

## INDICE

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

## **CAPITULO 4**

### **4 ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA**

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

## **CAPITULO 5**

### **5 ESTUDIO FINANCIERO** **127**

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

## **CAPITULO 6**

### **6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

<b>6.1. CONCLUSIONES</b>	<b>146</b>
--------------------------	------------

<b>6.2. RECOMENDACIONES</b>	<b>148</b>
-----------------------------	------------

<b>GLOSARIO DE TERMINOS</b>	<b>151</b>
-----------------------------	------------

<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>166</b>
---------------------	------------

## INDICE DE TABLAS

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

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

## INDICE DE GRÁFICOS

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

