

INDICE

TEMA	PAG.
RESUMEN EJECUTIVO	1
CAPÍTULO 1	
1. ANTECEDENTES	
1.1 Antecedentes del Mercado Asegurador en Quito	9
1.2 Justificación e Importancia	13
1.3 Aspectos generales de la Empresa	15
CAPITULO 2	
2. ESTUDIO DE MERCADO	
2.1 Análisis de la Demanda	26
2.2 Análisis de la Oferta	66
2.3 Análisis del Precio	68
2.4 Comercialización	75
CAPITULO 3	
3 DISEÑO DEL SERVICIO	
3.1 Análisis del Servicio	78
3.2 Diseño del Servicio	84
3.3 Modelo de Gestión del Servicio	92

CAPITULO 4

4 ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA

4.1	La Empresa	102
4.2	Marco Jurídico	107
4.3	Organización Estructural	111
4.4	Modelo Funcional	114

CAPITULO 5

5 ESTUDIO FINANCIERO **127**

5.1	Análisis de la Inversión	128
5.2	Presupuesto de Costos y Ventas	132
5.3	Financiamiento	136
5.4	Evaluación Financiera	137

CAPITULO 6

6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. CONCLUSIONES	146
--------------------------	------------

6.2. RECOMENDACIONES	148
-----------------------------	------------

GLOSARIO DE TERMINOS	151
-----------------------------	------------

BIBLIOGRAFÍA	166
---------------------	------------

INDICE DE TABLAS

Tabla No. 1	Participación en el mercado de las Compañías Aseguradoras.	11
Tabla No. 2	Ventas de vehículos por año	27
Tabla No. 3	Descripción de productos y servicios de las principales Compañías Aseguradoras	30
Tabla No. 4	Análisis Pregunta 4 de Compañías Aseguradoras	42
Tabla No. 5	Análisis Pregunta 4 de Compañías Aseguradoras	43
Tabla No. 6	Análisis Pregunta 3 de encuesta a Clientes Asegurados	54
Tabla No. 7	Análisis Pregunta 5 de encuesta a Clientes Asegurados	56
Tabla No. 8	Comparación entre las Relaciones del Negocio Tradicional y la Cadena de Valor	97
Tabla No. 9	Escala de valor de Indicadores	101
Tabla No. 10	Aportes de Capital Social	104
Tabla No. 11	Requerimiento de Personal	126
Tabla No.12	Inversión en Activos Fijos	129
Tabla No.13	Inversión en Activos Diferidos	129
Tabla No.14	Inversión en Otros Gastos	130
Tabla No.15	Cálculo de la TMAR	130
Tabla No.16	Presupuesto de Ventas	132
Tabla No.17	Costos de Operación Proyectados	133

Tabla No.18	Tabla de Depreciación	134	
Tabla No.19	Gastos Administrativos Proyectados	134	
Tabla No.20	Gastos de Ventas Proyectados	135	
Tabla No.21	Sueldos de Trabajadores	136	
Tabla No.22	Amortización del Crédito	136	
Tabla No.23	Estado de Resultados Proyectado	137	
Tabla No.24	Variación del Capital de Trabajo	138	
Tabla No.25	Estado de Fuentes y Usos	139	
Tabla No.26	Flujos Financiero	141	
Tabla No.27	Período de Recuperación	144	

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1	Matrices de Estrategia Boston Consulting Group	10
Gráfico N° 2	Proceso de Administración de un Siniestro	24
Gráfico N° 3	Ventas Mensuales de Vehículos en Unidades	28
Gráfico N° 4	Ventas Anuales de Vehículos en Unidades y Tipos	29
Gráfico N° 5	Análisis Pregunta 1 de encuesta de Aseguradoras	39
Gráfico N° 6	Análisis Pregunta 2 de encuesta de Aseguradoras	40
Gráfico N° 7	Análisis Pregunta 3 de encuesta de Aseguradoras	41
Gráfico N° 8	Análisis Pregunta 8 de encuesta de Aseguradoras	45
Gráfico N° 9	Análisis Pregunta 9 de encuesta de Aseguradoras	46
Gráfico N° 10	Análisis Pregunta 10 de encuesta de Aseguradoras	47
Gráfico N° 11	Análisis Pregunta 11 de encuesta de Aseguradoras	48
Gráfico N° 12	Análisis Pregunta 4 de encuesta a Clientes Asegurados	55
Gráfico N° 13	Análisis Pregunta 4 de encuesta a Talleres	62
Gráfico N° 14	Análisis Pregunta 5 de encuesta a Talleres	63
Gráfico N° 15	Proceso de obtención de Clientes	76
Gráfico N° 16	Ciclo de Atención al Cliente	79
Gráfico N° 17	Modelo de Gestión del Servicio	93
Gráfico N° 18	Cadena de Valor	95
Gráfico N° 19	Activos Fijos	128

