trabajo en locales de vidrioado y grabado, trabajos en la industria cerámica.
18. Trabajo de soldadura de gas y arco, corte con oxígeno en tanques o lugares confinados, en andamios o en molduras precalentadas.
19. Trabajos en fábricas de ladrillos, tubos y similares, moldeado de ladrillos a mano, trabajo en las prensas y hornos de ladrillos.
20. Trabajo en aquellas operaciones y/o procesos en donde se presenten altas temperaturas y humedad.
21. Trabajo en la industria metalúrgica de hierro y demás metales, en las operaciones y/o procesos donde se desprenden vapores o polvos tóxicos y en plantas de cemento.
22. Actividades agrícolas o agroindustriales que impliquen alto riesgo para la salud.
23. Las demás que señalen en forma específica los reglamentos del Ministerio de la Protección Social.

PAR.—Los trabajadores menores de 18 años y mayores de catorce 14, que cursen estudios técnicos en el Servicio Nacional de Aprendizaje o en un instituto técnico especializado reconocido por el Ministerio de Educación Nacional o en una institución del sistema nacional de bienestar familiar autorizada para el efecto por el Ministerio de la Protección Social, o que obtenga el certificado de aptitud profesional expedido por el Servicio Nacional de Aprendizaje "SENA", podrán ser

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

empleados en aquellas operaciones, ocupaciones o procedimientos señalados en este artículo, que a juicio del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, pueden ser desempeñados sin grave riesgo para la salud o la integridad física del menor mediante un adecuado entrenamiento y la aplicación de medidas de seguridad que garanticen plenamente la prevención de los riesgos anotados. Quedan prohibidos a los trabajadores menores de 18 años todo trabajo que afecte su moralidad. En especial le está prohibido el trabajo en casas de lenocinio y demás lugares de diversión donde se consuman bebidas alcohólicas. De igual modo se prohíbe su contratación para la reproducción de escenas pornográficas, muertes violentas, apología del delito u otros semejantes (D. 2737/89, arts. 245 y 246).

Queda prohibido el trabajo nocturno para los trabajadores menores, no obstante los mayores de dieciséis (16) años y menores de dieciocho (18) años podrán ser autorizados para trabajar hasta las ocho (8) de la noche siempre que no se afecte su asistencia regular en un centro docente, ni implique perjuicio para su salud física o moral (D. 2737/89, art. 243) .

CAPÍTULO XII

Obligaciones especiales para la empresa y los trabajadores

ART. 42.—Son obligaciones especiales del empleador:

1. Poner a disposición de los trabajadores, salvo estipulaciones en contrario, los instrumentos adecuados y las materias primas necesarias para la realización de las labores.
2. Procurar a los trabajadores locales apropiados y elementos adecuados de protección contra accidentes y enfermedades profesionales en forma que se garanticen razonablemente la seguridad y la salud.
3. Prestar de inmediato los primeros auxilios en caso de accidentes o enfermedad. Para este efecto, el establecimiento mantendrá lo necesario según reglamentación de las autoridades sanitarias.
4. Pagar la remuneración pactada en las condiciones, períodos y lugares convenidos.
5. Guardar absoluto respeto a la dignidad personal del trabajador y sus creencias y sentimientos.
6. Conceder al trabajador las licencias necesarias para los fines y en los términos indicados en el artículo 24 de este reglamento.
7. Dar al trabajador que lo solicite, a la expiración del contrato, una certificación en que conste el tiempo de servicio, índole de la labor y salario devengado, e igualmente si el trabajador lo solicita, hacerle practicar examen sanitario y darle certificación sobre el particular, si al ingreso o durante la permanencia en el trabajo hubiere sido sometido a examen médico. Se considerará que el trabajador por su culpa elude, dificulta o dilata el examen, cuando transcurridos 5 días a partir de su retiro no se presenta donde el médico respectivo para las prácticas del examen, a pesar de haber recibido la orden correspondiente.

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

8. Pagar al trabajador los gastos razonables de venida y regreso, si para prestar su servicio lo hizo cambiar de residencia, salvo si la terminación del contrato se origina por culpa o voluntad del trabajador.

Si el trabajador prefiere radicarse en otro lugar, el empleador le debe costear su traslado hasta concurrencia de los gastos que demandaría su regreso al lugar donde residía anteriormente. En los gastos de traslado del trabajador se entienden comprendidos los familiares que con él convivieren.

9. Abrir y llevar al día los registros de horas extras.

10. Conceder a las trabajadoras que estén en período de lactancia los descansos ordenados por el artículo 238 del Código Sustantivo del Trabajo.

11. Conservar el puesto a los trabajadores que estén disfrutando de los descansos remunerados, a que se refiere el numeral anterior, o de licencia de enfermedad motivada por el embarazo o parto. No producirá efecto alguno el despido que el empleador comunique a la trabajadora en tales períodos o que si acude a un preaviso, este expire durante los descansos o licencias mencionadas.

12. Llevar un registro de inscripción de todas las personas menores de edad que emplee, con indicación de la fecha de nacimiento de las mismas.

13. Cumplir este reglamento y mantener el orden, la moralidad y el respeto a las leyes.

14. Además de las obligaciones especiales a cargo del empleador, este garantizará el acceso del trabajador menor de edad a la capacitación laboral y concederá licencia no remunerada cuando la actividad escolar así lo requiera. Será también obligación de su parte, afiliarlo al Sistema de Seguridad Social Integral, suministrarles cada 4 meses en forma gratuita, un par de zapatos y un vestido de labor, teniendo en cuenta que la remuneración mensual sea hasta dos veces el salario mínimo vigente en la empresa (CST, art. 57).

ART. 43.—Son obligaciones especiales del trabajador:

1. Realizar personalmente la labor en los términos estipulados; observar los preceptos de este reglamento, acatar y cumplir las órdenes e instrucciones que de manera particular le imparta la empresa o sus representantes según el orden jerárquico establecido.

2. No comunicar a terceros salvo autorización expresa las informaciones que sean de naturaleza reservada y cuya divulgación pueda ocasionar perjuicios a la empresa, lo que no obsta para denunciar delitos comunes o violaciones del contrato o de las normas legales de trabajo ante las autoridades competentes.

3. Conservar y restituir en buen estado, salvo deterioro natural, los instrumentos y útiles que les hayan facilitado y las materias primas sobrantes.

4. Guardar rigurosamente la moral en las relaciones con sus superiores y compañeros.

5. Comunicar oportunamente a la empresa las observaciones que estimen conducentes a evitarle daño y perjuicios.

6. Prestar la colaboración posible en caso de siniestro o riesgo inminentes que afecten o amenacen las personas o las cosas de la empresa.

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

7. Observar las medidas preventivas higiénicas prescritas por el médico de la empresa o por las autoridades del ramo y observar con suma diligencia y cuidados las instrucciones y órdenes preventivas de accidentes o de enfermedades profesionales.

8. Registrar en las oficinas de la empresa su domicilio y dirección y dar aviso oportuno de cualquier cambio que ocurra (CST, art. 58).

ART. 44.—Se prohíbe a la empresa:

1. Deducir, retener o compensar suma alguna del monto de los salarios y prestaciones en dinero que corresponda a los trabajadores sin autorización previa escrita de estos, para cada caso y sin mandamiento judicial, con excepción de los siguientes:

a) Respecto de salarios pueden hacerse deducciones, retenciones o compensaciones en los casos autorizados por los artículos 113, 150, 151, 152 y 400 del Código Sustantivo de Trabajo.

b) Las cooperativas pueden ordenar retenciones hasta del cincuenta por ciento (50%) de salarios y prestaciones, para cubrir sus créditos, en la forma y en los casos en que la ley los autorice.

c) El Banco Popular, de acuerdo con lo dispuesto por la Ley 24 de 1952, puede igualmente ordenar retenciones hasta de un cincuenta por ciento (50%) de salario y prestaciones, para cubrir sus créditos en la forma y en los casos en que la ley lo autoriza, y d) En cuanto a la cesantía y las pensiones de jubilación, la empresa puede retener el valor respectivo en los casos del artículo 250 del Código Sustantivo de Trabajo.

2. Obligar en cualquier forma a los trabajadores a comprar mercancías o víveres en almacenes que establezca la empresa.

3. Exigir o aceptar dinero del trabajador como gratificación para que se admita en el trabajo o por motivo cualquiera que se refiera a las condiciones de este.

4. Limitar o presionar en cualquier forma a los trabajadores el ejercicio de su derecho de asociación.

5. Imponer a los trabajadores obligaciones de carácter religioso o político o dificultarles o impedirles el ejercicio del derecho al sufragio.

6. Hacer o autorizar propaganda política en los sitios de trabajo.

7. Hacer o permitir todo género de rifas, colectas o suscripciones en los mismos sitios.

8. Emplear en las certificaciones de que trata el ordinal 7º del artículo 57 del Código Sustantivo del Trabajo signos convencionales que tiendan a perjudicar a los interesados o adoptar el sistema de "lista negra", cualquiera que sea la modalidad que se utilice para que no se ocupe en otras empresas a los trabajadores que se separen o sean separados del servicio.

9. Cerrar intempestivamente la empresa. Si lo hiciera además de incurrir en sanciones legales deberá pagar a los trabajadores los salarios, prestaciones, o indemnizaciones por el lapso que dure cerrada la empresa. Así mismo cuando se compruebe que el empleador en forma ilegal ha retenido o disminuido colectivamente los salarios a los trabajadores, la cesación de actividades de estos, será

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

imputable a aquél y les dará derecho a reclamar los salarios correspondientes al tiempo de suspensión de labores.

10. Despedir sin justa causa comprobada a los trabajadores que les hubieren presentado pliego de peticiones desde la fecha de presentación del pliego y durante los términos legales de las etapas establecidas para el arreglo del conflicto.

11. Ejecutar o autorizar cualquier acto que vulnere o restrinja los derechos de los trabajadores o que ofenda su dignidad (CST, art. 59).

ART. 45.—Se prohíbe a los trabajadores:

1. Sustraer de la fábrica, taller o establecimiento los útiles de trabajo, las materias primas o productos elaborados sin permiso de la empresa.

2. Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la influencia de narcótico o de drogas enervantes.

3. Conservar armas de cualquier clase en el sitio de trabajo a excepción de las que con autorización legal puedan llevar los celadores.

4. Faltar al trabajo sin justa causa de impedimento o sin permiso de la empresa, excepto en los casos de huelga, en los cuales deben abandonar el lugar de trabajo.

5. Disminuir intencionalmente el ritmo de ejecución del trabajo, suspender labores, promover suspensiones intempestivas del trabajo e incitar a su declaración o mantenimiento, sea que se participe o no en ellas.

6. Hacer colectas, rifas o suscripciones o cualquier otra clase de propaganda en los lugares de trabajo.

7. Coartar la libertad para trabajar o no trabajar o para afiliarse o no a un sindicato o permanecer en él o retirarse.

8. Usar los útiles o herramientas suministradas por la empresa en objetivos distintos del trabajo contratado (CST, art. 60).

CAPÍTULO XIII

Escala de faltas y sanciones disciplinarias

ART. 46.—La empresa no puede imponer a sus trabajadores sanciones no previstas en este reglamento, en pactos, convenciones colectivas, fallos arbitrales o en el contrato de trabajo (CST, art. 114).

ART. 47.—Se establecen las siguientes clases de faltas leves, y sus sanciones disciplinarias, así:

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

a) El retardo hasta de quince (15) minutos en la hora de entrada sin excusa suficiente, cuando no cause perjuicio de consideración a la empresa, implica por primera vez, multa de la décima parte del salario de un día; por la segunda vez, multa de la quinta parte del salario de un día; por tercera vez suspensión en el trabajo en la mañana o en la tarde según el turno en que ocurra, y por cuarta vez suspensión en el trabajo por tres días.

b) La falta en el trabajo en la mañana, en la tarde o en el turno correspondiente, sin excusa suficiente cuando no causa perjuicio de consideración a la empresa, implica por primera vez suspensión en el trabajo hasta por tres días y por segunda vez suspensión en el trabajo hasta por ocho días.

c) La falta total al trabajo durante el día sin excusa suficiente, cuando no cause perjuicio de consideración a la empresa, implica, por primera vez, suspensión en el trabajo hasta por ocho días y por segunda vez, suspensión en el trabajo hasta por dos meses.

d) La violación leve por parte del trabajador de las obligaciones contractuales o reglamentarias implica por primera vez, suspensión en el trabajo hasta por ocho días y por segunda vez suspensión en el trabajo hasta por 2 meses.

La imposición de multas no impide que la empresa prescinda del pago del salario correspondiente al tiempo dejado de trabajar. El valor de las multas se consignará en cuenta especial para dedicarse exclusivamente a premios o regalos para los trabajadores del establecimiento que más puntual y eficientemente, cumplan sus obligaciones.

ART. 48.—Constituyen faltas graves:

a) El retardo hasta de 15 minutos en la hora de entrada al trabajo sin excusa suficiente, por quinta vez.

b) La falta total del trabajador en la mañana o en el turno correspondiente, sin excusa suficiente, por tercera vez.

c) La falta total del trabajador a sus labores durante el día sin excusa suficiente, por tercera vez.

d) Violación grave por parte del trabajador de las obligaciones contractuales o reglamentarias.

Procedimientos para comprobación de faltas y formas de aplicación de las sanciones disciplinarias

ART. 49.—Antes de aplicarse una sanción disciplinaria, el empleador deberá oír al trabajador inculcado directamente y si este es sindicalizado deberá estar asistido por dos representantes de la organización sindical a que pertenezca. En todo caso se dejará constancia escrita de los hechos y de la decisión de la empresa de imponer o no, la sanción definitiva (CST, art. 115).

ART. 50.—No producirá efecto alguno la sanción disciplinaria impuesta con violación del trámite señalado en el anterior artículo (CST, art. 115).

CAPÍTULO XIV

Reclamos: personas ante quienes deben presentarse y su tramitación

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

ART. 51.—Los reclamos de los trabajadores se harán ante la persona que ocupe en la empresa el cargo de: Ejemplo: gerente, subgerente, quien los oirá y resolverá en justicia y equidad (diferente del que aplica las sanciones).

ART. 52.—Se deja claramente establecido que para efectos de los reclamos a que se refieren los artículos anteriores, el trabajador o trabajadores pueden asesorarse del sindicato respectivo.

PAR.—En la empresa SEGUROS CUMBAYA no existen prestaciones adicionales a las legalmente obligatorias.

CAPÍTULO XV

Publicaciones

ART. 53.—Dentro de los quince (15) días siguientes al de la notificación de la resolución aprobatoria del presente reglamento, el empleador debe publicarlo en el lugar de trabajo, mediante la fijación de dos (2) copias de caracteres legibles, en dos (2) sitios distintos. Si hubiere varios lugares de trabajo separados, la fijación debe hacerse en cada uno de ellos. Con el reglamento debe fijarse la resolución aprobatoria (CST, art. 120).

CAPÍTULO XVI

Vigencia

ART. 54.—El presente reglamento entrará a regir 8 días después de su publicación hecha en la forma prescrita en el artículo anterior de este reglamento (CST, art. 121).

CAPÍTULO XVII

Disposiciones finales

ART. 55.—Desde la fecha que entra en vigencia este reglamento, quedan sin efecto las disposiciones del reglamento que antes de esta fecha haya tenido la empresa.

CAPÍTULO XVIII

Cláusulas ineficaces

ART. 56.—No producirán ningún efecto las cláusulas del reglamento que desmejoren las condiciones del trabajador en relación con lo establecido en las leyes, contratos individuales,

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

pactos, convenciones colectivas o fallos arbitrales los cuales sustituyen las disposiciones del reglamento en cuanto fueren más favorables al trabajador (CST, art. 109).

CAPÍTULO XIX

Mecanismos de prevención del abuso laboral y procedimiento interno de solución

ART. 57.—Los mecanismos de prevención de las conductas de acoso laboral previstos por la empresa constituyen actividades tendientes a generar una conciencia colectiva convivente, que promueva el trabajo en condiciones dignas y justas, la armonía entre quienes comparten vida laboral empresarial y el buen ambiente en la empresa y proteja la intimidad, la honra, la salud mental y la libertad de las personas en el trabajo.

ART. 58.—En desarrollo del propósito a que se refiere el artículo anterior, la empresa ha previsto los siguientes mecanismos (a título de ejemplo):

1. Información a los trabajadores sobre la Ley 1010 de 2006, que incluya campañas de divulgación preventiva, conversatorios y capacitaciones sobre el contenido de dicha ley, particularmente en relación con las conductas que constituyen acoso laboral, las que no, las circunstancias agravantes, las conductas atenuantes y el tratamiento sancionatorio.
2. Espacios para el diálogo, círculos de participación o grupos de similar naturaleza para la evaluación periódica de vida laboral, con el fin de promover coherencia operativa y armonía funcional que faciliten y fomenten el buen trato al interior de la empresa.
3. Diseño y aplicación de actividades con la participación de los trabajadores, a fin de:
 - a) Establecer, mediante la construcción conjunta, valores y hábitos que promuevan vida laboral convivente;
 - b) Formular las recomendaciones constructivas a que hubiere lugar en relación con situaciones empresariales que pudieren afectar el cumplimiento de tales valores y hábitos y
 - c) Examinar conductas específicas que pudieren configurar acoso laboral u otros hostigamientos en la empresa, que afecten la dignidad de las personas, señalando las recomendaciones correspondientes.
4. Las demás actividades que en cualquier tiempo estableciere la empresa para desarrollar el propósito previsto en el artículo anterior.

ART. 59.—Para los efectos relacionados con la búsqueda de solución de las conductas de acoso laboral, se establece el siguiente procedimiento interno con el cual se pretende desarrollar las características de confidencialidad, efectividad y naturaleza conciliatoria señaladas por la ley para este procedimiento (a título de ejemplo):

1. La empresa tendrá un comité (u órgano de similar tenor), integrado en forma bipartita, por un representante de los trabajadores y un representante del empleador o su delegado. Este comité se denominará "comité de convivencia laboral".

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

2. El comité de convivencia laboral realizará las siguientes actividades:

a) Evaluar en cualquier tiempo la vida laboral de la empresa en relación con el buen ambiente y la armonía en las relaciones de trabajo, formulando a las áreas responsables o involucradas, las sugerencias y consideraciones que estimare necesarias.

b) Promover el desarrollo efectivo de los mecanismos de prevención a que se refieren los artículos anteriores.

c) Examinar de manera confidencial, cuando a ello hubiere lugar, los casos específicos o puntuales en los que se planteen situaciones que pudieren tipificar conductas o circunstancias de acoso laboral.

d) Formular las recomendaciones que se estimaren pertinentes para reconstruir, renovar y mantener vida laboral conviviente en las situaciones presentadas, manteniendo el principio de la confidencialidad en los casos que así lo ameritaren.

e) Hacer las sugerencias que considerare necesarias para la realización y desarrollo de los mecanismos de prevención, con énfasis en aquellas actividades que promuevan de manera más efectiva la eliminación de situaciones de acoso laboral, especialmente aquellas que tuvieren mayor ocurrencia al interior de la vida laboral de la empresa.

f) Atender las conminaciones preventivas que formularen los inspectores de trabajo en desarrollo de lo previsto en el numeral 2° del artículo 9° de la Ley 1010 de 2006 y disponer las medidas que se estimaren pertinentes.

g) Las demás actividades inherentes o conexas con las funciones anteriores.

3. Este comité se reunirá por lo menos,..... designará de su seno un coordinador ante quien podrán presentarse las solicitudes de evaluación de situaciones eventualmente con figurantes de acoso laboral con destino al análisis que debe hacer el comité, así como las sugerencias que a través del comité realizaren los miembros de la comunidad empresarial para el mejoramiento de la vida laboral.

4. Recibidas las solicitudes para evaluar posibles situaciones de acoso laboral, el comité en la sesión respectiva las examinará, escuchando, si a ello hubiere lugar, a las personas involucradas; construirá con tales personas la recuperación de tejido conviviente, si fuere necesario; formulará las recomendaciones que estime indispensables y, en casos especiales, promoverá entre los involucrados compromisos de convivencia.

5. Si como resultado de la actuación del comité, este considerare prudente adoptar medidas disciplinarias, dará traslado de las recomendaciones y sugerencias a los funcionarios o trabajadores competentes de la empresa, para que adelanten los procedimientos que correspondan de acuerdo con lo establecido para estos casos en la ley y en el presente reglamento.

6. En todo caso, el procedimiento preventivo interno consagrado en este artículo, no impide o afecta el derecho de quien se considere víctima de acoso laboral para adelantar las acciones administrativas y judiciales establecidas para el efecto en la Ley 1010 de 2006.

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

ANEXO B

VALOR PRIMA SEGURO DE VIDA

	10,000.00	15,000.00	20,000.00	25,000.00
EDAD	PRIMA TOTAL ANUAL	ANUAL AL CONTADO	ANUAL AL CONTADO	ANUAL AL CONTADO
18	70,85	97,75	124,64	151,53
19	72,33	99,86	127,39	154,93
20	73,13	101,01	128,90	156,78
21	73,40	101,40	129,40	157,39
22	73,00	100,82	128,64	156,47
23	72,33	99,86	127,39	154,93
24	71,66	98,90	126,14	153,38
25	70,59	97,36	124,14	150,92
26	69,65	96,02	122,39	148,76
27	69,38	95,63	121,89	148,14
28	69,11	95,25	121,39	147,52
29	69,38	95,63	121,89	148,14
30	69,92	96,40	122,89	149,37
31	70,99	97,94	124,89	151,48
32	72,06	99,48	126,89	154,31
33	73,67	101,78	129,90	158,01
34	75,67	104,66	133,65	162,64
35	77,95	107,93	137,91	167,88
36	80,63	111,77	142,91	174,05
37	84,11	116,76	149,42	182,08
38	87,99	122,33	156,68	191,02
39	92,41	128,67	164,94	201,20
40	104,32	145,77	187,22	228,66
41	110,22	154,22	198,23	242,24
42	116,37	163,06	209,74	256,43
43	123,47	173,24	223,01	272,78
44	130,83	183,80	236,78	289,75
45	139,27	195,91	252,54	309,18
46	147,57	207,82	268,06	328,31
47	156,81	221,07	285,33	349,60
48	166,31	234,71	303,11	371,50
49	177,16	250,27	323,38	396,49
50	195,23	276,20	357,17	438,14

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

51	208,49	295,22	381,95	468,68
52	223,21	316,35	409,48	502,62
53	239,95	340,36	440,77	541,18
54	258,96	367,64	476,32	584,99
55	279,04	396,45	513,86	631,27
56	300,73	427,57	554,41	681,25
57	323,22	459,84	596,46	733,08
58	347,32	494,42	641,52	788,61
59	372,22	530,15	688,07	846,00
60	399,80	569,72	739,63	909,55

VALOR PRIMA SEGURO VEHICULAR

VALOR VEHÍCULO	PRIMA ANUAL INCLUYE LUCRO CESANTE	10 PAGOS C/U
8000,00	487,39	48,74
8500,00	514,18	51,42
9000,00	540,97	54,10
9500,00	567,76	56,78
10000,00	594,55	59,46
10500,00	621,34	62,14
11000,00	648,13	64,82
11500,00	674,92	67,50
12000,00	701,71	70,18
12500,00	728,50	72,86
13000,00	755,29	75,54
13500,00	782,08	78,22
14000,00	808,87	80,90
14500,00	835,66	83,58
15000,00	862,45	86,26
15500,00	889,24	88,94
16000,00	916,03	91,62
16500,00	942,82	94,30
17000,00	969,61	96,98
17500,00	996,40	99,66
18000,00	1023,19	102,34
18500,00	1049,98	105,02

TASA NETA: 4,6% + \$50,00 DE LUCRO CESANTE

DEDUCIBLE: 10% del valor de siniestro, mínimo el 2% de v. asegurado, mínimo US\$200.00

DEDUCIBLE ESPECIAL: PARABRISAS 10% valor siniestro mínimo US\$ 100,00

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

VALOR PRIMA SOAT

Vehículos de Servicio Privado:

CLASE	CILINDRAJE (cc)	PRIMA NETA	CONTRIBUCIÓN FONSAT	TOTAL PRIMA	OTRAS CONTRIBUCIONES Y CARGOS	COSTO TOTAL DEL SOAT
Motocicletas	Menos de 100	21,95	6,19	28,15	1,63	29,78
	100 a 249	27,45	7,74	35,19	1,91	37,10
	Más de 249	33,72	9,51	43,23	2,23	45,46
Todo terreno y camionetas de 0 a 9 años	Menos de 1500	43,13	12,17	55,30	2,71	58,01
	1500 a 2499	51,75	14,80	66,55	3,15	69,70
	Más de 2499	60,39	17,03	77,41	3,60	81,01
Todo terreno y camionetas más de 9 años	Menos de 1500	53,33	15,04	68,37	3,23	71,60
	1500 a 2499	61,95	17,47	79,42	3,68	83,10
	Más de 2499	69,79	19,89	89,68	4,08	93,76
Automóviles de 0 a 9 años	Menos de 1500	23,52	6,84	30,36	1,71	32,07
	1500 a 2499	29,80	8,40	38,20	2,03	40,23
	Más de 2499	35,29	9,95	45,24	2,31	47,55
Automóviles más de 9 años	Menos de 1500	32,15	9,07	41,22	2,15	43,37
	1500 a 2499	37,84	10,62	48,46	2,43	50,89
	Más de 2499	42,35	11,94	54,29	2,67	56,96
Oficial especial	Menos de 1500	54,90	15,48	70,38	3,32	73,70
	1500 a 2499	69,79	19,89	89,68	4,08	93,76
	Más de 2499	83,90	23,67	107,57	4,80	112,37
	CAPACIDAD DE CARGA (TN)	PRIMA NETA	CONTRIBUCIÓN FONSAT		OTRAS CONTRIBUCIONES Y CARGOS	COSTO TOTAL DEL SOAT
Carga mixta	Menos de 5	47,84	13,49	61,33	2,95	64,28
	5 a 14,99	69,23	19,24	87,47	4,00	91,47
	Más de 14,99	90,18	25,44	115,62	5,12	120,74
	TIPO	PRIMA NETA	CONTRIBUCIÓN FONSAT		OTRAS CONTRIBUCIONES Y CARGOS	COSTO TOTAL DEL SOAT
Transporte de pasajeros particular	Bus (24 o más pasajeros)	68,19	19,23	87,42	4,00	91,42
	Buseta (de 17 a 23 pasajeros)	61,37	17,31	78,68	3,65	82,33
	Furgonetas (de 7 a 16 pasajeros)	54,55	15,39	69,94	3,30	73,24
Vehículos especiales		92,05	25,96	118,02	5,22	123,24

Vehículos de Servicio Público:

TIPO	MODAL	CILINDRAJE (cc)	PRIMA NETA	CONTRIBUCIÓN FONSAT	TOTAL PRIMA	OTRAS CONTRIBUCIONES Y CARGOS	COSTO TOTAL DEL SOAT
Vehículos hasta 5 pasajeros de 0 a 9 años	Taxi, turismo y vehículos de alquiler (rent)	Menos de 1500	38,28	10,23	48,51	2,18	50,69
		1500 a 2499	45,83	12,93	58,75	2,85	61,60
		Más de 2499	57,28	16,15	73,44	3,44	76,88
Vehículos hasta 5 pasajeros más de 9 años	Taxi, turismo y vehículos de alquiler (rent)	Menos de 1500	47,74	13,49	61,23	2,95	64,18
		1500 a 2499	57,28	16,15	73,44	3,44	76,88
		Más de 2499	65,23	18,85	84,08	3,93	88,01
Vehículos de 6 a 10 pasajeros de 0 a 9 años	Taxi, turismo y vehículos de alquiler (rent)	Menos de 2500	53,46	15,03	68,49	3,24	71,73
		2500 o más	71,60	20,19	91,79	4,17	95,96
	Taxi, turismo y vehículos de alquiler (rent)	Menos de 2500	65,23	18,85	84,08	3,93	88,01
Vehículos de 6 a 10 pasajeros más de 9 años	Taxi, turismo y vehículos de alquiler (rent)	2500 o más	85,92	24,23	110,15	4,91	115,06
	Carga liviana y Mica	Menos de 2500	53,46	15,03	68,49	3,24	71,73
		2500 o más	71,60	20,19	91,79	4,17	95,96
	Carga liviana y Mica	Menos de 2500	65,23	18,85	84,08	3,93	88,01
		2500 o más	85,92	24,23	110,15	4,91	115,06
		CAPACIDAD DE PASAJEROS	PRIMA NETA	CONTRIBUCIÓN FONSAT	TOTAL PRIMA	OTRAS CONTRIBUCIONES Y CARGOS	PRIMA TOTAL
Busetas, buses y omnibuses	Turismo, interprovincial, interprovincial y escolar extra interprovincial	17 a 31	80,69	25,68	106,37	5,15	111,52
		32 o más	124,11	35,00	159,11	6,80	165,91
		CAPACIDAD DE CARGA	PRIMA NETA	CONTRIBUCIÓN FONSAT	TOTAL PRIMA	OTRAS CONTRIBUCIONES Y CARGOS	PRIMA TOTAL
Camiones, tractocamiones	Carga semipesada, pesada y extrapesada	Menos de 5	89,33	24,19	113,52	5,08	118,60
		5 a 14,99	101,51	29,26	130,77	5,81	136,58
		Más de 14,99	119,20	33,62	152,82	6,61	159,43
Busetas, buses, omnibuses y trolibuses	Servicio urbano escolar y urbano	Prima única	85,92	24,23	110,15	4,91	115,06

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

ANEXO C MANUAL DE IMAGEN CORPORATIVA



Nuestra misión...
es tu confianza.

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Introducción

El Manual Corporativo es una descripción detallada de todos los elementos que constituyen y forman parte de la marca, de igual manera es una guía de uso adecuado de la imagen, colores y tipografía corporativos, mismos que deben respetarse para conservar la identidad corporativa.

Historia

Seguros Cumbaya es una empresa cuyo objetivo es brindar asesoramiento y contratación de seguros de vehículos, Soat y seguros personales de vida.

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Productos y servicios

- Asesoría
- Contratación de seguros
Vehiculares
- Soat
- Contratación de seguros
de vida

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Descripción visual de la marca

Isotipo



El isotipo consta de dos círculos de color azul, el círculo externo esta estilizado para darle dinamismo, el círculo interno contiene dos letras mismas que son: S y C mayúsculas que son iniciales del nombre de la marca.

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Descripción visual de la marca

Tipografía

Seguros
CUMBAYA

La tipografía utilizada es de fuente Walkway black, es estilo San Serif, elegante y simple a la vez, Siendo esta muy llamativa e idónea para la marca.

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Descripción visual de la marca

Eslogan o funcionalidad de logotipo

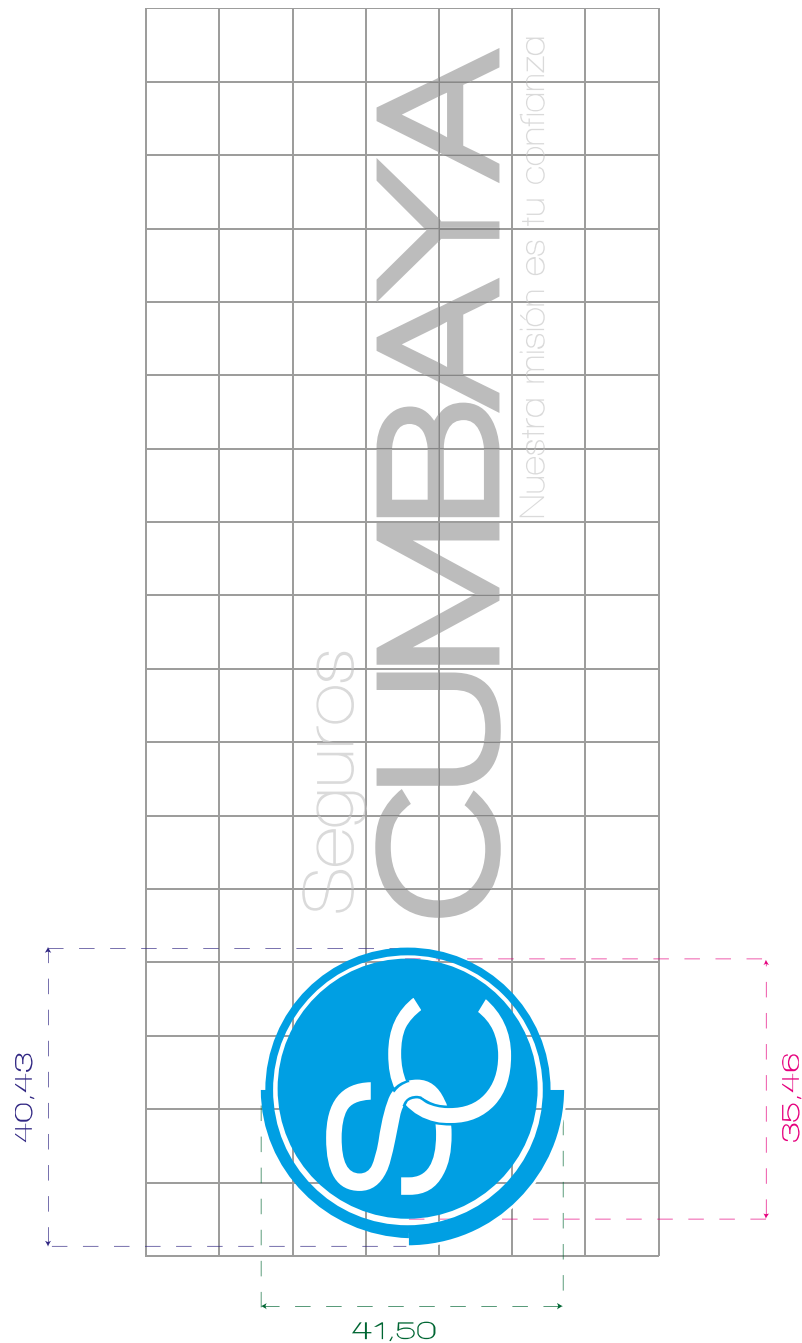
Nuestra misión es tu confianza

El texto es corto y contundente, con un mensaje definido y elocuente, se refiere a la gran experiencia y a los ideales de la marca y a quienes representa, la tipografía utilizada es de fuente Walkway Expand bold, es estilo San Serif, elegante y simple a la vez, siendo esta muy llamativa e idónea para la marca.

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Estructuras visuales

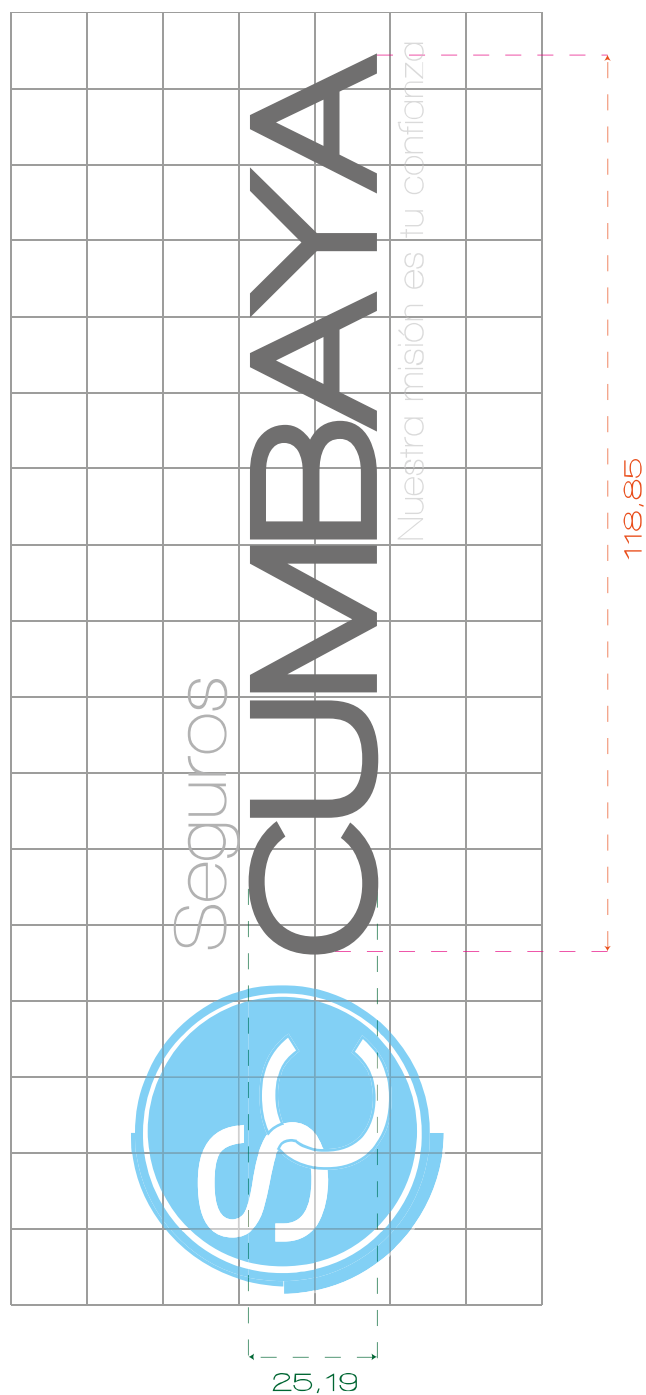
Estructura visual del Isotipo



APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Estructuras visuales

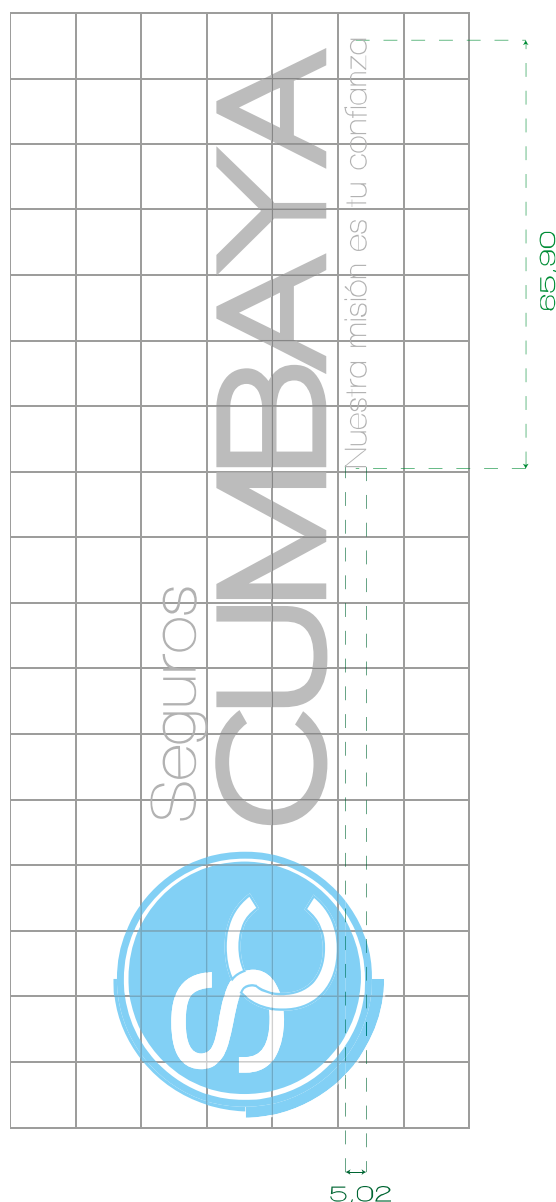
Estructura visual de la tipografía



APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Estructuras visuales

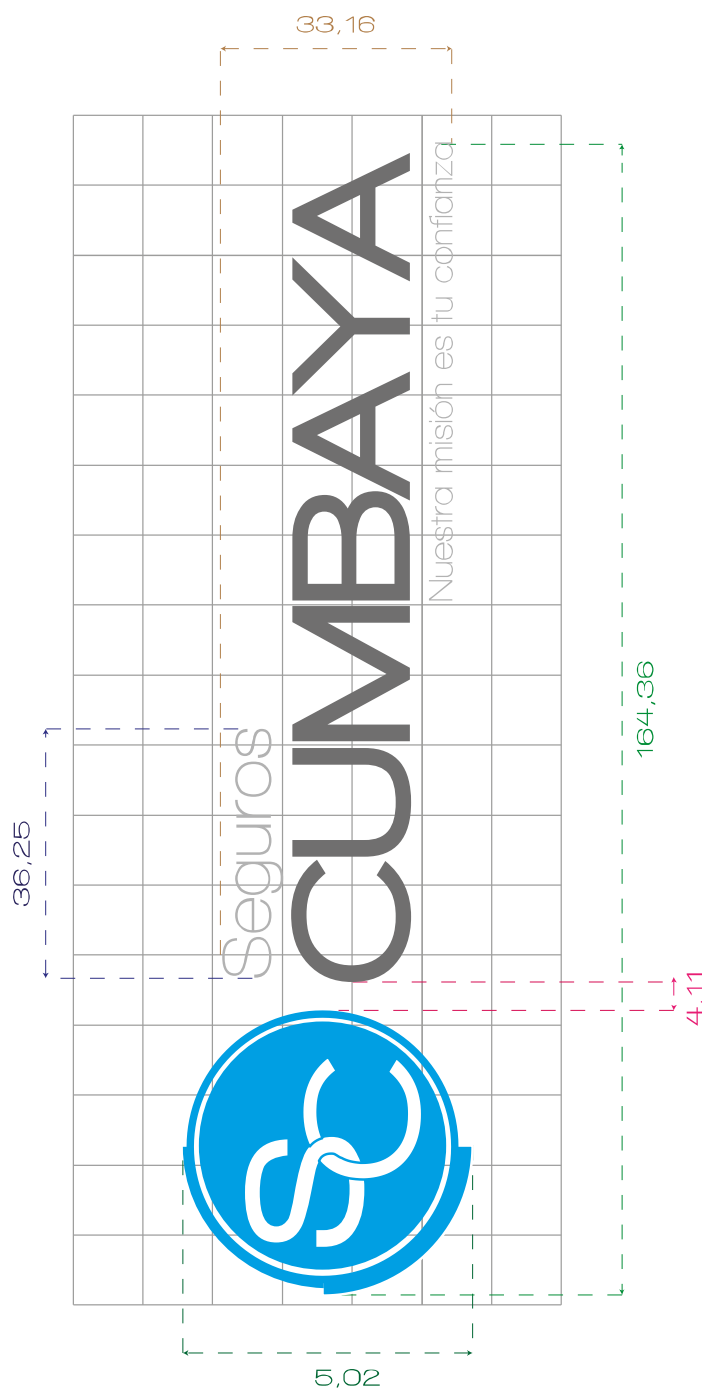
Estructura visual del slogan



APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Estructuras visuales

Estructura visual del logotipo



APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Estructuras visuales

Zona de protección del logotipo



APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Estructuras visuales

Tamaño máximo del logotipo

100%



Tamaño mínimo del logotipo

20%



APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Tipografía corporativa

Walkway

Es una tipografía sans serif, de diseño elegante muy versátil y adecuada para las exigencias estéticas en cuanto a la imagen de una empresa como lo es Seguros Cumbaya.

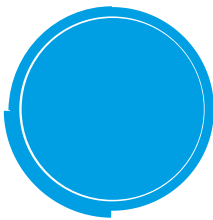
A B C D E F G H I J K L M N Ñ O P Q R S T U V
W X Y Z

a b c d e f g h i j k l m n ñ o p q r s t u v w x y z

1 2 3 4 5 6 7 8 9 0

\ | @ # ~ € ¬ ª ! " · \$ % & / () = ? ¿ ^ + ç ¨ ; : _

Cromática corporativa



C: 100

R: 0

Código

hexadecimal

Y: 0

G: 159

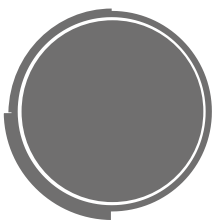
009EE3

M: 0

B: 227

K: 0

Cian: es un color que comúnmente se lo conoce como celeste, connota psicológicamente armonía, tranquilidad, inteligencia, siendo precisamente lo que se busca mostrar en el logotipo.



C: 0

R: 112

Código hexadecimal

Y: 0

G: 111

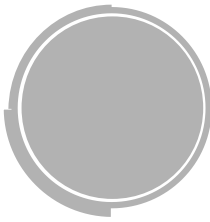
6F6F6E

M: 0

B: 111

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

K: 70



C: 0

R: 178

Código hexadecimal

Y: 0

G: 178

B2B2B1

M: 0

B: 178

K: 40

Aplicación general del logotipo

Aplicación del color

Positivo:



Gris al 40%: es la denominación común de los colores acromáticos, este color expresa: calma, elegancia, estilo, estabilidad, autocontrol, y combina perfectamente en el logotipo.

Negativo:



Aplicación general del logotipo

Aplicación del color

Escala de grises:



APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Full color:



Aplicación general del logotipo

Aplicación del color

Color alterno:



APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Aplicación general del logotipo

Aplicación del color

Restricción de color:



APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Aplicación de forma

Disposiciones correctas



Aplicación de forma

Restricción en disposiciones

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.



Seguros

CUMBAYA

Nuestra misión es tu confianza



Seguros

CUMBAYA

Nuestra misión es tu confianza

CUMBAYA

Seguros

Nuestra misión es tu confianza



Seguros

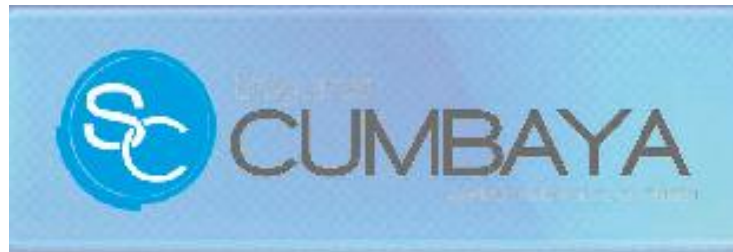
CUMBAYA

Nuestra misión es tu confianza

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Aplicación sobre fondos

Disposiciones correctas sobre
texturas



APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Aplicación sobre fondos

Restricción en disposición sobre
texturas



APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Aplicación sobre fondos

Disposiciones correctas sobre color



APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Aplicación sobre fondos

Restricción en disposiciones sobre
color



APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.



Papelería corporativa

Papelería externa

Hoja membretada



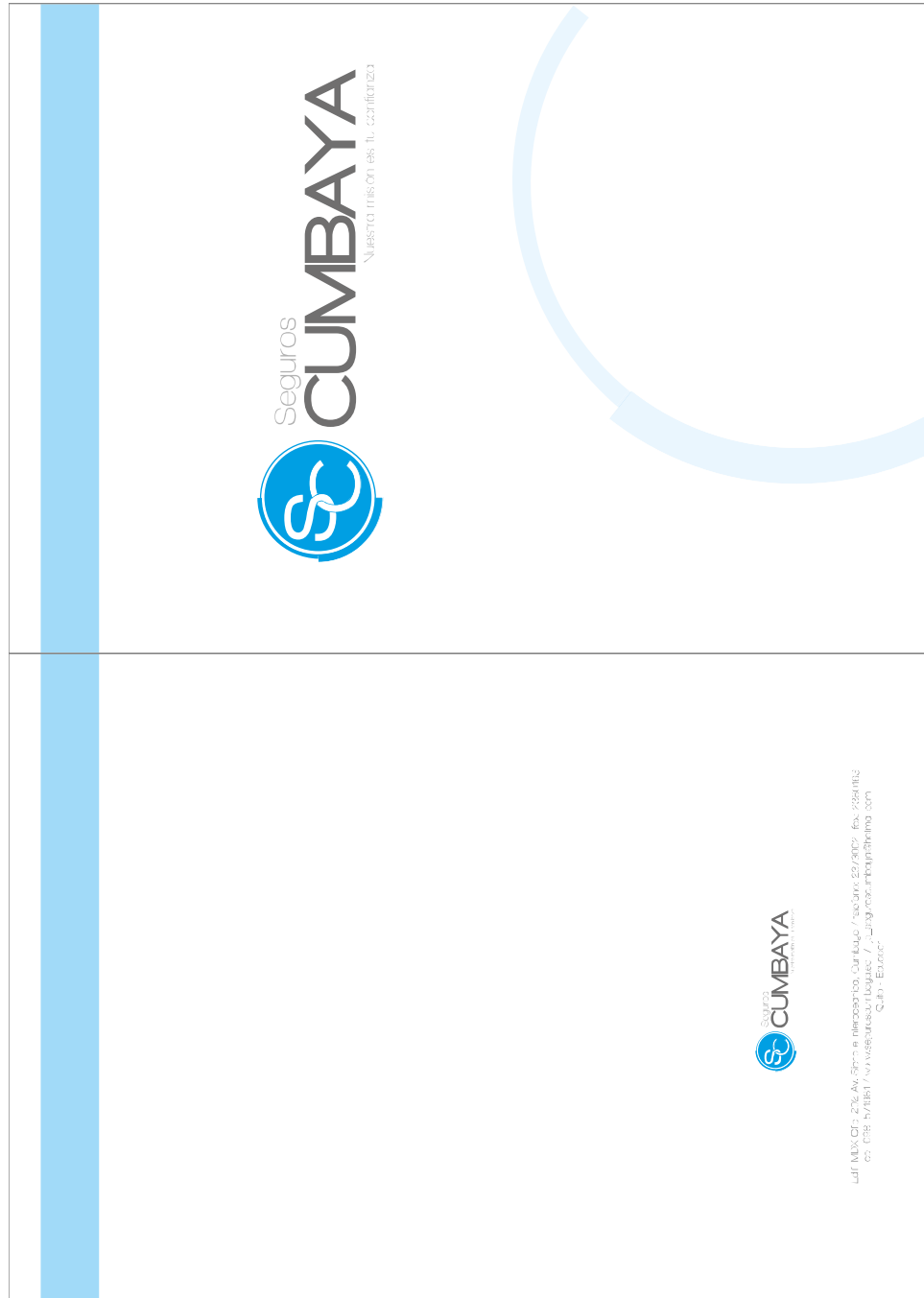
Edif. VDX Cfo. 202 Av. Sana o Interoceánica, Cumbaya / teléfono: 2373002 / fax: 2380163
cel: 098/5/1951 / www.seguroscumbaya.ec / ja_seguroscumbaya@hotmail.com
Quito - Ecuador

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Papelería corporativa

Papelería externa

Carpeta



APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Papelería corporativa

Papelería externa

Sobre tipo oficio



APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Papelería corporativa

Papelería externa

Tarjeta de presentación



APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Aplicaciones publicitarias

Valla



APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Aplicaciones publicitarias

Roll up



APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Aplicaciones publicitarias

Publicidad móvil



APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Aplicaciones publicitarias

Anuncio en revista



Seguros CUMBAYA
Nuestra misión es tu confianza

Tu vida y la de los tuyos son importantes...

- Asesoría
- Contratación de seguros vehiculares
- Soat
- Seguros de vida

SOAT
SERVICIO NACIONAL DE AUTOMÓVILES DE TRÁNSITO

Broker de Seguros

Edif. MDX Ofic. 202 Av. Siena e Interocenica, Cumbaya / teléfono: 2373002 fax: 2330163
cel: 0937571981 / www.segurosacumbaya.ec / ja.segurosacumbaya@hotmail.com
Quito - Ecuador

Generación KIDULT

APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Aplicaciones publicitarias

Material POP

Camiseta



APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Aplicaciones publicitarias

Material POP

Tarjeta USB



APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Aplicaciones publicitarias

Material POP

Gorra



Taza



APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO, MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN BRÓKER DE SEGUROS, DEDICADO AL ASESORAMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS; UBICADO EN EL SECTOR DE CUMBAYÁ AL NORORIENTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.