



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

ESCUELA DE POSGRADOS “ESPOG”

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MENCIÓN: GESTIÓN DE PROYECTOS

Resolución: RPC-SO-14-No.287-2020

PROYECTO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL GRADO DE MAGISTER

Título del proyecto:

**MODELO DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UN BROKER DE SEGUROS EN EL
DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO**

Línea de Investigación:

Gestión integrada de organizaciones y competitividad sostenible

Campo amplio de conocimiento:

Administración

Autor/a:

Navas Quiroz Jean Pierre

Tutor/a:

Mg. Tulcán Pastas Ana Lucía

Quito – Ecuador

2023

APROBACIÓN DEL TUTOR



Yo Ana Lucía Tulcán Pastas con C.I: 0501371083 en mi calidad de Tutor del proyecto de investigación titulado: MODELO DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UN BROKER DE SEGUROS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Elaborado por: Jean Pierre Navas Quiroz, de C.I:1716753833, estudiante de la Maestría: Administración de Empresas, mención Gestión de Proyectos de la **UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL (UISRAEL)**, como parte de los requisitos sustanciales con fines de obtener el Título de Magister, me permito declarar que luego de haber orientado, analizado y revisado el trabajo de titulación, lo apruebo en todas sus partes.

Quito D.M., Septiembre de 2023



Firmado electrónicamente por:
ANA LUCIA TULCAN
PASTAS

Firma

DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL ESTUDIANTE



Yo, Jean Pierre Navas Quiroz con C.I: 1716753833, autor/a del proyecto de titulación denominado: MODELO DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UN BROKER DE SEGUROS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO. Previo a la obtención del título de Magister en Administración de Empresas, mención Gestión de Proyectos.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar el respectivo trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Tecnológica Israel los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor@ del trabajo de titulación, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital como parte del acervo bibliográfico de la Universidad Tecnológica Israel.
3. Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de prosperidad intelectual vigentes.

Quito D.M., Septiembre de 2023

**JEAN PIERRE
NAVAS
QUIROZ** Firmado digitalmente por
JEAN PIERRE NAVAS
QUIROZ
Fecha: 2023.10.16
12:40:06 -05'00'

Firma

Tabla de contenidos

APROBACIÓN DEL TUTOR	ii
DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL ESTUDIANTE	iii
INFORMACIÓN GENERAL	4
Contextualización del tema.....	4
Problema de investigación.....	6
Problema de investigación.....	7
Objetivo general.....	7
Objetivos específicos.....	7
Vinculación con la sociedad y beneficiarios directos:.....	7
CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	9
1.1. Contextualización general del estado del arte.....	9
1.2. Proceso investigativo metodológico	14
1.3. Análisis de resultados.....	19
CAPÍTULO II: PROPUESTA.....	29
2.1. Fundamentos teóricos aplicados	29
2.2. Descripción de la propuesta.....	33
2.3. Validación de la propuesta.....	61
2.4. Matriz de articulación de la propuesta	64
CONCLUSIONES	65
RECOMENDACIONES.....	66
BIBLIOGRAFÍA.....	67

Índice de tablas

Tabla 1. Cálculo Muestral.....	17
Tabla 2. Respuestas de entrevistas.....	19
Tabla 3. Detalle de Mobiliario	46
Tabla 4. Detalle de equipos de oficina	47
Tabla 5. Detalle de equipos de cómputo	47
Tabla 6. Detalle de software	48
Tabla 7. Inversión de activos inicial.....	48
Tabla 8. Detalle del personal.....	48
Tabla 9. Capital de trabajo	49
Tabla 10. Inversión inicial.....	50
Tabla 11. Financiamiento – Tabla de amortización	50
Tabla 12. Proyección de ingresos estimados	53
Tabla 13. Proyección de Gastos estimados.....	53
Tabla 14. Proyección de Resultados.....	54
Tabla 15. Clasificación de Costos Fijos y Variables.....	54
Tabla 16. Cálculo del punto de equilibrio	55
Tabla 17. Tabla punto de equilibrio	56
Tabla 18. Proyección de Flujo	57
Tabla 19. Cálculo del VAN	58
Tabla 20. Cálculo del TIR	59
Tabla 21. Perfil descriptivo de expertos validadores	61
Tabla 22. Criterios evaluativos	62
Tabla 23. Resultados de la validación	62
Tabla 24. Matriz de articulación.....	64

Índice de figuras

Figura 1. Modelo de Negocios Canvas	10
Figura 2. Muestra las Administraciones Zonales de D.M. de Quito.....	16
Figura 3. Sexo del Entrevistado	20
Figura 4. Rango de Edad.....	20
Figura 5. Pregunta 1. ¿Está familiarizado con los servicios de brókeres de seguros en la zona de Quitumbe?	21
Figura 6. Pregunta 2. ¿Ha utilizado los servicios de un bróker de seguros antes?	21
Figura 7. Pregunta 3. ¿Cree que hay suficiente variedad de opciones de seguros disponibles en la zona de Quitumbe?	22
Figura 8. Pregunta 4. ¿Qué factores considera más importantes al elegir un bróker de seguros?	22
Figura 9. Pregunta 5. ¿Estaría interesado en acceder a una plataforma en línea para comparar y gestionar pólizas de seguros?	23
Figura 10. Pregunta 6. ¿Estaría dispuesto a participar en eventos o talleres educativos relacionados con seguros y prevención de riesgos?	24
Figura 11. Pregunta 7. ¿Qué tipos de seguros considera más relevantes para la comunidad de Quitumbe?	24
Figura 12. Pregunta 8. ¿Qué aseguradora prefiere al momento de contratar un servicio de seguro?.....	25
Figura 13. Pregunta 9. ¿Le gustaría recibir asesoramiento personalizado al elegir su póliza de seguro?.....	26
Figura 14. Pregunta 10. ¿Cree que un bróker de seguros que se enfoque en la sostenibilidad y la responsabilidad social sería atractivo para la comunidad?	26
Figura 15. Pregunta 11. ¿Estaría dispuesto a compartir sus datos personales para recibir ofertas personalizadas de seguros?	27
Figura 16. Pregunta 12. ¿Qué canal de comunicación preferiría para recibir información sobre nuevos productos y promociones de seguros?.....	28
Figura 17. Modelo de Negocios Canvas aplicado al Bróker de Seguros	33
Figura 18. Página Web Enlace	39
Figura 19. Ubicación Página Web.....	40
Figura 20. Facebook de N&P Asesores de Seguros.....	41
Figura 21. Instagram de N&P Asesores de Seguros	41
Figura 22. Mapa Distribución Oficinas	45

INFORMACIÓN GENERAL

Contextualización del tema

La evolución histórica de los seguros abarca siglos de desarrollo en respuesta a las cambiantes necesidades económicas, sociales y culturales. Desde las antiguas civilizaciones hasta la industria contemporánea, los seguros han evolucionado de simples acuerdos verbales a complejas instituciones financieras. Los orígenes se encuentran en acuerdos informales en civilizaciones antiguas para compartir riesgos en el transporte de mercancías. En la Edad Media, los gremios de comerciantes prefiguraron los seguros modernos al brindar ayuda financiera en caso de pérdidas comerciales. La Revolución Industrial y el siglo XIX dieron paso a seguros de vida, incendio y responsabilidad civil. El siglo XX trajo un crecimiento exponencial con seguros de automóviles, salud y propiedad. La globalización y la tecnología permitieron la expansión internacional de compañías de seguros, respaldadas por regulación y leyes. En la actualidad, la industria de seguros es esencial para la economía global, abarcando desde seguros tradicionales hasta cibernéticos y emergentes. (Carrasco, 2019)

El Sector de Seguros y las Empresas Aseguradoras desempeñan un papel crucial en la economía mundial, brindando protección financiera a individuos, empresas y gobiernos ante riesgos y pérdidas inesperadas. Este estudio se enfoca en contextualizar el panorama de los Seguros desde una perspectiva macro, revisando su importancia nivel global, para luego enfocarnos en el contexto meso del Ecuador y, finalmente, en lo micro dentro del Distrito Metropolitano de Quito.

Durante las últimas décadas, ha habido un constante aumento en el desarrollo del mercado de seguros a nivel global. En este contexto, las principales economías, como Estados Unidos, China, Japón y varios países europeos, han liderado el sector. La globalización ha permitido la expansión de compañías aseguradoras multinacionales que operan en múltiples países, diversificando su cartera de productos y servicios. (Mahfoud&Peña, 2017)

Los principales desafíos a nivel mundial incluyen la volatilidad del mercado financiero, la creciente frecuencia e intensidad de desastres naturales y el aumento de riesgos cibernéticos. Además, la regulación y el cumplimiento de normativas internacionales son fundamentales para garantizar la solvencia y la estabilidad del sector en el largo plazo.

En el caso de Ecuador, el sector de seguros ha evolucionado significativamente en las últimas décadas. El país ha implementado reformas regulatorias para fomentar la competencia y proteger a los consumidores. La Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros

supervisa y regula la actividad aseguradora, asegurando el cumplimiento de estándares y requisitos prudenciales.

Ecuador se ha enfrentado a desafíos específicos, como la exposición a eventos naturales, incluyendo terremotos y fenómenos climáticos extremos. Además, la educación financiera y la concienciación sobre la importancia del seguro siguen siendo retos para el sector. (Palacios, 2018)

De acuerdo a la data proporcionada por la (Superintendencia de Compañías Valores y Seguros, 2022) se registra un total 1166 empresas y personas naturales especializadas en brindar orientación en la selección de pólizas de seguro a nivel país. De las cuales, 501 organizaciones tienen personalidad jurídica y 665 son personas naturales.

En el contexto específico de Quito, se pueden observar particularidades en el mercado de seguros. Como la capital de Ecuador y un destacado núcleo económico nacional, Quito es hogar de diversas aseguradoras que tienen presencia en la urbe. Estas entidades proporcionan una diversidad de opciones en cuanto a seguros, abarcando categorías como vida, salud, automóviles, propiedades, cobertura para negocios y responsabilidad civil, entre otros.

En Quito, las aseguradoras están comprometidas en ajustar sus servicios según las demandas y particularidades propias de la comunidad local, con el propósito de ofrecer soluciones eficaces y adaptadas. Como resultado, muchas de estas compañías colaboran estrechamente con corredores de seguros para agilizar la intermediación y lograr un alcance más eficiente hacia sus clientes.

Los Brókeres de seguros son profesionales intermediarios que actúan en nombre de los clientes para asesorarlos y obtener las mejores condiciones y coberturas en sus pólizas de seguro. Estos profesionales conocen el mercado asegurador y las ofertas de las diversas compañías, lo que les permite recomendar a los clientes las opciones más adecuadas para sus necesidades específicas.

Las empresas aseguradoras en Quito colaboran con los brókeres para ampliar su alcance en el mercado y llegar a un mayor número de clientes potenciales. Los brókeres, a su vez, benefician a los clientes al ofrecerles un servicio personalizado y ahorrarles tiempo y esfuerzo en la búsqueda y comparación de opciones de seguro.

La relación de los brókeres y las empresas de aseguradoras es una colaboración mutuamente beneficiosa, ya que las compañías aseguradoras pueden aumentar sus ventas y el

volumen de negocios, mientras que los brókeres obtienen comisiones por sus servicios y acceso a una variedad de opciones de seguros para sus clientes.

Problema de investigación

Para abordar la cuestión de establecer un bróker de seguros en Quito, se requiere un análisis exhaustivo de las causas y efectos involucrados en esta problemática. Entre las causas potenciales se encuentran la carencia de una intermediación eficiente en el mercado de seguros, lo que podría limitar el acceso y las opciones disponibles para los clientes, generando así la necesidad de un bróker. La complejidad inherente al mercado de seguros también puede dificultar la comprensión por parte de los consumidores, lo que subraya la importancia de expertos (brókeres) para asistir en la toma de decisiones informadas. La variabilidad en las necesidades de seguros de individuos y empresas puede ser resuelta por un bróker que identifique las opciones óptimas para cada situación. Además, la falta de conocimiento del cliente acerca de las ofertas disponibles podría abordarse mediante la educación que un bróker proporciona sobre las opciones.

En términos de efectos potenciales, la creación de un bróker podría resultar en un aumento del acceso y una mayor diversidad de planes y opciones de seguros, lo que potencialmente elevaría la satisfacción del cliente. Los brókeres podrían simplificar la toma de decisiones para los clientes al ofrecer orientación experta y recomendaciones personalizadas, agilizando así el proceso. Asimismo, la educación proporcionada por los brókeres sobre conceptos básicos del seguro y las diferencias entre tipos de cobertura podría mejorar la comprensión general de los clientes. La posibilidad de ahorrar tiempo al evitar investigaciones individuales sería otra ventaja para los clientes, ya que los brókeres realizarían esta tarea en su lugar. La entrada de un nuevo bróker en el mercado podría fomentar la competencia entre las empresas de seguros existentes, impulsando la mejora en términos de productos y precios para los clientes.

El propósito del presente estudio de investigación es buscar la factibilidad para generar un Modelo de Negocios para la creación de un Bróker de Seguros en el Distrito Metropolitano de Quito, quien tendrá como finalidad brindar asesoramiento al momento de la contratación de un seguro. Lo cual nos lleva al problema de la Investigación;

Problema de investigación

¿Cómo estructurar un modelo de negocios para la creación de un bróker de seguros en el Distrito Metropolitano de Quito?

Objetivo general

Diseñar un Modelo de negocios para la creación de un bróker de seguros en el Distrito Metropolitano de Quito.

Objetivos específicos

- Contextualizar los fundamentos teóricos relacionados con la creación de modelos de negocio.
- Diagnosticar la situación actual del mercado de seguros, mediante la utilización de técnicas y herramientas investigativas.
- Elaborar una propuesta de Modelo de Negocio, bajo la metodología Canvas, para la creación de un bróker de Seguros.
- Valorar a través de criterios de especialistas la factibilidad que tendrá el presente proyecto.

Vinculación con la sociedad y beneficiarios directos:

El tema de investigación se enfoca en la creación de un bróker de seguros, no obstante, su vinculación con la colectividad y su impacto en la sociedad se puede lograr a través de varias acciones clave:

- Capacitación y asesoría: Se desarrollará un programa de capacitación y asesoría dirigido a la comunidad local y empresas que brinde información sobre la importancia del seguro, los diferentes tipos de coberturas disponibles y cómo seleccionar la opción adecuada según sus necesidades. Esto permitirá mejorar la educación financiera y la concienciación sobre la protección ante riesgos y pérdidas inesperadas.
- Contribución a la sociedad: El presente estudio generará un informe o documento detallado que muestre el panorama actual de los seguros en Quito, destacando áreas de mejora y oportunidades de crecimiento. Este informe será compartido con autoridades gubernamentales y reguladoras, lo que podría influir en futuras políticas y reformas para fortalecer el sector asegurador en la ciudad.
- Publicaciones y materiales de estudio: los resultados del presente estudio, serán publicados en el repositorio de la universidad o medios especializados, lo que

contribuiría al conocimiento en el campo de los seguros y su situación en la ciudad de Quito. Además, se pueden producir materiales de estudio como guías y folletos para promover la educación sobre seguros entre la población.

- Productos tecnológicos: Dependiendo del enfoque del proyecto, también se podrían desarrollar herramientas tecnológicas que faciliten el acceso a información sobre seguros, como aplicaciones móviles o plataformas en línea que ayuden a los usuarios a comparar diferentes opciones de seguros y tomar decisiones informadas.

Beneficiarios directos del proyecto de titulación:

- Población local: La comunidad de Quito será uno de los principales beneficiarios directos del proyecto, ya que recibirán capacitación y asesoría que les permitirá tomar decisiones más informadas sobre la protección de sus bienes y su salud, así como entender cómo los seguros pueden ayudarles a mitigar riesgos financieros. Además de ser una alternativa de empleo.
- Empresas aseguradoras en Quito: Al tener una comprensión más profunda de las necesidades y particularidades propias de la comunidad local, las aseguradoras podrán ajustar sus servicios y productos de manera más eficaz para satisfacer las demandas del mercado. Asimismo, la cooperación con los corredores de seguros también podría contribuir a ampliar su influencia y potenciar sus ventas.
- Socios Accionistas: Al generar la recuperación de su inversión a través de un aumento en la rentabilidad de la empresa, un mejor desempeño financiero y un incremento del valor de sus acciones.

CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

1.1. Contextualización general del estado del arte

La situación actual descrita involucra un enfoque teórico relacionado con el sector Asegurador del Ecuador. El propósito es elaborar un Modelo de Negocio para establecer un Bróker de Seguros en Quito, con el propósito de abordar las demandas del mercado y promover el progreso del país. Esta propuesta abarca la explicación detallada de términos, conceptos, criterios y regulaciones relevantes, que son esenciales para comprender y aplicar con éxito el enfoque. El objetivo principal es crear una plataforma de seguros que sea sensible a las particularidades de las personas, impulsando así el crecimiento económico y la estabilidad en el área.

La Metodología Canvas, también conocida como Modelo Canvas o Business Model Canvas, es una herramienta visual y estratégica utilizada para describir, analizar y desarrollar modelos de negocio de manera concisa y comprensible, la cual establece los componentes necesarios para la creación del Bróker de Seguros. "El Business Model Canvas como un método para describir, visualizar, evaluar y modificar modelos de negocio." (Osterwalder, 2018)

Según (Blank, 2018), el Canvas es una herramienta que otorga al emprendedor la flexibilidad de dar forma a su idea de negocio. A diferencia de ser abstracto, se vuelve concreto a través de la técnica de bloques de construcción, permitiendo visualizar los nueve componentes del negocio en una sola página.

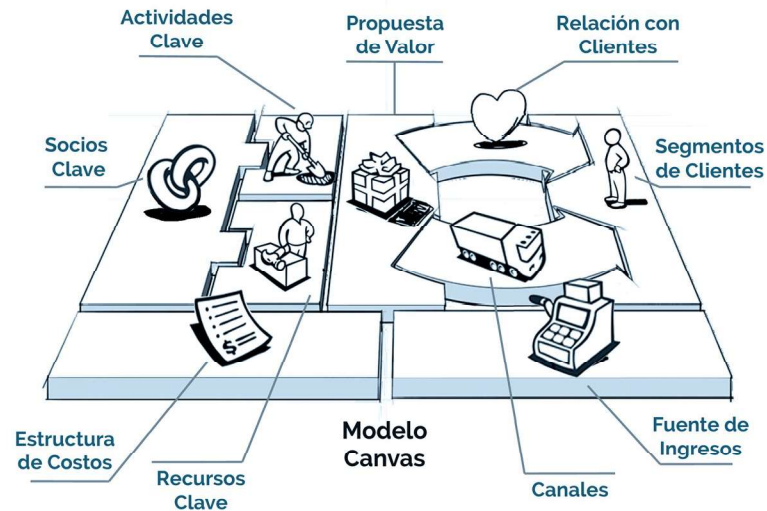
En esencia, este modelo fue diseñado para dirigir tanto a nuevas empresas como a aquellas ya establecidas, con el propósito de establecer un plan de negocios organizado, coherente y de aplicación sencilla en diversos tipos de empresas.

(Guevara, 2023) Argumenta que el modelo de negocio CANVAS se presenta como un lienzo que brinda al pequeño empresario la capacidad de dar forma a su visión de negocio. Su objetivo es demostrar la viabilidad de una idea comercial al distribuir sus elementos esenciales en nueve bloques distintos.

En este contexto, el bróker de seguros puede utilizar este enfoque para analizar, evaluar, mejorar e innovar en áreas cruciales de su operación. En resumen, el CANVAS actúa como una herramienta para estructurar y desarrollar conceptos empresariales de manera eficaz.

Figura 1

Modelo de Negocios Canvas.



Elaborado por: Libro Business Model Canvas.

Es fundamental tener en cuenta los componentes esenciales que deben estar presentes en el Modelo de Negocio Canvas. Estos elementos clave incluyen Socios Clave, Actividades Clave, Propuesta de Valor, Relación con Clientes, Segmentos de Clientes, Estructura de Costos, Recursos Clave, Canales y Fuente de Ingresos. Estos componentes se consideran fundamentales para la construcción y el análisis de un modelo de negocio sólido y efectivo.

De acuerdo a (Osterwalder, 2018) los nueve bloques fundamentales que permiten representar y analizar de manera integral un modelo de negocio. Estos nueve bloques son:

Segmentos de Clientes: Identifica los diferentes grupos de personas o empresas a las que se dirige el negocio y sus necesidades específicas;

Propuesta de Valor: Describe los productos o servicios ofrecidos y cómo resuelven problemas o satisfacen necesidades de los clientes;

Canales de Distribución: Detalla cómo los productos o servicios se entregan y llegan a los clientes;

Relaciones con los Clientes: Define cómo se interactúa con los clientes y cómo se establece y mantiene la relación con ellos;

Fuentes de Ingresos: Enumera las diferentes formas en que el negocio genera ingresos a través de la venta de productos, servicios u otras fuentes;

Recursos Clave: Identifica los activos necesarios para operar el negocio, como tecnología, infraestructura, capital humano y financiero;

Actividades Clave: Describe las acciones esenciales que el negocio debe llevar a cabo para operar eficazmente;

Socios Clave: Menciona las colaboraciones, alianzas estratégicas o acuerdos con terceros que son fundamentales para el funcionamiento del negocio;

Estructura de Costos: Detalla los gastos y costos involucrados en la operación del negocio, incluyendo costos fijos y variables.

1.1.1. Estado del Arte. Revisión de investigaciones previas sobre el objeto de estudio

A lo largo del tiempo, se han realizado numerosos estudios con el objetivo de evaluar la viabilidad de la implementación de un modelo de negocio utilizando la metodología CANVAS.

A continuación, se destacan algunas investigaciones previas relevantes relacionadas con el tema de estudio:

- 1. Título:** “Modelo de negocio Canvas para la microempresa creaciones LorenBel de la ciudad de Quito.” (Guevara, 2023)

Autor: Guevara Trujillo Jonathan Alejandro

Tipo de documento: “Trabajo de titulación en opción al grado de Magíster”

Objetivo general de la investigación: Diseñar un modelo de negocio CANVAS.

Metodología aplicada: El enfoque de la investigación es de tipo cualitativo, investigación descriptiva y estudio transversal con razonamiento lógico.

Principales conclusiones y hallazgos:

- Los fundamentos teóricos empleados en la investigación fueron adecuados y esenciales. Además, este análisis facilitó la identificación de la estructura empresarial más adecuada en consonancia con las exigencias específicas que enfrenta la microempresa Creaciones LorenBel.
- La situación actual que posibilitó la evaluación de los procedimientos de producción y gestión en la microempresa Creaciones LorenBel. Esto se logró a través de la implementación de una entrevista y el uso de una ficha de observación. Estas acciones permitieron establecer las condiciones vigentes en el entorno organizativo en el que la entidad opera, así como identificar tanto sus restricciones como sus ventajas competitivas.

- Al aplicar el Modelo de Negocio Canvas y llevar a cabo una detallada elaboración de cada uno de sus nueve componentes, se logró identificar estrategias clave que contribuirán significativamente al desarrollo de la propuesta empresarial de Creaciones LorenBel. Estas estrategias estarán principalmente enfocadas en aspectos como la constante innovación, la ampliación de la gama de prendas, la atención integral a las necesidades del cliente y la implementación de una plataforma digital de comercialización. De esta forma, se busca establecer una estructura de negocio eficiente y organizada que capture un valor sustancial a través de la aplicación de este enfoque.

Aporte a la presente investigación: Implementación del Modelo de Negocio Canvas

2. **Título:** “Modelo de negocios para un restaurante de cocina ecuatoriana en el Centro Histórico de Quito con técnicas japonesas.” (Llerena, 2019)

Autor: Llerena Carrera Luis Alberto

Tipo de documento: “Trabajo de titulación en opción al grado de Magíster”

Objetivo general de la investigación: Proponer un Modelo de Negocios.

Metodología aplicada: El enfoque de la investigación es de tipo cualitativo y cuantitativo.

Principales conclusiones y hallazgos:

- Al concluir la investigación de este proyecto, se ha logrado elaborar un plan empresarial para establecer un restaurante de Gastronomía ecuatoriana con toques de técnicas japonesas, ubicado en el Centro Histórico de Quito. Este enfoque se ha desarrollado a través de la metodología Canvas, integrando sus nueve elementos fundamentales. Se han cimentado los aspectos cruciales relacionados con el establecimiento de un emprendimiento, delineando las particularidades tanto de la gastronomía ecuatoriana como de la japonesa.

Aporte a la presente investigación: Bibliografía

3. **Título:** “Modelo de negocios para la creación y mejora de centros de servicio de transporte pesado y Express para el transporte Liviano.” (Rodríguez, 2015)

Autor: Rodríguez Marco Xavier

Tipo de documento: “Trabajo de titulación en opción al grado de Magíster”

Objetivo general de la investigación: Desarrollar un Modelo de Negocios.

Metodología aplicada: El enfoque del proyecto es de tipo cualitativo y cuantitativo.

Principales conclusiones y hallazgos:

- La ausencia de un Plan o Modelo de negocio ha obstaculizado a los inversionistas y dueños de negocios para llevar a cabo inversiones dirigidas a la construcción o mejora de sus centros de servicio, lo que a su vez limita la posibilidad de retener clientes satisfechos.

Aporte a la presente investigación: Implementación de Modelo Cavas

4. Título: “Diseño de un modelo de negocio bajo la metodología Canvas, para la empresa Clev Consultores Cía Ltda.” (Meneses, 2018)

Autor: Meneses Bastidas Miguel Alejandro

Tipo de documento: “Trabajo de titulación en opción al grado de Magíster”

Objetivo general de la investigación: diseñar un modelo de negocio bajo la metodología CANVAS.

Metodología aplicada: Métodos teóricos, inductivo y deductivo. Investigación exploratoria, Descriptiva y correlacional

Principales conclusiones y hallazgos:

- La metodología CANVAS se convierte en un recurso de gestión que contribuye a fortalecer la identidad, competitividad y presencia de CLEV Consultores Cía. Ltda. En consecuencia, esta herramienta posibilita la definición precisa del modelo de negocio y favorece un mayor grado de reconocimiento por parte del cliente hacia la empresa.
- El enfoque del Modelo CANVAS respalda la implementación de enfoques procesales en la operación, actuando como prácticas efectivas para guiar a CLEV Consultores en la creación de una ventaja competitiva.
- La implementación del modelo de negocio reducirá la incertidumbre y el riesgo asociados a la participación de CLEV Consultores en la cuota de mercado.
- Dado que el Modelo CANVAS representa una oferta de valor, posibilitará la innovación en la administración empresarial con el propósito de lograr expansión mediante el aumento de los ingresos, lo cual reforzará su presencia en el mercado y otorgará a la empresa una ventaja competitiva.

Aporte a la presente investigación: Ejecución de Modelo Cavas

1.2. Proceso investigativo metodológico

Para la elaboración de este proyecto, se adoptará un enfoque combinado que integra tanto elementos cuantitativos como cualitativos. Esta combinación nos posibilitará adquirir datos numéricos que podrán ser organizados en tablas y representados gráficamente.

1.2.1. Método Deductivo

De acuerdo con (Bernal, 2019) En esta metodología, el razonamiento se emplea para extraer conclusiones a partir de hechos específicos considerados válidos, con el propósito de derivar conclusiones de alcance general. En esencia, el método deductivo comienza con un análisis detallado de los hechos y culmina en la formulación de leyes, fundamentos o principios de una teoría que se plantean como universales. (pp-59).

Dentro del proceso investigativo, esta técnica posibilitó la evaluación de los principios presentes en la metodología del Modelo CANVAS, con el objetivo de respaldar la autenticidad de la creación de un Bróker de Seguros.

1.2.2. Método Inductivo

Según (Bernal, 2019) El método inductivo implica el estudio detenido de casos individuales, patrones o tendencias observables, y a partir de estas observaciones, se busca identificar regularidades o conexiones que pueden llevar a la formulación de hipótesis o teorías más generales. Es un proceso que implica inferir principios más amplios a partir de evidencia concreta. (pp 59-60)

Como resultado, el enfoque inductivo empleado en la investigación facilitó la creación del modelo de negocios, de acuerdo al modelo Canvas y, de igual manera, fue utilizado en la organización y examen de los datos recolectados a través de encuestas y entrevistas realizadas.

1.2.3. Investigación Exploratoria

Durante la realización del proyecto, se utilizó un enfoque de investigación enfocado en la amplitud, que se basó en la modalidad exploratoria. De acuerdo con (Hernández Fernandez & Baptista, Metodología de la Investigación, Séptima Edición, 2019) “Este enfoque cumple la función de establecer las bases y, por lo general, precede a investigaciones de carácter descriptivo, correlacional o explicativo” (p. 78).

En este sentido, se empleó el método exploratorio para desarrollar la conceptualización del modelo de negocio.

1.2.4. Investigación Descriptiva

Conforme a la explicación de (Hernández Fernandez & Baptista, Metodología de la Investigación, Séptima Edición, 2019) la Investigación Descriptiva implica la tarea de reconocer las propiedades, características y elementos fundamentales de cualquier fenómeno sometido a análisis. Esta metodología se centra en la identificación de patrones observados en un conjunto o población específica (p. 80). La utilización de esta modalidad en la investigación persigue el objetivo de cuantificar distintos conceptos en el contexto de la empresa durante momentos particulares. Ejemplos de estos conceptos abarcan el segmento de clientes, la propuesta de valor, los canales de comunicación, las interacciones con los clientes, el nivel de ingresos, los recursos esenciales, las asociaciones estratégicas y la estructura de costos. Estos elementos serán abordados con mayor profundidad en la sección siguiente, orientada a los análisis univariados.

1.2.5. Población.

Se entiende por población al conjunto total de elementos que son objeto de análisis en la investigación. Además, es posible definirla como la totalidad de unidades de muestreo. (Bernal, 2019)

El presente estudio se llevó a cabo en el Distrito Metropolitano de la ciudad de Quito, Provincia de Pichincha. De acuerdo con el (INEC, 2020) la población asciende a 2.827.106 personas, con el 51% conformado por mujeres. Del conjunto total de habitantes, el 71% corresponde a bebés, niños, adolescentes y jóvenes. En relación a la educación, el 31,7% de la población mestiza posee un título de bachillerato, en comparación con el 25% de la población indígena.

Por otra parte, de acuerdo con datos de (INEC, 2020) la Población Económicamente Activa (PEA) de Quito es de 996.054 habitantes. De este total, el 48,5% (482.699 personas) se encuentra en la categoría de empleo adecuado, el 39,3% (391.527 personas) en la categoría de empleo inadecuado y el 10,8% (107.657 personas) se encuentra desempleado. En base a este criterio, la población definida para el cálculo de la muestra del presente estudio es de 482.699.

Figura 2

Muestra las Administraciones Zonales de D.M. de Quito



Elaborado por: Municipio Distrito Metropolitano de Quito

1.2.6. Muestra.

Para establecer el tamaño de la muestra, y en base a lo que señala (Bernal, 2019). Según él, la muestra se refiere a "La fracción de la población que se selecciona y de la cual se extrae la información necesaria de manera efectiva para realizar el estudio, así como para llevar a cabo la medición y observación de las variables que son objeto de investigación." (p. 161).

El método de muestreo aplicado es el Muestreo Aleatorio Simple, tal como lo describe (Manterola, 2019) asegura que cada individuo perteneciente a la población de interés tiene igual probabilidad de ser seleccionado para formar parte de la muestra.

Para establecer el tamaño muestral de la población de Quito se consideró lo siguiente:

1. Nivel de confianza. -se refiere a los rangos de valores seleccionados de manera aleatoria para establecer un intervalo con una alta probabilidad de precisión. En este caso particular, se ha optado por un intervalo de confianza del 95%. Esto implica que los resultados de una acción probablemente estarán en línea con las expectativas en el

95% de las veces que ocurra el evento, mientras que en el 5% de las ocasiones el evento no se cumplirá según lo esperado.

2. Margen de Error. -Este es un indicador estadístico que representa la cantidad de error presente en los resultados de una encuesta debido al muestreo aleatorio. En esencia, muestra cuántas veces de cada 100 se anticipa que los resultados caerán dentro de un rango particular.
3. Desviación estándar.- Se expresa como un número que señala la medida de la variabilidad en un conjunto de datos o una población. A medida que la desviación estándar aumenta, la dispersión en la población también se incrementa.
4. Factor de corrección. -Se calcula restando uno (1) al tamaño total de la población. La aplicación de este factor conlleva a una disminución adicional en la variabilidad del estimador a medida que el tamaño de la muestra aumenta.

Una vez que se han definido estos parámetros, se procede a determinar el tamaño de la muestra que será utilizado para la realización de las encuestas, siguiendo el detalle que se presenta a continuación:

Tabla 1

Cálculo Muestral

Coeficientes	Descripción	Detalle	Resultado
N	Tamaño de Población o Universo	Tamaño muestral	482.699
Z	95% Nivel de confianza, Z=1.96	Seguridad del 95%	1,96
p	Probabilidad de ocurrencia del evento	Probabilidad de éxito	0,95
q	Probabilidad de no ocurrencia del evento (1-p)	Probabilidad de no ocurrencia	0,05
e	Margen de error	Precisión o Exactitud	5%
n	Tamaño muestral	Número de personas a encuestar	384

Fuente: Elaboración del autor.

$$n = \frac{(Z^2)(p)(q)}{(e^2)}$$

$$n = \frac{(1.96^2)(0.95)(0.05)}{(5^2)}$$

$$n = \frac{(0.9604)}{(0.025)}$$

$$n = 384$$

El tamaño de la muestra corresponde a un total de 384 personas.

1.2.7. Técnicas y herramientas a emplear en la investigación.

De acuerdo con (Hernández Fernandez & Baptista, Metodología de la Investigación, Séptima Edición, 2019) la recopilación de datos involucra la creación de un plan minucioso de pasos que dirija la obtención de información con un propósito concreto.

Durante el proceso de recopilación de información, se optó por emplear dos métodos distintos: entrevistas con expertos del sector de seguros y encuestas realizadas a una muestra conformada por 384 individuos. A través de estos enfoques, logramos obtener resultados encuéstales coherentes y relevantes.

1.2.8. Entrevistas

Según lo indica (Díaz, 2013) la entrevista se configura como una herramienta de gran valor en la investigación cualitativa, permitiendo la recolección de datos. Se caracteriza por ser una conversación con un propósito específico, distinto de la mera interacción verbal.

De acuerdo a lo indicado, la entrevista se la realizó al Gerente del Bróker de Seguros VelSeg y Gerente General de Hoffen Seguros. La misma estuvo conformada por seis preguntas como se puede ver en el **Anexo 1**.

1.2.9. Encuesta

De acuerdo con (Casas, 2019) La metodología de encuesta se emplea ampliamente como un enfoque de investigación debido a su capacidad para adquirir y analizar información de manera rápida y eficiente. (pp 143). El análisis ha expuesto el comportamiento actual del mercado de seguros en la ciudad de Quito, proporcionando una visión detallada para investigaciones posteriores. La encuesta adoptó un formato compuesto por 12 preguntas con respuestas predefinidas, como se detalla en el **Anexo 2**.

1.3. Análisis de resultados

1.3.1. Análisis de la Entrevista

Tabla 2

Respuesta de entrevista

CATEGORIAS	ING. LUIS VELA PROPIETARIO DE VELSEG	ING. ANDRES MELO GERENTE GENERAL DE HOFFEN SEGUROS
TENDENCIAS RELEVANTES EN EL MERCADO DE SGUROS	TECNOLOGÍAS DIGITALES PARA LA COMERCIALIZACIÓN Y GESTIÓN DE PÓLIZAS	PERSONALIZACIÓN DE SEGUROS
SEGMENTOS DE SEGUROS	SEGUROS DE SALUD	SEGUROS DE VIDA Y PLANIFICACIÓN FINANCIERA
NECESIDADES Y DEMANDAS DE LOS CLIENTES EN BASE A SEGUROS	ACCESIBILIDAD, PERSONALIZACIÓN DE SEGUROS Y ATENCIÓN RÁPIDA	ACCESIBILIDAD, PERSONALIZACIÓN DE SEGUROS Y ATENCIÓN RÁPIDA
BRECHAS EN LAS OFERTAS ACTUALES DE BRÓKERES DE SEGUROS	NÚMERO DE AFIANZAMIENTOS	ATENCIÓN AL CLIENTE, SERVICIO PERSONALIZADO
ESTRATÉGIA EFECTIVA PARA DESTACAR DE LA COMPETENCIA	SERVICIO AL CLIENTE Y GAMA AMPLIA DE OPCIONES DE SEGUROS	SERVICIO AL CLIENTE, GAMA DE OPCIONES, SERVICIOS PERSONALIZADOS

Fuente: Elaboración del autor.

La entrevista se realizó a dos expertos, dueños de bróker de seguros. Por una parte; el Ing. Luis Esteban Vela, Gerente General y propietario VelSeg y por otra parte al Ing. Andres Melo Gerente General y propietario de Hoffen Seguros. Esta expansión de la investigación permitió obtener una perspectiva más amplia sobre las proyecciones futuras en este ámbito económico. Esto se logró al aprovechar la experiencia acumulada a lo largo del tiempo de operación de las empresas y al mismo tiempo, al utilizar el entendimiento profundo del mercado de seguros de los expertos.

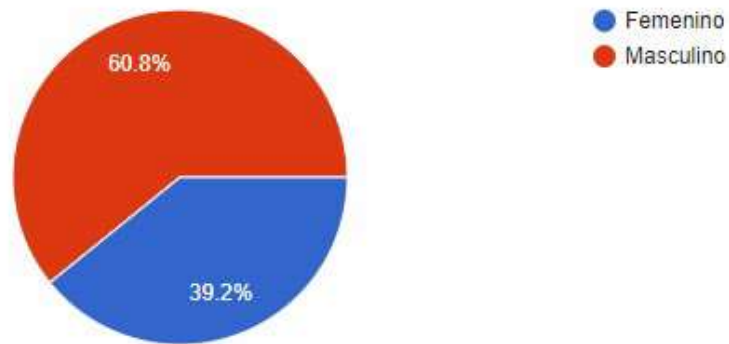
1.3.2. Análisis de la Encuesta

La encuesta se enfocó en conocer cuán familiarizado está la población con respecto al servicio de Brókeres de Seguros en la ciudad de Quito, entendiendo las necesidades, factores y

demás componentes. A continuación se genera un análisis respecto a los resultados de la encuesta:

Figura 3

Sexo del Entrevistado

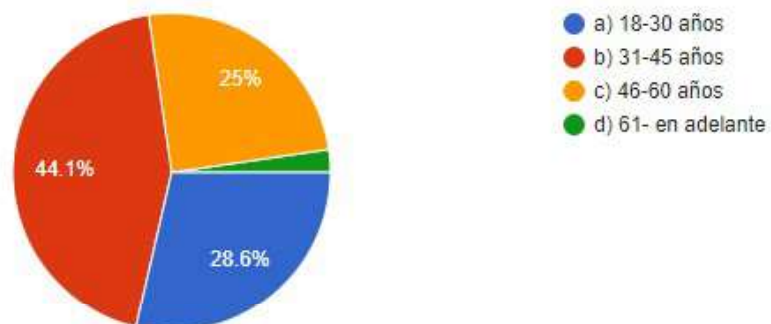


Elaborado por: El autor

Los resultados indican que del total de la población encuestada, 384 personas, el 60.80% pertenecen al sexo masculino; es decir un total 234 hombres y por otra parte el 39.20% pertenecen al sexo femenino, con un total de 150 mujeres.

Figura 4

Rango de Edad



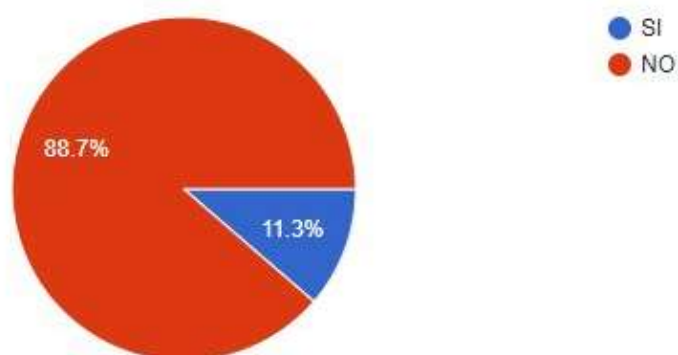
Elaborado por: El autor

Del total de encuestados, el 41.10% comprenden edades que van de los 31 a 45 años; siendo la mayor cantidad porcentual. El 28.60% de encuestados oscilan en edades que van

desde los 18 a 30 años de edad y el 25% que representan a un total de 97 personas, tienen edades que van desde los 46 a 60 años.

Figura 5

Pregunta 1. ¿Está familiarizado con los servicios de brókeres de seguros en la zona de Quitumbe?

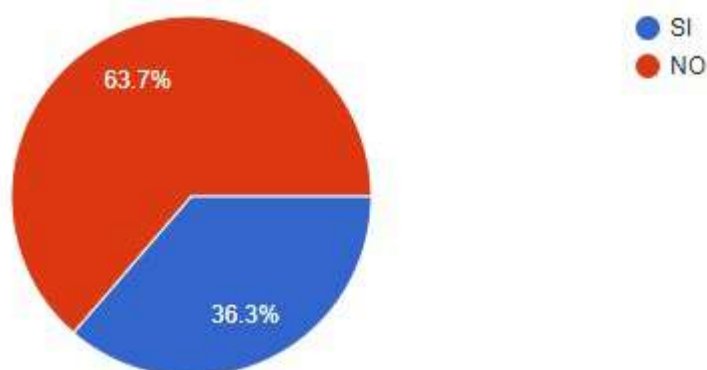


Elaborado por: El autor

El 88.70% que representa un total de 344 personas de encuestados no están familiarizados con el servicio de brókeres en la zona de Quitumbe. No obstante, únicamente el 11.30% de encuestado, que representan un total de 40 personas, dicen conocer o estar familiarizado con el servicio de brókeres en este sector de la ciudad de Quito.

Figura 6

Pregunta 2. ¿Ha utilizado los servicios de un bróker de seguros antes?

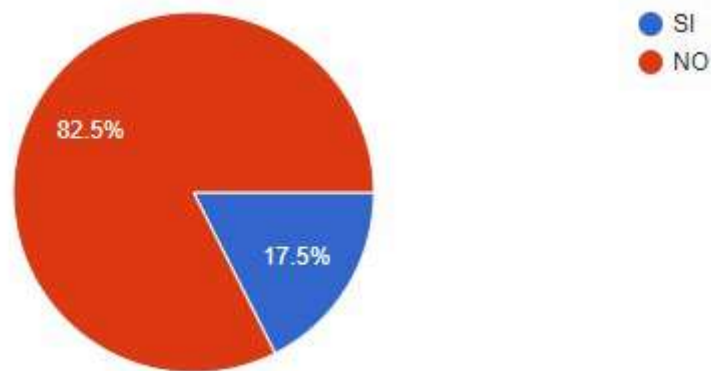


Elaborado por: El autor

Del total de encuestados 247 personas, quienes representan el 63.70% dicen nunca haber utilizado el servicio de un bróker de seguros. Sin embargo 137 personas, respondieron sí haber utilizado los servicios de un bróker de seguros, quienes representan un 36.30% de la muestra.

Figura 7

Pregunta 3. ¿Cree que hay suficiente variedad de opciones de seguros disponibles en la zona de Quitumbe?

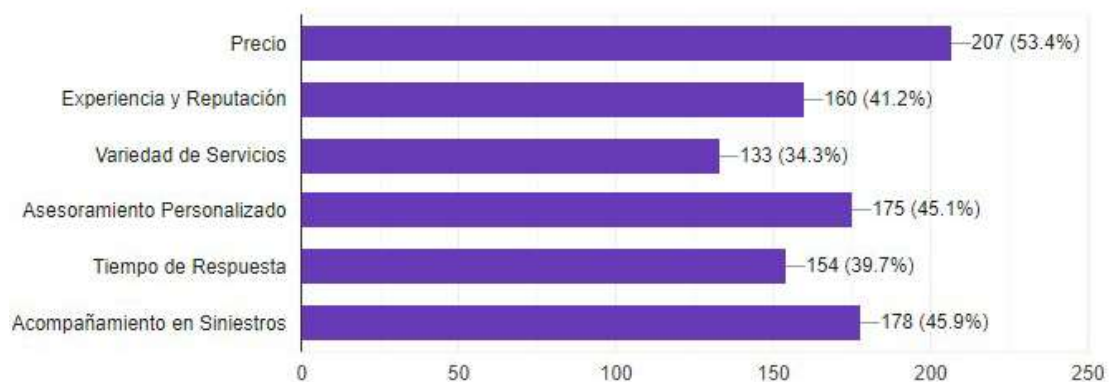


Elaborado por: El autor

El 82.50% de encuestados indican que no existe una variedad de opciones disponible en la zona de Quitumbe. Por otra parte, el 17.50% de encuestados manifiestan que existe una suficiente variedad de opciones de seguros disponibles en la zona.

Figura 8

Pregunta 4. ¿Qué factores considera más importantes al elegir un bróker de seguros?

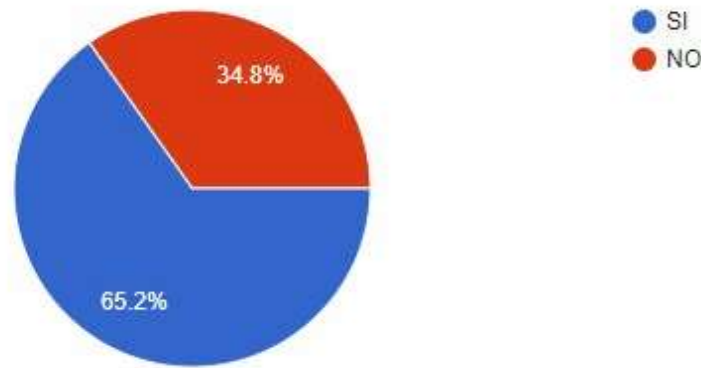


Elaborado por: El autor

De acuerdo con los encuestados el factor más importante al momento de elegir un bróker de seguros es el Precio, seguido por el Acompañamiento en Siniestros y la Experiencia y Reputación del Bróker, en tercer lugar se encuentra el Asesoramiento Personalizado, cuarto lugar el Tiempo de Respuesta y en quinto y último lugar la Variedad de Servicios. Lo cual nos indica en donde poder enfocarnos al momento de generar nuestra propuesta de valor.

Figura 9

Pregunta 5. ¿Estaría interesado en acceder a una plataforma en línea para comparar y gestionar pólizas de seguros?

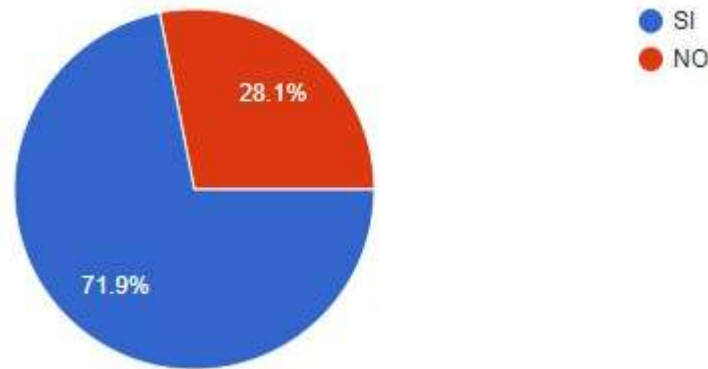


Elaborado por: El autor

El 65.20% de encuestados, es decir; 253 personas estarían de acuerdo en acceder a una plataforma en línea para comprar pólizas de seguros. Sin embargo el 34.80% de los encuestados, un total de 131 personas, no está dispuesto a realizar la gestión en línea.

Figura 10

Pregunta 6. ¿Estaría dispuesto a participar en eventos o talleres educativos relacionados con seguros y prevención de riesgos?

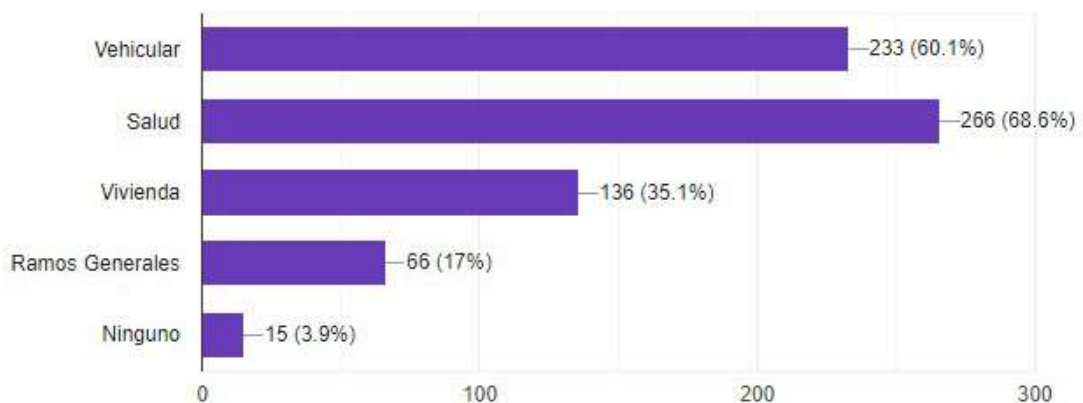


Elaborado por: El autor

Con un total de 279 personas encuestadas, que representan un 71.90% de la población de la muestra, estarían dispuestos a participar en eventos o talleres educativos relacionados con seguros. No obstante, el 28.10% de encuestados, un total de 105 personas, no están interesados o dispuestos recibir ningún tipo de evento relacionados con seguros.

Figura 11

Pregunta 7. ¿Qué tipos de seguros considera más relevantes para la comunidad de Quitumbe?

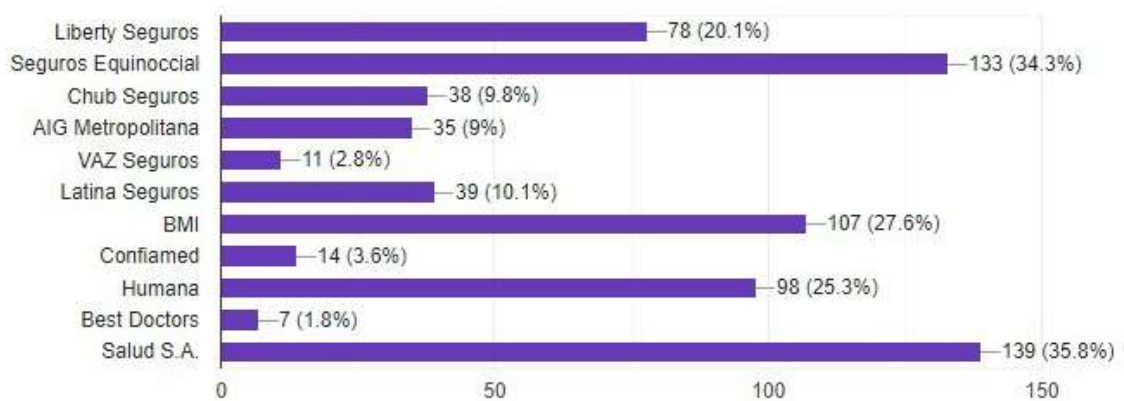


Elaborado por: El autor

Para las personas que conformaron la muestra, el tipo de seguro más relevante que se debe considerar para la comunidad de Quitumbe es en el ramo de Salud, seguido por el ramo Vehicular, en tercer lugar el ramo de Vivienda y en último lugar encontramos a Ramos Generales. Esto nos da una clara visión de en qué tipo de ramos enfocarnos para nuestra propuesta de valor.

Figura 12

Pregunta 8. ¿Qué aseguradora prefiere al momento de contratar un servicio de seguro?

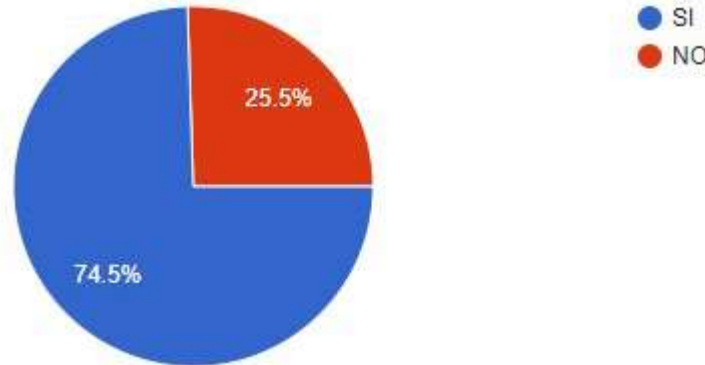


Elaborado por: El autor

De acuerdo con las respuestas de los encuestados, las aseguradoras que ellos prefieren al momento de contratar un servicio de seguro, depende del ramo a contratar. Entre las cuales encontramos a Salud S.A., Seguros Equinoccial, BMI, Liberty Seguros, Humana, entre otros. Esto nos permitirá conocer nuestros socios estratégicos al momento de la creación del Bróker.

Figura 13

Pregunta 9. ¿Le gustaría recibir asesoramiento personalizado al elegir su póliza de seguro?

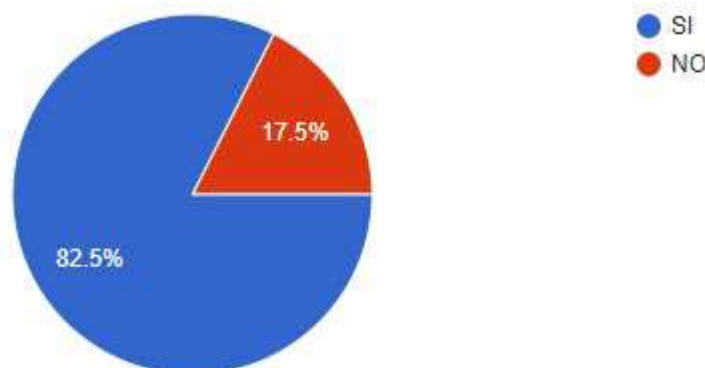


Elaborado por: El autor

Al 74.50% de encuestados, es decir; 289 personas. Les gustaría recibir un asesoramiento personalizado al momento de elegir una póliza de seguros. Por otra parte, a 95 personas, que representan el 25.50% de la población de la muestra. No están interesados en recibir asesoramiento.

Figura 14

Pregunta 10. ¿Cree que un bróker de seguros que se enfoque en la sostenibilidad y la responsabilidad social sería atractivo para la comunidad?

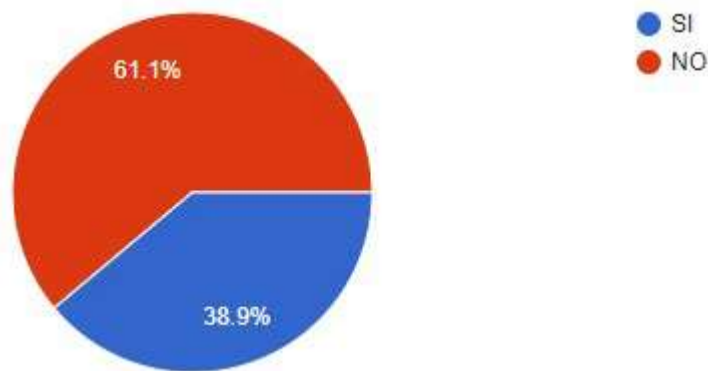


Elaborado por: El autor

Entendiendo que la sostenibilidad es cuidar el planeta y usar sus recursos de manera que duren para las futuras generaciones, y la responsabilidad social es hacer acciones que beneficien a la sociedad y al mundo. De un total de 320 personas, es decir; el 82.50% de encuestados considera que un bróker que se enfoque en la sostenibilidad y responsabilidad social para la comunidad sería atractivo. Por otra parte, 64 personas, que representan el 17.50% consideran que no sería algo que aporte valor.

Figura 15

Pregunta 11. ¿Estaría dispuesto a compartir sus datos personales para recibir ofertas personalizadas de seguros?

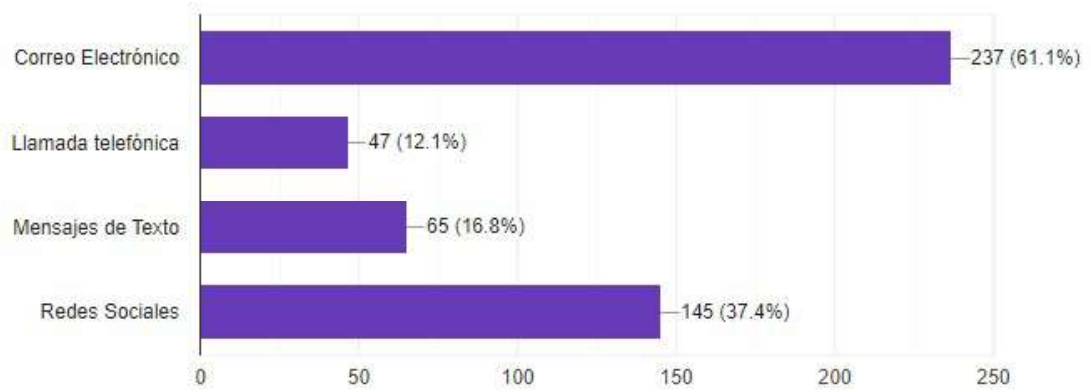


Elaborado por: El autor

Para 237 personas, es decir; el 61.10% no estarían dispuestos a compartir sus datos personales para recibir ofertas de seguros. No obstante el 38.90% de encuestados, es decir; 147 personas, estarían dispuestas a generar la recepción de ofertas personalizadas.

Figura 16

Pregunta 12. ¿Qué canal de comunicación preferiría para recibir información sobre nuevos productos y promociones de seguros?



Elaborado por: El autor

Para la población encuestada, la manera más eficiente de generar comunicación respecto a los nuevos productos o servicios de seguros es por medio del Correo electrónico, Seguido por Redes Sociales, Mensajes de Texto y llamadas telefónicas. Considerando ese orden, se podrán generar las estrategias para nuestros canales de comunicación.

CAPÍTULO II: PROPUESTA

2.1. Fundamentos teóricos aplicados

2.1.1. Business Model Canvas o Modelo Canvas.

Es una herramienta visual utilizada para desarrollar y planificar modelos de negocios de manera concisa. El Modelo Canvas permite a los emprendedores y equipos analizar y comunicar de manera efectiva cómo un negocio crea, entrega y captura valor.

De acuerdo a (Osterwalder, 2018) el Modelo Canvas es una "herramienta estratégica que permite desarrollar y esbozar modelos de negocio nuevos o existentes". Es una representación visual que consta de nueve bloques, cada uno de los cuales describe un aspecto fundamental de cómo opera un negocio y cómo crea valor.

2.1.2. Importancia del Business Model Canvas o Modelo Canvas

Según (García, 2023) "El Modelo Canvas es importante como herramienta sencilla para definir preliminarmente los aspectos principales al formular una idea de negocio o emprendimiento". Esto se debe a que se deben considerar varios aspectos al momento de la creación del emprendimiento como los son:

1. **Claridad Conceptual:** El Canvas proporciona una estructura visual y concisa que permite a los emprendedores y equipos capturar rápidamente la esencia de su idea de negocio. Esto ayuda a evitar confusiones y a tener una comprensión compartida de los elementos clave.
2. **Organización Completa:** Los nueve bloques del Canvas cubren todas las áreas esenciales de un modelo de negocio. Al completar cada bloque, se garantiza que se aborden de manera holística los aspectos cruciales de la idea.
3. **Detección Temprana de Desafíos:** Al forzar a los emprendedores a pensar en detalle en cada uno de los bloques, el Canvas ayuda a identificar posibles desafíos y obstáculos que podrían surgir en el proceso de desarrollo y ejecución del negocio.
4. **Alineación Estratégica:** El Canvas fomenta la alineación estratégica al asegurarse de que todos los miembros del equipo tengan una comprensión común de los objetivos, estrategias y enfoques del negocio.
5. **Iteración y Mejora:** Dado que el Canvas es una herramienta flexible, se puede modificar y ajustar fácilmente a medida que se desarrolla la idea y se obtienen nuevos conocimientos. Esto permite iterar y mejorar continuamente el modelo de negocio.

6. **Comunicación Efectiva:** El Canvas proporciona una forma efectiva de comunicar la idea de negocio a inversores, socios potenciales y otros stakeholders. La presentación visual simplifica la transmisión de información compleja.
7. **Enfoque en el Cliente:** Al definir claramente el segmento de clientes y la propuesta de valor, el Canvas mantiene el enfoque en las necesidades y deseos de los clientes, lo que es esencial para el éxito a largo plazo.
8. **Eficiencia en el Diseño Inicial:** En la etapa de formulación de la idea, es crucial ser ágil y eficiente. El Canvas permite abordar los aspectos más críticos sin perderse en detalles innecesarios.
9. **Planificación Financiera Básica:** Aunque no reemplaza un análisis financiero exhaustivo, el Canvas permite una visión general de cómo se generarán ingresos y cómo se distribuirán los costos, lo que es esencial para evaluar la viabilidad financiera preliminar.

En última instancia, el Modelo Canvas es una herramienta invaluable para organizar, comunicar y evaluar rápidamente las diferentes dimensiones de una idea de negocio o emprendimiento, brindando una base sólida para tomar decisiones más informadas y desarrollar estrategias con mayor probabilidad de éxito.

2.1.3. Bloques del Business Model Canvas o Modelo Canvas

De acuerdo con (Osterwalder&Pigneur, 2022) quienes sostienen que, “Los bloques del Modelo Canvas consisten en nueve áreas clave que se utilizan para describir y visualizar los diferentes aspectos de un modelo de negocio de manera estructurada y concisa”. Cada bloque representa un elemento esencial que debe considerarse al diseñar, desarrollar o analizar un negocio y su relacionamiento entre sí. Según se detalla a continuación:

2.1.3.1. Segmento de Clientes:

Como plantea (Osterwalder&Pigneur, 2022) “Representa los diferentes grupos de personas u organizaciones que un negocio busca servir. Comprende sus necesidades, deseos, comportamientos y características demográficas.”

Este bloque se enfoca en identificar los diversos grupos de personas u organizaciones a las que el negocio busca servir. Se debe comprender sus características demográficas, necesidades, deseos y comportamientos. Definir los segmentos de clientes es fundamental para adaptar la oferta y estrategias de manera efectiva.

2.1.3.2. Propuesta de Valor:

Para (Osterwalder&Pigneur, 2022) “Describe la propuesta única y valiosa que tu producto o servicio ofrece a tus segmentos de clientes. Indica cómo se resolverá los problemas o satisfacción de necesidades”.

En este bloque, se describe cómo el producto o servicio resuelve los problemas o satisface las necesidades de los segmentos de clientes de una manera única y valiosa. La propuesta de valor debe comunicar claramente por qué los clientes deberían elegir tu oferta en lugar de la de la competencia.

2.1.3.3. Canales de Distribución:

Muestra los medios a través de los cuales llegarás a tus clientes y les entregarás tu propuesta de valor. Esto puede incluir canales físicos, digitales, directos o indirectos. Esto de acuerdo con (Osterwalder&Pigneur, 2022)

Aquí se detallan los diferentes medios a través de los cuales llegará a los clientes y se entregará la propuesta de valor. Pueden ser canales directos (venta en tiendas físicas), indirectos (a través de intermediarios) o digitales (en línea). Elegir los canales adecuados es crucial para alcanzar eficazmente a los clientes.

2.1.3.4. Relación con los Clientes:

(Osterwalder&Pigneur, 2022) Afirma que: “el tipo de interacción que la empresa establece con sus segmentos de clientes. Esto puede variar desde atención al cliente personalizada hasta relaciones automatizadas”.

En este bloque, se explica cómo se planea interactuar y el relacionamiento con los clientes a lo largo de su ciclo de vida. Pueden ser relaciones personales, automatizadas, auto gestionadas o comunitarias. La forma en que se relacione con los clientes afecta su experiencia y lealtad.

2.1.3.5. Fuentes de Ingresos:

Según lo manifiesta (Osterwalder&Pigneur, 2022) “Describe las diferentes formas en que la empresa genera ingresos a través de la venta de productos, servicios, suscripciones, publicidad, entre otros”.

Aquí se enumeran las diferentes formas en que el negocio generará ingresos. Pueden provenir de la venta de productos, servicios, suscripciones, publicidad, entre otros. Identificar

las fuentes de ingresos ayudará a entender cómo el modelo de negocio será financieramente sostenible.

2.1.3.6. Recursos Clave:

Se refiere a los activos necesarios para operar el modelo de negocio, como recursos físicos, humanos, intelectuales y financieros así lo afirma (Osterwalder&Pigneur, 2022)

Este bloque se centra en los activos y recursos necesarios para hacer funcionar el negocio. Pueden incluir recursos físicos, financieros, intelectuales y humanos. Identificar y gestionar los recursos clave es esencial para ofrecer la propuesta de valor y mantener la operación.

2.1.3.7. Actividades Clave:

Por otra parte, (Osterwalder&Pigneur, 2022) manifiesta que “Las actividades claves son las acciones esenciales que la empresa debe llevar a cabo para hacer que su modelo de negocio funcione. Esto puede incluir producción, marketing, distribución, etc”.

En este bloque, se describen las actividades esenciales que se debe llevar a cabo para que el modelo de negocio funcione. Pueden incluir actividades de producción, marketing, distribución, soporte, etc. Estas actividades respaldan la propuesta de valor y satisfacen las necesidades de los clientes.

2.1.3.8. Socios Clave:

“Indica las alianzas o colaboraciones con otras empresas u organizaciones que son cruciales para el éxito del modelo de negocio”. Según lo manifiesta (Osterwalder&Pigneur, 2022)

Aquí se identifican las colaboraciones y alianzas necesarias para el funcionamiento eficiente y efectivo del negocio. Los socios clave pueden ser proveedores, aliados estratégicos, plataformas tecnológicas o distribuidores. Trabajar con socios adecuados puede aportar recursos y capacidades adicionales.

2.1.3.9. Estructura de Costos:

No obstante, (Osterwalder&Pigneur, 2022) concluye que: “La Estructura de Costos representa todos los costos asociados con la operación del modelo de negocio, incluyendo costos fijos y variables, gastos de personal, marketing, infraestructura, entre otros”.

En este último bloque, se detallan los gastos necesarios para operar el negocio. Esto incluye costos fijos y variables, como salarios, alquiler, marketing, desarrollo de productos, entre otros. Comprender y controlar los costos es fundamental para la viabilidad financiera.

En conjunto, estos nueve bloques del Modelo Canvas ofrecen una visión completa y estructurada de cómo un negocio crea, entrega y captura valor en el mercado. Al considerar y equilibrar cuidadosamente cada elemento, los emprendedores y las empresas pueden desarrollar estrategias más sólidas y tomar decisiones informadas.

2.2. Descripción de la propuesta

El presente trabajo de titulación tiene como objetivo diseñar y desarrollar un modelo de negocio innovador para la creación de un bróker de seguros utilizando la metodología Canvas. El bróker de seguros actuará como intermediario entre las compañías de seguros y los clientes, proporcionando asesoramiento personalizado, comparación de opciones y facilitando la adquisición de pólizas de seguros.

El enfoque principal estará en la utilización de la metodología Canvas para definir de manera detallada y estructurada los componentes clave del modelo de negocio, identificando las necesidades del mercado, los recursos necesarios y las estrategias de generación de ingresos.

a. Estructura general

Figura 17

Modelo de Negocios Canvas aplicado al Bróker de Seguros



Elaborado por: El autor

b. Explicación del aporte

La decisión de establecer un Bróker de Seguros en la zona de Quitumbe, en la Urbanización Sol del Sur de la ciudad de Quito, se fundamenta en la creciente necesidad de brindar acceso confiable, personalizado y local a productos y servicios de seguros en una comunidad en expansión. A través de este proyecto, se busca abordar las carencias existentes en términos de asesoramiento especializado y opciones de protección financiera, beneficiando tanto a los residentes como a las empresas de la zona. Los siguientes puntos destacan las razones clave detrás de esta iniciativa:

1. Satisfacer una Demanda no Satisfecha: Quitumbe es una zona en desarrollo con un aumento constante en la población y actividad económica. A medida que la comunidad crece, surge la necesidad de soluciones de seguros que se adapten a las necesidades únicas de las personas y las empresas locales. Un Bróker de Seguros en la zona puede llenar este vacío, brindando acceso a una gama diversa de opciones de seguros que aborden riesgos específicos y proporcionen tranquilidad financiera.

2. Asesoramiento Personalizado: La adquisición de seguros puede ser confusa y desafiante para muchas personas. Un Bróker de Seguros en la comunidad de Quitumbe puede ofrecer asesoramiento experto y personalizado a los clientes. Esto les permitirá comprender mejor sus opciones, evaluar sus necesidades y tomar decisiones informadas que se ajusten a sus circunstancias únicas.

3. Acceso a Compañías y Productos Variados: Al trabajar con múltiples compañías de seguros, el Bróker podrá proporcionar a los clientes una amplia gama de productos y precios para elegir. Esto garantiza que los residentes y las empresas puedan encontrar pólizas que satisfagan sus requisitos específicos, ya sea para seguros de salud, de propiedad, de vida, de vehículos u otros.

4. Contribución al Desarrollo Local: La creación de un Bróker de Seguros en la zona de Quitumbe no solo se trata de negocios, sino también de inversión en la comunidad. Al establecer una presencia local, el Bróker puede generar empleos, promover el crecimiento económico y establecer relaciones sólidas con los residentes y las empresas locales. Esto contribuirá a fortalecer los lazos en la comunidad y fomentar un sentido de pertenencia.

5. Educación en Seguros: La falta de educación en seguros es un problema común en muchas comunidades. Al establecer un Bróker de Seguros en Quitumbe, se puede organizar

sesiones informativas y talleres para educar a la población sobre la importancia de los seguros, cómo funcionan y cómo pueden beneficiarlos en caso de eventualidades.

6. Facilitar el Proceso de Reclamaciones: En momentos de crisis, como accidentes o daños a la propiedad, tener un Bróker de Seguros local puede ser crucial. El Bróker puede brindar asistencia en el proceso de presentación de reclamaciones, asegurando que los clientes reciban el apoyo necesario para recibir la compensación que merecen.

En resumen, la creación de un Bróker de Seguros en la zona de Quitumbe, Quito, se justifica por la oportunidad de llenar una brecha en la oferta de servicios de seguros personalizados y accesibles. Al abordar las necesidades insatisfechas de la comunidad en términos de protección financiera, asesoramiento experto y educación en seguros, el Bróker puede desempeñar un papel vital en el crecimiento y el bienestar general de la comunidad de Quitumbe y todo ello gracias al Modelo de Negocio Canvas.

c. Estrategias y/o técnicas

Para la ejecución de la propuesta del Modelo de Negocios para el Bróker de Seguros, quien tendrá como nombre N&P ASESORES DE SEGUROS, se tomó en consideración la metodología Canvas, la cual, a través de su lienzo, permite presentar la información aquí detallada:

1. Segmento de Mercado

El segmento de mercado de N&P ASESORES DE SEGUROS estará dirigido para las personas de acuerdo a las siguientes características:

- **Demográfica:**
 - ✓ **Edad:** Personas entre 18 y 60 años de edad que vivan dentro del Distrito Metropolitano de Quito y formen parte de la Población Económicamente Activa (PEA)
 - ✓ **Ingresos:** Individuos con ingresos medios a altos que pueden permitirse pagar primas de seguros.
 - ✓ **Estado civil:** Indistinto.
- **Geográfica:**
 - ✓ **Residentes de Quito:** Personas que vivan en la ciudad y sus alrededores y buscan soluciones de seguros locales.
- **Tipos de Seguros:**
 - ✓ **Seguros de automóviles:** Propietarios de vehículos que requieren cobertura para daños y responsabilidad civil.

- ✓ **Seguros de hogar:** Propietarios e inquilinos que busquen proteger sus propiedades contra daños y robos.
- ✓ **Seguros de Asistencia Médica:** Individuos que buscan cobertura médica y gastos médicos.
- ✓ **Seguros de Vida:** Individuos que buscan beneficiarios específicos si la persona asegurada fallece.
- ✓ **Seguro en Ramos Generales:** Individuos que buscan protección contra pérdidas o daños a propiedades y activos diversos, como negocios y otros bienes.

2. Propuesta de Valor.

La propuesta de valor que N&P ASESORES DE SEGUROS entregará a sus clientes finales, se basa en varios elementos claves. Los cuales comprenden las necesidades y deseos de dichos clientes, identificando los vacíos del mercado y encontrando formas efectivas de lograrlo. Aquí un detalle de estos elementos:

Variedad de opciones: N&P ASESORES DE SEGUROS ofrecerá una amplia gama de opciones de seguros con diferentes compañías y tipos. Se generarán contratos de Agenciamiento con las compañías de Seguros líderes en el mercado, de acuerdo al ramo asegurado como:

- **Seguros de automóviles, hogar y ramos generales**
 - Seguros Equinoccial
 - Liberty Seguros
 - AIG Metropolitana
 - Chubb Seguros
 - VAZ Seguros
- **Seguros de asistencia médica y vida**
 - Seguros Equinoccial
 - BMI Ecuador
 - Salud S.A.
 - Humana
 - Confiamed

Esto permitirá a los clientes comparar y seleccionar pólizas que se adapten específicamente a sus necesidades y presupuesto.

Asesoramiento experto: N&P ASESORES DE SEGUROS contará con un staff de especialistas en el área de seguros, quienes, con su experiencia, generarán el soporte necesario para proporcionar asesoramiento profesional y personalizado de acuerdo a la demanda y exigencia del cliente. Basándonos en el siguiente proceso:

- 1. Recolección de Información Inicial:** Comenzamos por conocer mejor al cliente. Entendiendo sus necesidades, metas financieras, nivel de riesgo y circunstancias personales. Esta información es crucial para ofrecer opciones de seguro que se adapten a su situación única.
- 2. Análisis y Evaluación:** Una vez se tenga una comprensión completa de la situación, nuestros expertos en seguros realizarán un análisis detallado. Evaluando sus activos, responsabilidades y posibles riesgos que podrían enfrentar. Esto ayudará a identificar las áreas en las que podría necesitar cobertura.
- 3. Recomendaciones Personalizadas:** Basados en el análisis, se proporcionará recomendaciones específicas para las necesidades. Se explicarán los diferentes tipos de seguros disponibles, las coberturas incluidas y los beneficios de cada opción. Nuestro enfoque es brindar información clara y comprensible para que el cliente pueda tomar decisiones informadas.
- 4. Comparación de Opciones:** Se presentará diferentes opciones de pólizas de seguros que se ajusten a sus necesidades. Explicaremos las diferencias entre ellas, incluyendo términos, condiciones, costos y beneficios. Esto le permitirá al cliente tomar una decisión que esté alineada con sus objetivos y presupuesto.
- 5. Personalización de la Póliza:** Una vez se haya seleccionado una opción de seguro, trabajaremos en conjunto con el cliente para personalizar la póliza según sus necesidades específicas. Ajustando los límites de cobertura y las características de la póliza para garantizar la protección de manera adecuada.
- 6. Gestión Continua:** Nuestro compromiso no terminará después de la adquisición de la póliza. Brindaremos servicios de seguimiento y gestión de pólizas a lo largo del tiempo. Esto incluye ayudar a realizar cambios si las circunstancias cambian y estar disponible para responder a cualquier consulta que los clientes puedan tener.
- 7. Actualización y Reevaluación:** Regularmente se reevaluará las necesidades y circunstancias del cliente para asegurar que las pólizas de seguro sigan siendo apropiadas. En caso de requerir cambios, se ajustará las pólizas para garantizar que los clientes estén continuamente protegidos.

Gestión y seguimiento de siniestros: N&P ASESORES DE SEGUROS contará con un servicio enfocado en brindar una asistencia eficiente y confiable en momentos difíciles, para lo cual se deberá considerar los siguientes pasos:

- 1. Notificación del Siniestro:** Cuando un cliente enfrente un siniestro, como un accidente de auto, un incendio en su propiedad, una enfermedad grave, etc., lo primero que debe hacer es notificar a N&P ASESORES DE SEGUROS lo más pronto posible. Esta notificación puede realizarse por teléfono, correo electrónico o WhatsApp.
- 2. Evaluación Inicial:** N&P ASESORES DE SEGUROS recopilará información detallada sobre el siniestro. Esto incluye detalles sobre el incidente, daños sufridos, posibles lesiones, nombres de las partes involucradas y cualquier otra información relevante. Esta evaluación ayudará al N&P ASESORES DE SEGUROS a entender la magnitud del siniestro y a tomar medidas apropiadas.
- 3. Asesoramiento y Documentación:** N&P ASESORES DE SEGUROS asesorará al cliente sobre los pasos que debe seguir y los documentos que debe proporcionar para presentar la reclamación ante la compañía de seguros. Esto podría incluir formularios de reclamación, evidencia fotográfica, informes policiales, informes médicos y cualquier otro respaldo necesario para respaldar la reclamación.
- 4. Presentación de la Reclamación:** N&P ASESORES DE SEGUROS se encargará de presentar la reclamación ante la compañía de seguros en nombre del cliente. Esto implica enviar toda la documentación requerida y los detalles del siniestro para que la compañía pueda evaluar la reclamación y determinar la cobertura aplicable.
- 5. Seguimiento y Comunicación:** N&P ASESORES DE SEGUROS actuará como enlace entre el cliente y la compañía de seguros, proporcionando actualizaciones sobre el estado de la reclamación y cualquier solicitud adicional de información por parte de la compañía. Esto ayudará a mantener al cliente informado durante todo el proceso.
- 6. Negociación y Resolución:** En caso de que la compañía de seguros requiera más información o haya ciertos aspectos a discutir, N&P ASESORES DE SEGUROS trabajará junto con el cliente para proporcionar la información necesaria y negociar en su nombre. El objetivo es lograr una resolución justa y satisfactoria para el cliente.

- 7. Gestión de Pagos:** Si la reclamación es aprobada, N&P ASESORES DE SEGUROS se asegurará de que el cliente reciba el pago correspondiente por parte de la compañía de seguros. Esto puede incluir reembolsos por daños, gastos médicos, pérdida de propiedad, entre otros, según lo acordado en la póliza.

3. Relaciones con Clientes

N&P Asesores de Seguros generará relaciones con los clientes mediante la comunicación constante y clara, el conocimiento de las necesidades individuales, la educación sobre seguros, la personalización de servicios, el seguimiento proactivo, la transparencia en los términos y costos, la resolución de problemas eficiente, la adaptación a cambios y retroalimentación. Esto será posible gracias a varias estrategias como:

- Comunicación directa: Llamadas telefónicas, correo electrónico, mensajes de texto, reuniones, charlas y capacitaciones in situ.
- Redes sociales: Facebook, Instagram
- Página Web

4. Canales de Ventas

N&P Asesores de Seguros contará con una estructura sólida de canales de ventas para llegar a los clientes, entre los cuales se utilizarán:

- **Página Web:** Proporciona una plataforma centralizada donde N&P Asesores de Seguros puede presentar sus productos y servicios, interactuar con los clientes y cerrar ventas.

Figura 18

Página Web Enlace



Protege tu futuro financiero
Obtén los mejores seguros con N&P Asesores. Expertos en protección y app.durable.co

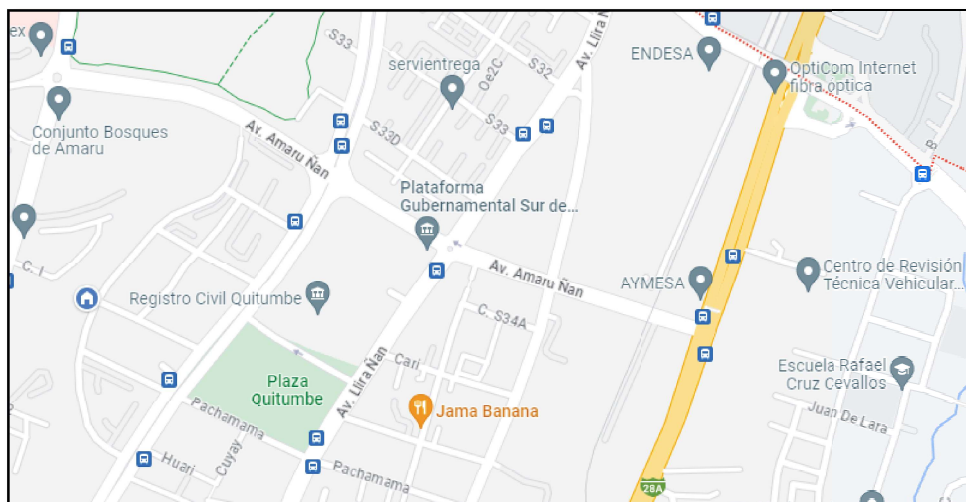
<https://app.durable.co/website-builder?signup=true&w=64e57692b9ed9d7822114f678&country=%7B%22name%22:%22Ecuador%22,%22code%22:%22EC%22%7D&error=Good%20news!%20This%20user%20already%20has%20an%20account>

Elaborado por: El autor

- **Venta Directa:** Este enfoque implica que los asesores de seguros de N&P vendan directamente a los clientes por medio de:
 - Reuniones personales.
 - Llamadas telefónicas.
 - Correos electrónicos.
- **Oficina Física:** Se establecerá una oficina física en la zona de Quitumbe, en la Urbanización Sol del Sur, donde los clientes podrán visitar la oficina para obtener información, asesoramiento y comprar pólizas de seguros en persona. Esto también permitirá construir relaciones personales con los clientes y generar confianza.

Figura 19

Ubicación Página Web



Elaborado por: El autor

- **Redes Sociales:** Se compartirá contenido relevante sobre seguros, consejos financieros y casos de estudio. En plataformas como Facebook, X, e Instagram para interactuar con los clientes y promocionar los servicios.

Figura 20

Facebook de N&P Asesores de Seguros



Elaborado por: El autor

Figura 21

Instagram de N&P Asesores de Seguros



Elaborado por: El autor

- **Referencias y Recomendaciones:** Fomentar la satisfacción del cliente puede generar referencias valiosas. Ofrecer un excelente servicio al cliente y productos de

calidad puede llevar a que tus clientes actuales recomienden tu bróker a amigos, familiares y conocidos.

5. Actividades Claves

Para poder constituir y poner en marcha a N&P ASESORES DE SEGUROS, se deberá generar una serie acciones esenciales a seguir, ya que, si tan solo uno estos elementos fallan o no se realiza; se corre el riesgo de que la propuesta de valor no tenga su cometido. Para ello se deberá considerar lo siguiente:

Obtención de Licencia y Aprobación de Ramos

En primera instancia, para poder generar la venta de seguros como intermediario o bróker se debe contar con una licencia o credencial, la cual es otorgada por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. (SCVS)

Para esto, los especialistas de N&P ASESORES DE SEGUROS deberán cumplir con los requisitos previos a la obtención de la licencia o credencial que son requeridos por la SCVS para personas naturales. Los cuales son:

- Certificación en materia de seguros de un mínimo de 258 horas, o 3 años de experiencia en seguros.
- No mantener obligaciones pendientes con SCVS
- Rendir exámenes de conocimiento en los ramos requeridos

Una vez iniciado el trámite, la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros entregará la credencial y los ramos aprobados para comercializar.

Agenciamiento con las aseguradoras

De acuerdo a los ramos aprobados N&P ASESORES DE SEGUROS generará contratos de Agenciamiento con las siguientes empresas:

- **Seguros de automóviles, hogar y ramos generales**
 - Seguros Equinoccial
 - Liberty Seguros
 - AIG Metropolitana
 - Chubb Seguros
 - VAZ Seguros
- **Seguros de asistencia médica y vida**

- Seguros Equinoccial
- BMI Ecuador
- Salud S.A.
- Humana
- Confiamed

Para esto y en base a los procesos internos de cada aseguradora, se deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Copia de credencial otorgada por SCVS
- Copia de autorización de los ramos de seguros aprobados por SCVS
- Copia de cédula de identidad del asesor
- Copia de papeleta de votación
- RUC
- Hoja de Vida del Asesor
- Formulario de nuevo bróker (De acuerdo a la aseguradora)

Acuerdo de Comisiones

En conjunto con el Agenciamiento y una vez que se ha establecido el compromiso de generar producción, se acuerda con la aseguradora el porcentaje de comisión basado en la categoría de seguro. Estos porcentajes varían desde un 16% hasta un 22% sobre la prima emitida.

Capacitación y Conocimiento

Cada aseguradora se encargará de capacitar a los expertos de N&P ASESORES DE SEGUROS para comprender los detalles de los diferentes productos de seguros, los términos y condiciones, plataforma web y cómo funciona el proceso de reclamaciones en casos de siniestros.

Plataformas Web de Aseguradoras

Las empresas de seguros otorgarán a N&P ASESORES DE SEGUROS las credenciales de sus plataformas web, esto con el fin de proporcionar a los profesionales de seguros herramientas y recursos digitales para mejorar su eficiencia, productividad y relación con los clientes. Estas plataformas están diseñadas para facilitar diversas tareas relacionadas con la venta y administración de pólizas de seguros.

Asignación de ejecutivo comercial de la Aseguradora

Este relacionamiento será indispensable para el manejo de las cuentas ya sean individuales o corporativas, ya que, el ejecutivo encargado será quien ayude a N&P ASESORES DE SEGUROS con la personalización de las condiciones particulares para cada cliente.

Captación de clientes

N&P ASESORES DE SEGUROS, de acuerdo a los canales y relación con los clientes, se enfocará en la asesoría a clientes: Individuales, empresas pequeñas y medianas del sector privado.

Asesoramiento, cotización y presentación de la oferta

N&P ASESORES DE SEGUROS llevará a cabo el proceso de asesoramiento, cotización y presentación de ofertas de la siguiente manera: Se iniciará con un detenido asesoramiento al cliente para comprender sus necesidades. Luego, se buscará y compararán diversas opciones de seguros según los requisitos del cliente. Finalmente, presentarán de manera detallada las opciones de seguro al cliente, respondiendo a sus preguntas y brindando orientación para tomar decisiones informadas. El enfoque se centra en ofrecer un servicio personalizado y transparente que se adapte a las metas de cada cliente.

Vinculación y emisión de póliza o programa de seguros

Una vez que el cliente haya seleccionado su opción de seguro, N&P ASESORES DE SEGUROS seguirá estos pasos para la vinculación y emisión de la póliza: recopilación y revisión de la información del cliente, evaluación de riesgos, aprobación de la aseguradora, generación de la póliza y revisión de términos con el cliente. Después de la firma y el pago, se entregará la póliza y se brindará servicio continuo, incluyendo modificaciones y gestión de reclamos en el futuro.

Seguimiento y feedback

N&P Asesores de Seguros realizará un seguimiento cercano y efectivo con sus clientes de varias maneras. Mantendrán comunicación regular para entender las necesidades cambiantes, revisarán y ajustarán las pólizas según sea necesario, brindarán orientación continua y gestionarán reclamos. Además, buscarán el feedback del cliente para mejorar sus servicios y asegurar la satisfacción a lo largo del tiempo.

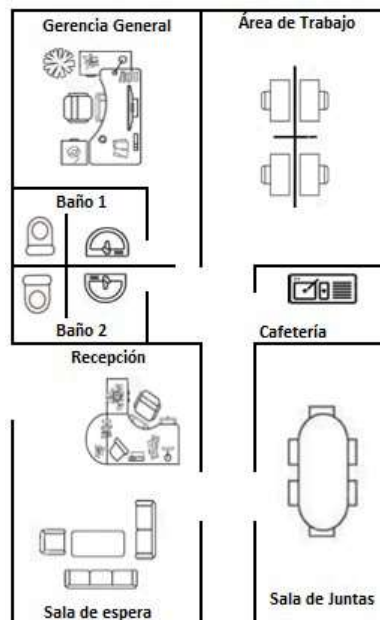
6. Recursos Claves

Los recursos Claves que N&P ASESORES DE SEGUROS requerirá para cumplir con su propuesta de valor son:

Oficina Física: Las oficinas estarán compuestas por Gerencia General, área de trabajo, recepción, sala de espera, sala de juntas, cafetería y dos baños todo esto en un área de 60 metros cuadrados.

Figura 22

Mapa Distribución Oficinas



Elaborado por: El autor

Esta distribución, está pensada en las necesidades de N&P, así como en la comodidad del cliente.

Mobiliario, Equipo de oficina y computo: Para el mobiliario se consideró la infraestructura física de la oficina, en base a sitios de trabajo. Entre lo cual tenemos mueble de recepción, escritorio de gerencia general, mesa de juntas, muebles de sala de espera, muebles para el área de trabajo y sillas en general.

Tabla 3

Detalle de Mobiliario

ÁREA	CANTIDAD	MOBILIARIO	VALOR	TOTAL
Gerencia General				755,00
	1	Escritorio Master	500,00	
	1	Silla Ejecutiva	110,00	
	2	Sillas para visitas	120,00	
	1	Basurero	25,00	
Área de trabajo				1.900,00
	1	Estación de trabajo 4 personas	1.200,00	
	4	Sillas	300,00	
	2	Archivadores	200,00	
	2	Archivadores aéreos	100,00	
	4	Basureros	100,00	
Baños				250,00
	2	Muebles	200,00	
	2	Basureros	50,00	
Cafeteria				125,00
	1	Mueble	100,00	
	1	Basurero	25,00	
Sala de Juntas				875,00
	1	Mesa para juntas 8 personas	250,00	
	8	Sillas	600,00	
	1	Basurero	25,00	
				635,00
Recepción				
	1	Escritorio de Recepción	300,00	
	1	Silla	75,00	
	1	Basurero	25,00	
	1	Papelera	35,00	
	2	Archivadores	200,00	
Sala de Espera				1.475,00
	2	Sofás	1.000,00	
	1	Sillon	300,00	
	1	Mesa de centro	150,00	
	1	Basurero	25,00	
		TOTAL		6.015,00

Elaborado por: El autor

Tabla 4*Detalle de equipos de oficina*

ÁREA	CANTIDAD	EQUIPOS DE OFICINA	VALOR	TOTAL
Gerencia General				780,00
	1	SMART TV Samsung 4K UHD 65"	780,00	
Área de trabajo				449,00
	1	SMART TV Samsung 4K UHD 40"	449,00	
Cafeteria				220,00
	1	Cafetera Electrolux	40,00	
	1	Microondas Electrolux	180,00	
Sala de Juntas				1.050,00
	1	SMART TV Samsung 4K UHD 75"	1.050,00	
Recepción				200,00
	1	Central telefonica ip grandstream	200,00	
Sala de Espera				449,00
	1	SMART TV Samsung 4K UHD 40"	449,00	
TOTAL				3.148,00

Elaborado por: El autor**Tabla 5***Detalle de equipos de cómputo*

ÁREA	CANTIDAD	EQUIPOS DE COMPUTO	VALOR	TOTAL
Gerencia				1.140,00
	1	Laptop HP COREI7 12va Gen.	890,00	
	1	Impresora EPSON L375	250,00	
Área de trabajo				1.831,95
	4	Laptop Lenovo 14 Hd Pentium Silver Ram 4gb	1.412,00	
	1	Deco M5 1- Pack Sistema Wifi	99,99	
	4	Disco duro externo Adata AHD330-1TU31 1TB negro	319,96	
Recepción				353,00
	1	Laptop Lenovo 14 Hd Pentium Silver Ram 4gb	353,00	
TOTAL				3.324,95

Elaborado por: El autor

Tabla 6*Detalle de software*

SOFTWARE	CANTIDAD	LICENCIA	VALOR
Office	6	Microsoft Office home & business 2021	1.320,00
Antivirus	6	Kaspersky Standard 10 Dispositivos 2 Años	366,00
Software para Seguros	6	Certux Software de Seguros 1 año 10 usuarios	708,00
TOTAL			2.394,00

Elaborado por: El autor**Tabla 7***Inversión de activos inicial*

GRUPO	VALOR
Muebles y Enseres	6.015,00
Equipo de Oficina	3.148,00
Equipo de Computo	3.324,95
Software	2.394,00
TOTAL INVERSIÓN INICIAL EN ACTIVOS	14.881,95

Elaborado por: El autor

Personal calificado: N&P ASESORES DE SEGUROS contará con un equipo de trabajo de 6 personas las cuales con su experiencia y conocimientos en el campo de seguros, ayudarán a la propuesta de valor.

Tabla 8*Detalle del personal*

CARGO	SUELDO	APORTE PATRONAL	DECIMO TERCERO	DECIMO CUARTO	FONDOS DE RESERVA	VACACIONES	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Gerente General	3.000,00	-	-	-	-	-	3.000,00	36.000,00
Jefe de Operaciones y Comercial	1.800,00	218,70	150,00	35,42	149,94	75,00	2.429,06	29.148,72
Asesor Comercial 1	500,00	60,75	41,67	35,42	41,65	20,83	700,32	8.403,84
Asesor Comercial 2	500,00	60,75	41,67	35,42	41,65	20,83	700,32	8.403,84
Asesor Comercial 3	500,00	60,75	41,67	35,42	41,65	20,83	700,32	8.403,84
Recepcionista	450,00	54,68	37,50	35,42	37,49	18,75	633,84	7.606,08
TOTAL	6.750,00	455,63	312,51	177,10	312,38	156,24	8.163,86	97.966,32

Elaborado por: El autor

Capital de Trabajo: Es el resultado del pasivo corriente menos el activo corriente, en otras palabras es el dinero que N&P ASESORES DE SEGUROS contará para cubrir sus gastos diarios y obligaciones a corto plazo. Para ello, se ha considerado un tiempo de cuatro meses, hasta empezar a obtener réditos o ingresos económicos.

Tabla 9

Capital de trabajo

DETALLE	VALOR				
	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	TOTAL
Gastos iniciales					
Gastos de instalación	2.030,00	-	-	-	-
Sueldos					
Gerente General	3.000,00	3.000,00	3.000,00	3.000,00	12.000,00
Jefe de Operaciones	-	-	-	2.429,06	2.429,06
Asesor Comercial 1	700,32	700,32	700,32	700,32	2.801,28
Asesor Comercial 2	700,32	700,32	700,32	700,32	2.801,28
Asesor Comercial 3	-	-	-	700,32	700,32
Recepcionista	-	-	-	633,84	633,84
Gastos mensuales					
Arriendo	300,00	300,00	300,00	300,00	1.200,00
Servicios básicos	130,00	130,00	130,00	130,00	520,00
Comunicaciones	60,00	60,00	60,00	120,00	300,00
Internet	50,00	50,00	50,00	50,00	200,00
Transporte y movilización	60,00	60,00	60,00	120,00	300,00
Publicidad	300,00	300,00	300,00	300,00	1.200,00
Suministros	240,00	240,00	240,00	240,00	960,00
Imprevistos	378,53	277,03	277,03	471,19	1.403,79
TOTAL	7.949,17	5.817,67	5.817,67	9.895,05	27.449,57

Elaborado por: El autor

Inversión inicial: Para la puesta en marcha de N&P ASESORES DE SEGUROS la inversión inicial, se generará por medio de financiamiento y por aportación de socios. Los cuales estarán distribuidos de la siguiente forma:

Tabla 10

Inversión inicial

DETALLE	VALOR	APORTE SOCIOS	FINANCIAMIENTO
	100,00%	70,62%	29,38%
Inversión Inicial en Activos	14.881,95	2.444,35	12.437,60
Capital de trabajo	27.449,57	27.449,57	
TOTAL INVERSIÓN INICIAL	42.331,52	29.893,92	12.437,60

Elaborado por: El autor

Financiamiento: Con el valor real necesario para la inversión inicial, N&P ASESORES DE SEGUROS solicitará un financiamiento por un valor de \$ 12.437,06. Siendo el socio principal quien genere dicho financiamiento, considerando un interés del 7.50% anual.

Tabla 11

Financiamiento – Tabla de amortización

Capital		12.437,60	Interes		7,50%	anual	Plazo		48	meses	Cuota		300,73
N°	Capital Inicial	Abono Capital	Interes	Total Cuota	Saldo Capital	N°	Capital Inicial	Abono Capital	Interes	Total Cuota	Saldo Capital		
1	12.437,60	222,99	77,74	300,73	12.214,61	25	6.682,90	258,96	41,77	300,73	6.423,94		
2	12.214,61	224,39	76,34	300,73	11.990,23	26	6.423,94	260,58	40,15	300,73	6.163,36		
3	11.990,23	225,79	74,94	300,73	11.764,44	27	6.163,36	262,21	38,52	300,73	5.901,15		
4	11.764,44	227,20	73,53	300,73	11.537,24	28	5.901,15	263,85	36,88	300,73	5.637,31		
5	11.537,24	228,62	72,11	300,73	11.308,62	29	5.637,31	265,49	35,23	300,73	5.371,81		
6	11.308,62	230,05	70,68	300,73	11.078,57	30	5.371,81	267,15	33,57	300,73	5.104,66		
7	11.078,57	231,49	69,24	300,73	10.847,08	31	5.104,66	268,82	31,90	300,73	4.835,83		
8	10.847,08	232,93	67,79	300,73	10.614,15	32	4.835,83	270,50	30,22	300,73	4.565,33		
9	10.614,15	234,39	66,34	300,73	10.379,76	33	4.565,33	272,19	28,53	300,73	4.293,14		
10	10.379,76	235,85	64,87	300,73	10.143,90	34	4.293,14	273,90	26,83	300,73	4.019,24		
11	10.143,90	237,33	63,40	300,73	9.906,58	35	4.019,24	275,61	25,12	300,73	3.743,63		
12	9.906,58	238,81	61,92	300,73	9.667,77	36	3.743,63	277,33	23,40	300,73	3.466,30		
13	9.667,77	240,30	60,42	300,73	9.427,46	37	3.466,30	279,06	21,66	300,73	3.187,24		
14	9.427,46	241,81	58,92	300,73	9.185,65	38	3.187,24	280,81	19,92	300,73	2.906,43		
15	9.185,65	243,32	57,41	300,73	8.942,34	39	2.906,43	282,56	18,17	300,73	2.623,87		
16	8.942,34	244,84	55,89	300,73	8.697,50	40	2.623,87	284,33	16,40	300,73	2.339,54		
17	8.697,50	246,37	54,36	300,73	8.451,13	41	2.339,54	286,11	14,62	300,73	2.053,44		
18	8.451,13	247,91	52,82	300,73	8.203,22	42	2.053,44	287,89	12,83	300,73	1.765,54		
19	8.203,22	249,46	51,27	300,73	7.953,77	43	1.765,54	289,69	11,03	300,73	1.475,85		
20	7.953,77	251,02	49,71	300,73	7.702,75	44	1.475,85	291,50	9,22	300,73	1.184,35		
21	7.702,75	252,59	48,14	300,73	7.450,16	45	1.184,35	293,33	7,40	300,73	891,02		
22	7.450,16	254,16	46,56	300,73	7.196,00	46	891,02	295,16	5,57	300,73	595,86		
23	7.196,00	255,75	44,97	300,73	6.940,25	47	595,86	297,00	3,72	300,73	298,86		
24	6.940,25	257,35	43,38	300,73	6.682,90	48	298,86	298,86	1,87	300,73	0,00		

Elaborado por: El autor

7. Socios Claves

Los socios Claves que N&P ASESORES DE SEGUROS contará como aliados estratégicos, para la ejecución de la propuesta de valor, serán de acuerdo a la necesidad del giro de negocio, entre ellas encontraremos.

Empresas Aseguradoras en Ramo de automóviles, hogar y ramos generales.

Liberty Seguros. - es una compañía internacional que ofrece una variedad de servicios de seguros en diferentes países. Generalmente proporcionan seguros de automóviles, hogar, viaje, responsabilidad civil, empresariales, accidentes personales y equipos electrónicos

AIG Metropolitana. - es una compañía multinacional de seguros y servicios financieros con presencia en varios países alrededor del mundo. Se enfoca en brindar servicios de seguros en Ecuador. Ofrecen una variedad de productos y servicios de seguros, que pueden incluir seguros de automóviles, seguros de hogar, seguros empresariales y más.

Chubb Seguros. - es una compañía internacional de seguros y reaseguros con presencia en varios países alrededor del mundo, incluyendo Ecuador. Ofrece una variedad de servicios y productos de seguros en Ecuador, que pueden incluir seguros de automóviles, seguros de hogar, seguros empresariales, seguros de responsabilidad civil, entre otros.

VAZ Seguros. – es una empresa ecuatoriana que inició sus actividades el 10 de febrero del 2003. Ofrece una variedad de seguros entre los cuales se incluyen, seguro vehicular, hogar y generales.

Empresas Aseguradoras en Ramo de asistencia médica y vida.

Seguros Equinoccial. - es una compañía de seguros ecuatoriana que ofrece una variedad de servicios y productos relacionados con seguros. Fundada en 1993, se ha convertido en una de las principales empresas de seguros en Ecuador, brindando cobertura en áreas como seguros de automóviles, seguros de salud, seguros de vida, seguros de hogar y más.

BMI Ecuador. - es una compañía multinacional de seguros de asistencia médica, seguros de vida y plan de medicina pre pagada. Cuenta con 50 años de trayectoria en este ramo, con más de 360.000 clientes a nivel mundial y un total de 568.000 siniestros liquidados por año es una de las compañías mejor posicionadas a nivel mundial.

Salud S.A. – empresa ecuatoriana que forma parte de Grupo Futuro, cuenta con 29 años de experiencia en el área medicina pre pagada y asistencia médica. Creada en 1993, se posiciona como la empres más grande y líder en su sector.

Humana. – Es una empresa que se dedica a la salud prepagada y es parte de uno de los grupos más influyentes en el ámbito de las prestaciones médicas, Conclina C.A. Este grupo también incluye al Hospital Metropolitano, la Fundación Metrofraternidad y Metrored.

Bufete de abogados del Dr. Miguel Cantos.- La alianza con este bufete es crucial para asegurar el cumplimiento de regulaciones específicas del sector de seguros, establecer la estructura legal adecuada, redactar contratos y acuerdos protectores, salvaguardar activos de propiedad intelectual y mitigar riesgos legales.

Certux – Socio Tecnológico (Software).- La alianza estrategia con este socio es clave. Esto debido a que Certux proporcionara un software especializado para administrar y gestionar de manera efectiva las bases de datos de clientes actuales y futuros. El software ayudará a mantener un control preciso de las pólizas a través de notificaciones oportunas sobre vencimientos y recordatorios de pagos programados.

La alianza con cada una de estas empresas, aseguradoras en diferentes ramos y áreas, un bufete de abogados y un socio tecnológico. Entre las aseguradoras se encuentran Liberty Seguros, AIG Metropolitana, Chubb Seguros y VAZ Seguros, que ofrecen una amplia gama de servicios de seguros, desde automóviles y hogar hasta seguros de vida y asistencia médica.

En el ámbito legal, se contará con un bufete de abogados del Dr. Miguel Cantos, que es esencial para garantizar el cumplimiento normativo, estructuras legales sólidas y protección de activos. Por otro lado, la alianza con Certux, tu socio tecnológico, es clave para administrar bases de datos de clientes y pólizas de manera eficiente mediante un software especializado.

Estas alianzas estratégicas añaden valor significativo a la propuesta de N&P ASESORES DE SEGUROS en su objetivo de establecer un bróker de seguros exitoso.

8. Estructura de Costos

Para vincular la estructura de costos de N&P ASESORES DE SEGUROS de manera efectiva, es esencial considerar estrategias y enfoques que te permitan optimizar los gastos y maximizar los ingresos.

Tabla 12

Proyección de ingresos estimados

DETALLE	VALOR PROMEDIO COMISION	CANTIDAD MENSUAL	VALOR MENSUAL	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Seguros Vehiculares hasta 22k	175,00	15	2.625,00	31.500,00	33.308,10	35.219,98	37.241,61	39.379,28
Seguros Vehiculares desde 23k -adelante	237,50	2	475,00	5.700,00	6.027,18	6.373,14	6.738,96	7.125,77
Asistencia Médica Corporativo	12,00	95	1.140,00	13.680,00	14.465,23	15.295,54	16.173,50	17.101,86
Asistencia Médica Individual	21,67	10	216,70	2.600,40	2.749,66	2.907,49	3.074,38	3.250,85
Seguro de Hogar	70,00	2	140,00	1.680,00	1.776,43	1.878,40	1.986,22	2.100,23
Seguros de Vida	60,00	3	180,00	2.160,00	2.283,98	2.415,08	2.553,71	2.700,29
Programas de Seguros	4.150,73	1	4.150,73	49.808,81	52.667,83	55.690,97	58.887,63	62.267,78
Otros Ingresos	100,00	4	400,00	4.800,00	5.075,52	5.366,85	5.674,91	6.000,65
TOTAL				111.929,21	118.353,94	125.147,46	132.330,93	139.926,72

Elaborado por: El autor

Tabla 13

Proyección de Gastos estimados

DETALLE	VALOR MENSUAL	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Gastos de instalación		2.030,00				
Sueldos Personal	3.435,12	41.221,44	43.587,55	46.089,48	48.735,01	51.532,40
Honorarios Gerente General	3.000,00	36.000,00	38.066,40	40.251,41	42.561,84	45.004,89
Arriendo	300,00	3.600,00	3.806,64	4.025,14	4.256,18	4.500,49
Suministros	240,00	2.880,00	3.045,31	3.220,11	3.404,95	3.600,39
Servicios básicos	130,00	1.560,00	1.649,54	1.744,23	1.844,35	1.950,21
Comunicaciones	60,00	720,00	761,33	805,03	851,24	900,10
Internet	50,00	600,00	634,44	670,86	709,36	750,08
Transporte y movilización	60,00	720,00	761,33	805,03	851,24	900,10
Publicidad	300,00	3.600,00	3.806,64	4.025,14	4.256,18	4.500,49
Depreciación		1.822,06	1.822,06	1.822,06	824,67	824,67
Amortización		718,13	718,13	718,13	-	-
Intereses Préstamo		838,89	623,86	392,14	142,43	-
Otros		618,32	653,81	691,34	731,03	772,99
TOTAL	7.575,12	96.928,84	99.937,04	105.260,09	109.168,48	115.236,81

Elaborado por: El autor

Tabla 14*Proyección de Resultados*

DETALLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
INGRESOS	111.929,21	118.353,94	125.147,46	132.330,93	139.926,72
GASTOS	96.928,84	99.937,04	105.260,09	109.168,48	115.236,81
UTILIDAD	15.000,37	18.416,90	19.887,37	23.162,45	24.689,91
15% TRABAJADORES	2.250,06	2.762,54	2.983,11	3.474,37	3.703,49
BASE IMPONIBLE	12.750,31	15.654,36	16.904,26	19.688,08	20.986,42
22% IMPUESTO A LA RENTA	2.805,07	3.443,96	3.718,94	4.331,38	4.617,01
UTILIDAD NETA	9.945,24	12.210,40	13.185,32	15.356,70	16.369,41

Elaborado por: El autor

Para identificar el punto de equilibrio, es vital categorizar los costos que son constantes y los que varían.

Tabla 15*Clasificación de Costos Fijos y Variables*

Clasificación Costos Fijos y Costos Variables			
DETALLE	VALOR ANUAL	COSTOS FIJOS	COSTOS VARIABLES
Sueldos Personal	68.817,60	68.817,60	
Honorarios Gerente General	36.000,00	36.000,00	
Arriendo	3.600,00	3.600,00	
Suministros	2.880,00		2.880,00
Servicios básicos	1.560,00	1.560,00	
Comunicaciones	720,00	720,00	
Internet	600,00	600,00	
Transporte y movilización	720,00		720,00
Publicidad	3.600,00		3.600,00
Depreciación	1.822,06	1.822,06	
Amortización	718,13	718,13	
Intereses Préstamo	838,89	838,89	
Otros	618,32	618,32	
TOTAL	122.495,00	115.295,00	7.200,00

Elaborado por: El autor

Punto de Equilibrio: El punto de equilibrio es el nivel de ventas donde los ingresos totales se igualan a los costos totales, lo que resulta en ganancias ni pérdidas. Se usa para determinar el umbral a partir del cual una empresa comienza a ser rentable. Esto implica analizar costos fijos, costos variables y precio de venta.

Tabla 16

Cálculo del punto de equilibrio

Punto de Equilibrio

$$\text{Punto de Equilibrio} = \frac{\text{Costos Fijos}}{1 - \frac{\text{Costos Variables}}{\text{Ingresos}}}$$

Ingresos	\$111.929,21
Costos Fijos	\$115.295,00
Costos Variables	\$7.200,00

$$\text{Punto de Equilibrio} = \frac{\$115.295,00}{1 - \frac{\$7.200,00}{\$111.929,21}}$$

$$\text{Punto de Equilibrio} = \frac{\$115.295,00}{\$0,93567}$$

$$\text{Punto de Equilibrio} = \$123.221,38$$

$$\text{Días} = 360 / \text{Ingresos} \times \text{Punto de Equilibrio}$$

$$\text{Días} = 396$$

Elaborado por: El autor

Tabla 17

Tabla punto de equilibrio

COSTOS FIJOS	COSTOS VARIABLES	COSTOS TOTALES	INGRESOS TOTALES	TIEMPO (días)
115.295,00	600,00	115.895,00	9.327,43	30
115.295,00	1.200,00	116.495,00	18.654,87	60
115.295,00	1.800,00	117.095,00	27.982,30	90
115.295,00	2.400,00	117.695,00	37.309,74	120
115.295,00	3.000,00	118.295,00	46.637,17	150
115.295,00	3.600,00	118.895,00	55.964,60	180
115.295,00	4.200,00	119.495,00	65.292,04	210
115.295,00	4.800,00	120.095,00	74.619,47	240
115.295,00	5.400,00	120.695,00	83.946,91	270
115.295,00	6.000,00	121.295,00	93.274,34	300
115.295,00	7.920,00	123.215,00	123.122,13	396
115.295,00	7.200,00	122.495,00	111.929,21	360

Elaborado por: El autor

Para encontrar el punto de equilibrio, se determinó el nivel de ingresos necesarios para cubrir todos los costos, es decir, donde los ingresos igualen costos. Considerando que para el día 396 de operación se cuenta con Costos Fijos de 115.295,00 más los Costos Variables de 7.920,00 dando como resultado un total de Costos de 123.215,00 y como Total de Ingresos un total de 123.122,13 se puede demostrar que se requiere de aproximadamente 1 año y 36 días para no generar pérdidas ni ganancias.

Tabla 18*Proyección de Flujo*

Flujo de Efectivo Proyectado						
DETALLE	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
(+) Ingresos		111.929,21	118.353,94	125.147,46	132.330,93	139.926,72
(-) Egresos		96.928,84	99.937,04	105.260,09	109.168,48	115.236,81
Utilidad Operacional		15.000,37	18.416,90	19.887,37	23.162,45	24.689,91
(+) Depreciación		1.822,06	1.822,06	1.822,06	824,67	824,67
(+) Amortización		718,13	718,13	718,13	-	-
(-) Inversión en Activos Fijos	14.881,95					
(-) Inversión en Capital de trabajo	27.449,57					
(+) Préstamo Inversión Inicial	12.437,60					
(+) Valor Residual						-
(+) Recuperación del Capital de trabajo						5.372,44
(-) Amortización Préstamo		2.769,84	2.984,87	3.216,59	3.466,30	-
TOTAL FLUJO DE EFECTIVO	-29.893,92	14.770,72	17.972,22	19.210,96	20.520,81	30.887,03

Elaborado por: El autor

Se generó una proyección flujo a cinco años, donde se estimó el nivel de ingresos menos el nivel de egresos que se generarán a futuro. Obteniendo de esta manera la utilidad operacional. No obstante, se generó la suma de la depreciación, amortización, préstamo de inversión inicial, valor residual y la recuperación del Capital de trabajo, restando a la inversión de activos fijos y la inversión del capital de trabajo obteniendo como resultado, el flujo de efectivo para cada uno de los cinco años proyectados.

Indicadores: Los valores de rentabilidad son indicadores financieros utilizados para medir la eficiencia y el rendimiento de una empresa o inversión en relación con los recursos o activos utilizados. En otras palabras determinará si el proyecto es viable o no

VAN o Valor Actual Neto. - herramienta financiera que evalúa la rentabilidad de una inversión o proyecto considerando el valor del dinero en el tiempo. Se basa en la idea de que el dinero vale más en el presente que en el futuro debido a factores como la inflación y las oportunidades de inversión.

Tabla 19

Cálculo del VAN

Valor Actual Neto (VAN)		
Tasa	11,00%	
AÑOS	FLUJOS FUTUROS	FLUJOS PRESENTES
0	-29.893,92	-29.893,92
1	14.770,72	13.306,95
2	17.972,22	14.586,65
3	19.210,96	14.046,89
4	20.520,81	13.517,70
5	30.887,03	18.329,95
VAN		43.894,22

Elaborado por: El autor

Se puede indicar que el proyecto es viable, esto debido a que el VAN, es mayor al valor inicial de inversión.

TIR o Tasa Interna de Retorno. - es una métrica financiera que mide la rentabilidad de una inversión al igualar los flujos de efectivo futuros con los costos iniciales, resultando en un Valor Actual Neto (VAN) de cero. Un TIR mayor que la tasa de descuento indica potencial de ganancias.

Tabla 20

Cálculo del TIR

Tasa Interna de Retorno	
AÑOS	FLUJOS FUTUROS
0	-29.893,92
1	14.770,72
2	17.972,22
3	19.210,96
4	20.520,81
5	30.887,03
TIR	53,48%

Elaborado por: El autor

Se puede indicar que el proyecto es viable, esto debido a que el TIR es del 53.48%.

9. Fuentes de Ingresos

La principal fuente de ingresos que N&P ASESORES DE SEGUROS generará, se debe al nivel de comisiones por concepto de venta de seguros vehiculares, hogar, ramos generales, asistencia médica y de Vida. Los cuales estarán distribuidos de la siguiente manera.

La comisión que percibirá por concepto de Seguros Vehiculares cuyo monto asegurado del valor del bien sea de hasta 22.000 dólares, es en promedio de 175.00 dólares por cada vehículo que ingrese o genere una póliza. Se estima que en cada mes se incluyan 15 pólizas de este tipo de seguros, lo cual generará un valor estimado mensual de 2,625.00 dólares.

La comisión que percibirá por concepto de Seguros Vehiculares cuyo monto asegurado empiece desde los 23.000 dólares en adelante; los mismos que son considerados como gama alta, es en promedio de 237.50 dólares. Se calcula que mensualmente se incluyan dos vehículos de estas características cuyo valor mensual generarían un ingreso de 475.00 dólares.

A nivel de los seguros en el ramo de Asistencia Médica Corporativo, la comisión por cada individuo es 12.00 dólares. Considerando que este ramo, como su nombre lo indica, es masivo. Se apuntará a asegurar a la empresas cuya nómina sea superior a 95 colaboradores, generando así un ingreso mensual de 1,140.00 dólares por concepto de comisión.

A nivel individual en el ramo de Asistencia Médica, la comisión por cada póliza generada es de 21.67 dólares. Se prevé vender 10 pólizas individuales cada mes, cuyo valor mensual de ingreso para N&P ASESORES DE SEGUROS será de 216.70 dólares.

A nivel de seguros de Hogar, el valor por comisión estimado es de 70.00 dólares, dependiendo del valor del bien mueble e inmueble. Se estima que de este tipo de pólizas se genere una venta de dos por mes. El valor de ingreso sería de 140.00 dólares.

La comisión que genera el seguro de vida depende mucho de las condiciones de la póliza. No obstante, el valor estimado de ingreso por cada uno es de 60.00, se prevé generar la venta de tres pólizas por mes. De esta manera el valor de ingreso por este ramo sería de 180.00 dólares mensuales.

Y por último los programas de seguros es una colección de pólizas y coberturas ofrecidas por compañías de seguros para proteger a empresas contra riesgos específicos. Incluye diferentes tipos de seguros, como automóvil, hogar, salud y vida, diseñados para cubrir situaciones particulares. Los asegurados pueden personalizar su programa seleccionando las coberturas necesarias y ajustando los límites según sus necesidades y presupuesto. El objetivo es proporcionar seguridad financiera ante eventos imprevistos. La comisión en este ramo es general, se prevé poder comercializar a menos un programa por mes, el cual generará un valor estimado de 4,150.00 dólares.

2.3. Validación de la propuesta

Presente la validación de la propuesta a través del método de criterios de especialistas.

Tabla 21

Perfil descriptivo de expertos validadores

Apellidos y Nombres	Años de experiencia	Titulación Académica	Cargo
Jorge Marcelo Moya Andrade	20 años	Magister en Gerencia Empresarial, MBA, Mención en Gerencia de Mercadeo	Director Nacional de Sistemas
Fabio Esteban Tamayo Proaño	22 años	Ing. Comercial	Director Nacional de Escuelas de Conducción
Cristobal Josué Viteri Cevallos	10 años	Magister en Administración de Empresas	Director de Escuela
Luis Esteban Vela Troya	25 años	Ingeniero Comercial	Gerente General / Propietario

Fuente: Elaboración del autor.

Tabla 22

Criterios evaluativos

Criterio	Descripción
Impacto	El alcance que tendrá la propuesta y su representatividad en la generación de valor
Aplicabilidad	La capacidad de implementación de la propuesta considerando que los contenidos sean aplicables
Conceptualización	La base de conceptos y teorías propias de la propuesta de manera sistémica y articulada
Actualidad	Los procedimientos actuales y los cambios científicos y tecnológicos considerados en la propuesta
Calidad Técnica	Los atributos cualitativos del contenido de la propuesta para satisfacer las expectativas de sus beneficiarios
Factibilidad	El nivel de utilización de la propuesta por parte de la organización acorde a los recursos disponibles
Pertinencia	La contundencia y conveniencia de la propuesta para solucionar el problema planteado.

Fuente: Elaboración del autor.

Conforme los criterios evaluativos mostrados en la Tabla 22 se considera la siguiente escala ponderativa que mide el grado de aceptación para cada componente evaluativo propuesto.

A continuación, se describe los condicionantes cualitativos con su respectiva ponderación, la cual ha sido validada por cada experto, conforme su importancia y relevancia de los criterios expuestos:

Tabla 23.

Resultados de la validación

CRITERIOS	EXPERTO 1 (MARCELO MOYA A.)	EXPERTO2 (FABIO TAMAYO P.)	EXPERTO 3 (CRISTOBAL VITERI C.)	EXPERTO 4 (LUIS VELA T.)	TOTAL	Porcentaje
Impacto	5	5	5	5	20	100%
Aplicabilidad	5	5	5	4	19	95%
Conceptualización	5	5	5	5	20	100%
Actualidad	4	4	5	5	18	90%
Calidad Técnica	4	5	4	5	18	90%
Factibilidad	5	5	5	5	20	100%
Pertenencia	5	5	5	4	19	95%
Total	33	34	34	33	134	96%

Fuente: Elaboración del autor.

Interpretación de Resultados.

A través de la ejecución y revisión por parte de expertos en este trabajo de investigación, se ha concluido que en promedio, el presente proyecto es viable en un 96%. Esto se debe a que cuenta con todas las condiciones científicas y técnicas necesarias para su implementación y se ajusta perfectamente a las demandas actuales de la industria.

No obstante, esto sugiere que lo que se ha propuesto podría proporcionar una solución efectiva para el problema que se ha abordado en este proyecto.

2.4. Matriz de articulación de la propuesta

Tabla 24.

Matriz de articulación

EJES O PARTES	SUSTENTO	SUSTENTO	ESTRATEGIAS /	DESCRIPCIÓN DE	INSTRUMENTOS APLICADOS
PRINCIPALES	TEÓRICO	METODOLÓGICO	TÉCNICAS	RESULTADOS	
CAPITULO I	Antecedentes Teóricos: - Evolución Histórica de los Seguros - Seguros a Nivel Mundial - Seguros en Ecuador y Quito -Brókeres de Seguros en Quito Metodología Canvas	- Enfoque de la investigación: Mixto Cualitativo y Cuantitativo - Tipo de Investigación: De campo y documental -Técnicas e Instrumentos: Entrevistas y Encuestas	- Entrevista realizada a dos profesionales especialistas en el área de Seguros - Encuesta realizada a 388 personas (Población Infinita)	- El Resultado de las entrevistas determinaron que, uno de los aspectos más importantes para la creación de un Bróker de Seguros es la variedad de opciones y la atención personalizada al cliente. - El resultado de las encuestas, indicaron que 67.3% de la población encuestada no ha utilizado un servicio de brókeres.	- En la encuesta se utilizó una ficha con 6 preguntas puntuales - Para la encuesta se la realizó por medio de Google Forms, para la tabulación en tiempo real de las mismas.
CAPITULO II	Desarrollo de Modelo de Negocios para la creación de un Bróker de Seguros en el Distrito Metropolitano de Quito	- Desarrollo de Modelo Canvas a través de sus nuevos bloques o componentes.	- Estudio de tesis, revista, artículos científicos y libros. - Análisis de Encuestas y Entrevista, aplicabilidad de los resultados dentro de la propuesta de Valor	El modelo de negocios Canvas propuesto para la creación de N&P Asesores de Seguros se basa en dar un servicio personalizado, de acuerdo a las necesidades de cada cliente, enfocado en la satisfacción total y mejora continua.	- Aplicación de la metodología Canvas - Validación de expertos.

Fuente: Elaboración propia

CONCLUSIONES

A partir del análisis exhaustivo realizado en el transcurso de este proyecto, se han obtenido conclusiones esenciales. Los fundamentos teóricos pertinentes permitieron establecer un sólido marco conceptual para el diseño del modelo de negocio. Se identificó que la intermediación eficiente en el mercado de seguros, la educación al cliente y la diversificación de opciones son pilares clave en la creación de un bróker de seguros exitoso.

El diagnóstico detallado del mercado de seguros reveló la existencia de carencias en cuanto a intermediación eficiente y opciones personalizadas para los clientes. Se confirmó que los consumidores enfrentan dificultades para comprender la complejidad del mercado, lo que refuerza la necesidad de expertos en seguros para brindar asesoramiento.

A través de la metodología Canvas, se elaboró una propuesta de modelo de negocio integral para la creación del bróker de seguros. Se estableció la importancia de ofrecer asesoramiento personalizado, gestionar eficientemente siniestros y construir relaciones sólidas con los clientes para lograr un servicio completo y valioso.

Mediante la opinión de expertos, se evaluó la factibilidad del proyecto de creación del bróker de seguros. Los especialistas validaron la propuesta de modelo de negocio, respaldando la necesidad de los servicios que el bróker proporcionaría y la viabilidad en términos operativos y comerciales.

En conjunto, los hallazgos resaltan la importancia de la creación del bróker de seguros en el Distrito Metropolitano de Quito para abordar las carencias actuales en el mercado. El diseño del modelo de negocio Canvas, centrado en el asesoramiento experto, la gestión eficiente de siniestros y la construcción de relaciones sólidas, demuestra ser una solución viable y valiosa para satisfacer las necesidades de los clientes en el sector de seguros.

RECOMENDACIONES

Según los resultados de este estudio, se recomienda para futuras investigaciones, sería valioso realizar estudios periódicos de satisfacción del cliente. Estos análisis podrían ayudar a identificar áreas de mejora y oportunidades para perfeccionar la calidad de los servicios ofrecidos por N&P Asesores de Seguros, asegurando así una experiencia óptima para los clientes.

Dado que el mercado de seguros está en constante evolución, se recomienda llevar a cabo investigaciones adicionales para identificar nuevas oportunidades de productos y servicios de seguros. Esto podría implicar la identificación de nichos de mercado no explorados o la adaptación de pólizas existentes para abordar necesidades emergentes.

En futuras investigaciones, sería valioso evaluar el impacto socioeconómico de N&P Asesores de Seguros en la comunidad local. Esto podría implicar la medición de cómo la creación del bróker ha contribuido al empleo, al crecimiento económico y a la educación financiera en la zona de operación.

Dada la naturaleza regulada de la industria de seguros, se recomienda mantener investigaciones constantes sobre cambios en las leyes y regulaciones relacionadas con el sector. Estar al tanto de estos cambios permitiría a N&P Asesores de Seguros adaptar su modelo de negocio y sus servicios de manera proactiva para cumplir con las nuevas normativas.

Se recomienda realizar un análisis más profundo de la competencia en el mercado de brókeres de seguros en Quito. Esto permitiría a N&P Asesores de Seguros entender mejor su posición relativa, identificar oportunidades para destacarse y detectar posibles áreas de diferenciación en relación con otros competidores.

Estas recomendaciones buscan fortalecer y enriquecer la operación de N&P Asesores de Seguros, abordando aspectos relevantes para la mejora continua, la adaptación al entorno cambiante y la maximización de los beneficios tanto para la empresa como para sus clientes y la comunidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Bernal, T. C. (2019). *Metodología de la Investigación, Sexta Edición*. Bogotá: Pearson.
- Blank, S. (2018). *El Manual del Emprendedor*. Barcelona: Gestión 2000 es un sello editorial de Centro Libros PAPP, S. L. U.
- Carrasco. (2019). El Origen de los Seguros. *Faro de Vigo* .
- Casas, A. (2019). *La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos*. Aten Primaria.
- Díaz, B. L. (2013). *La entrevista, recurso flexible y dinámico*. México DF.
- García, P. Y. (2023). EL LIENZO DE MODELO DE NEGOCIOS O MODELO CANVAS: HERRAMIENTA PARA EMPRENDEDORES. *Revista FAECO sapiens*, vol. 6, núm. 1, pp. 347-363, 2023 , 363.
- Guevara, T. J. (2023). *Modelo de negocio Canvas para la microempresa creaciones LorenBel de la ciudad de Quito. Tesis de Maestría, Universidad Israel*. Quito - Ecuador.
- Hernández Fernandez & Baptista. (2010). *Metodología de la Investigación, Quinta Edición*. México DF: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernández Fernandez & Baptista. (2019). *Metodología de la Investigación, Séptima Edición*. México DF: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- INEC, I. E. (2020). www.ecuadorencifras.gob.ec. Recuperado el 11 de 08 de 2023, de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-de-poblacion-y-vivienda/>
- Llerena, C. L. (2019). *Modelo de negocios para un restaurante de cocina ecuatoriana en el Centro Histórico de Quito con técnicas japonesas. Tesis de Maestría, Universidad Israel*. Quito - Ecuador.
- Mahfoud&Peña. (2017). *Gestión y Liderazgo en una Empresa de Seguros*. Marge Books.
- Manterola, O. (2019). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol.* , 228.
- Meneses, B. M. (2018). *Diseñor de un modelo de negocio bajo la metodología Canvas, para la empresa Clev Consultores Cía. Ltda.- Tesis de Maestría, Universidad Internacional del Ecuador*. Quito - Ecuador.
- Osterwalder. (2018). *Generación de Modelo de Negocios*.
- Osterwalder&Pigneur, A. Y. (2022). *GENERACION DE MODELOS DE NEGOCIO*. Barcelona: Deusto.
- Palacios, F. (2018). *El seguro: causas y soluciones de los conflictos entre asegurados y aseguradores con ocasión del siniestro*. Colección Cátedra.
- Rodríguez, M. X. (2015). *Modelo de Negocio para la Creación y Mejora de Centros de Servicio de Transporte Pesado y Express para el Transporte Liviano, Tesis de Maestría, Universidad Israel*. Quito - Ecuador.

Superintendencia de Compañías Valores y Seguros, S. (18 de 12 de 2022).
<https://appscvsmovil.supercias.gob.ec/PortalInformacion/seguros.html>.

ANEXO 1
FORMATO DE ENTREVISTA

1. ¿Cuáles son las tendencias más relevantes en el mercado de seguros en la actualidad, especialmente en el sector de Quitumbe?

2. ¿Qué segmentos de seguros están experimentando un crecimiento significativo y por qué?

3. Desde tu experiencia, ¿cuáles son las principales necesidades y demandas de los clientes en cuanto a servicios de seguros en la zona de Quitumbe?

4. ¿Hay alguna brecha en la oferta actual de brókeres de seguros que podría ser aprovechada?

5. ¿Cuáles son las regulaciones y requisitos específicos que un nuevo bróker de seguros debe cumplir en Quitumbe y en Ecuador en general?

6. Considerando la competencia existente, ¿cuál crees que sería una estrategia efectiva para diferenciar y destacar a un nuevo bróker de seguros en Quitumbe?

ANEXO 2

FORMATO DE ENCUESTA

Con el propósito de recabar la información requerida tomando en consideración la calidad del servicio en el sector de seguros y buscando el respaldo de los habitantes de la ciudad de Quito, hemos elaborado el siguiente formulario. Su perspectiva tiene un valor significativo para nosotros, le solicitamos amablemente responder con precisión a las interrogantes siguientes.

Nombre del Encuestado: _____

Sexo: Femenino ___ Masculino ___ Edad: ___

1. ¿Está familiarizado con los servicios de brókeres de seguros?

SI ___ NO ___

2. ¿Ha utilizado los servicios de un bróker de seguros antes?

SI ___ NO ___

3. ¿Cree que hay suficiente variedad de opciones de seguros disponibles?

SI ___ NO ___

4. ¿Qué factores considera más importantes al elegir un bróker de seguros?

Precio _____

Experiencia y Reputación _____

Variedad de Servicios _____

Asesoramiento Personalizado _____

Tiempo de Respuesta _____

Acompañamiento en Siniestros _____

5. ¿Estaría interesado en acceder a una plataforma en línea para comparar y gestionar pólizas de seguros?

SI ___ NO ___

6. ¿Estaría dispuesto a participar en eventos o talleres educativos relacionados con seguros y prevención de riesgos?

SI ___ NO ___

7. ¿Qué tipos de seguros considera más relevantes para la comunidad de Quito?

Vehicular _____

Salud _____

Vivienda _____

Ramos Generales _____

Ninguno _____

8. ¿Qué aseguradora prefiere al momento de contratar un servicio de seguro?

- Liberty Seguros _____
- Seguros Equinoccial _____
- Chub Seguros _____
- AIG Metropolitana _____
- VAZ Seguros _____
- Latina Seguros _____
- BMI _____
- Confiamed _____
- Humana _____
- BestDoctors _____
- Salud S.A. _____

9. ¿Le gustaría recibir asesoramiento personalizado al elegir su póliza de seguro?

SI _____ NO _____

10. ¿Cree que un bróker de seguros que se enfoque en la sostenibilidad y la responsabilidad social sería atractivo para la comunidad?

SI _____ NO _____

11. ¿Estaría dispuesto a compartir sus datos personales para recibir ofertas personalizadas de seguros?

SI _____ NO _____

12. ¿Qué canal de comunicación preferiría para recibir información sobre nuevos productos y promociones de seguros?

- Correo Electrónico _____
- Llamada telefónica _____
- Mensajes de Texto _____
- Redes Sociales _____

ANEXO 3

MODELO CONTRATO DE AGENCIAMIENTO VAZ SEGUROS



¡es mejor si VAZ asegurado!

CONTRATO DE AGENCIAMIENTOS AGENTE DE SEGUROS SIN RELACION DE DEPENDENCIA

PRIMERA. - COMPARECIENTES: En la ciudad de Cuenca a los diez días del mes de febrero de 2022 comparece VAZSEGUROS S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS, domiciliada en la ciudad de Cuenca, representada en este acto por el Economista DAVID FRANCISCO VÁZQUEZ MALO, de nacionalidad ecuatoriana, con cedula No. 010309784-6 en su calidad de PRESIDENTE EJECUTIVO y Representante Legal, a la que en adelante se le llamara "La Compañía" por una parte, y por otra LUIS ESTEBAN VELA TROYA AGENTE DE SEGUROS SIN RELACION DE DEPENDENCIA domiciliado en el cantón Quito, de nacionalidad ecuatoriana con RUC No. 1707760037001 con credencial No. 00929, al que en lo sucesivo se le denominara el "Agente de Seguros" y convienen en celebrar el contrato de Agenciamiento de Seguros, de acuerdo y con sujeción a las cláusulas, que ambas partes aceptan y convienen respetar.

SEGUNDA: OBJETO: El "Agente de Seguros" está facultado para gestionar y obtener para "La Compañía" valiéndose de su propia organización y sin relación de dependencia laboral frente a "La Compañía", solicitudes de seguros, siempre que cuente con la credencial y el certificado de autorización, en los ramos de:

TERCERA: COMISIONES: Las comisiones por la gestión y colocación de póliza de seguros son de libre contratación de las partes.

"La Compañía" pagará al "Agente de Seguros" las comisiones sobre las primas pagadas según la siguiente escala, siempre que se haya perfeccionado y pagado la prima del contrato de seguro gestionado, tanto originalmente como en los casos de renovación o en su defecto en las extensiones de vigencia de la póliza.

Matriz Cuenca: Av. Ordóñez Lasso, 9-24 y los Pinos, Edificio La Castellana, Telf: 074 51670.
Guayaquil: Cda. Kennedy Norte, Miguel H. Alcívar y Víctor Hugo Secuani, Edificio Torres del Norte, Oficina 405, Telf: 04 2667254.
Quito: San Ignacio E12-143 entre González Suárez y Crehana, Telf: 02 2599463 / 02 2542921.
Loja: Av. Oñilas del Zamora 03-58, entre Segundo Puertas y Claudiovico Camión, Edificio Oñilas del Zamora, Telf: 07 2565741.
Machala: 9 de Mayo entre Pichincha y Bolívar, Telf: 07 2934877.
www.vazseguros.com

ANEXO 4

MODELO CONTRATO DE AGENCIAMIENTO LIBERTY SEGUROS



CONTRATO DE AGENCIAMIENTO AGENTE DE SEGUROS SIN RELACION DE DEPENDENCIA

PRIMERA: COMPARECIENTES. -

En la ciudad de Quito, a los 09 días del mes de septiembre del año dos mil veinte, comparece LIBERTY SEGUROS S.A., domiciliada en la ciudad de Quito, avenida Portugal y Eloy Alfaro No. E12-72, representada en este acto por la señorita PAULINA ALEXANDRA ZAMBRANO RODRIGUEZ, de nacionalidad ecuatoriana, titular de la cédula de Identidad No. 1720996412, en su calidad de APODERADA GENERAL, a la que en adelante se le llamará "La Compañía"; y por otra parte LUIS ESTEBAN VELA TROYA, AGENTE DE SEGUROS SIN RELACION DE DEPENDENCIA, domiciliado en la Ciudad de Quito, Calle Valencia S13-274 y Madrid, Sector El Limonar, de nacionalidad ecuatoriana, con cédula de Identidad No. 1707760037 con credencial No. 00929, otorgada por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, a la que en lo sucesivo se la denominará "El Agente de Seguros".

Cuando el contexto del documento se refiere a las dos partes intervinientes, se denominarán "Las Partes".

"Las Partes" comparecen, libre y voluntariamente, con el propósito de celebrar el contrato de Agenciamiento de Seguros, de acuerdo y con sujeción a las cláusulas, que ambas partes aceptan y convienen respetar.

SEGUNDA: OBJETO. -

El "Agente de Seguros" está facultado para gestionar y obtener para "La Compañía", valiéndose de su propia organización y sin relación de dependencia laboral frente a "La Compañía", solicitudes de seguros, siempre que cuente con la credencial y el certificado de autorización concedido por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, en los siguientes ramos:

Nombre del Ramo
Accidentes Personales
Asistencia Médica (Anexo)
Buen Uso de Anticipo
Cumplimiento de Contrato
Ejecución en Obra y Buena Calidad de Materiales
Equipo Electrónico
Equipo y Maquinaria de Contratistas
Fidelidad
Garantías Aduaneras
Incendio y Líneas Aliadas (Terremoto)
Lucro Cesante a Consecuencia de Incendio y Líneas Aliadas
Montaje de Maquinaria
Pérdida de Beneficio por Rotura de Maquinaria
Responsabilidad Civil
Robo
Rotura de Maquinaria

Quito
Correa
Pérez

(02) 3933 300
(04) 291 180
(02) 271 1419

Quince
San Domingo

(01) 2980 800
(02) 2700 700

www.liberty.ec

@Liberty Ecuador

ANEXO 5

MODELO CONTRATO DE AGENCIAMIENTO AIG METROPOLITANA DE SEGUROS

Quito, 6 octubre del 2020
REC - 0002 - 2020

Señor
Luis Esteban Vela Troya
Gerente General
LUIS ESTEBAN VELA TROYA
AGENCIA ASESURA PRODUCTORA DE SEGUROS
Ciudad. -

REF: NUEVOS CONTRATOS 2020
ENTREGA ORIGINAL CONTRATO AGENCIAMIENTO CON
AIG-METROPOLITANA CÍA. DE SEGUROS S.A.

De mis consideraciones:

Adjunto a la presente sirvase encontrar el documento original del contrato de
agenciamiento suscrito entre su representada y AIG Metropolitana de Seguros y
Reaseguros S.A., correspondiente a la actualización año 2020.

Particular que pongo en su conocimiento para los fines pertinentes.

Atentamente,

SANTIAGO REA
Gerente Comercial

Adj. Nuevo contrato de agenciamiento 2020

ANEXO 6
INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL
ESCUELA DE POSGRADOS "ESPOG"

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
INSTRUMENTO PARA VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Estimado colega:

Se solicita su valiosa cooperación para evaluar la siguiente propuesta del proyecto de titulación: **MODELO DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UN BROKER DE SEGUROS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO**

Sus criterios son de suma importancia para la realización de este trabajo, por lo que se le pide brinde su cooperación contestando las preguntas que se realizan a continuación.

Datos informativos

Validado por: **Jorge Marcelo Moya Andrade**

Título obtenido
Magister en Gerencia Empresarial, MBA, Mención en Gerencia de Mercadeo
Cédula de Identidad
171346257-8
E- mail
marcelomoyaioz@yahoo.es
Institución de Trabajo
Automóvil Club del Ecuador ANETA
Cargo
Director Nacional de Sistemas
Años de experiencia en el área
20 años

Instructivo:

- Responda cada criterio con la máxima sincera del caso;
- Revisar, observar y analizar la propuesta del proyecto de titulación; y,
- Coloque una X en cada indicador, tomando en cuenta que Muy adecuado equivale a 5, Bastante Adecuado equivale a 4, Adecuado equivale a 3, Poco Adecuado equivale a 2 e Inadecuado equivale a 1.

Tema: MODELO DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UN BROKER DE SEGUROS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO “CASO PRÁCTICO UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL”

<i>Indicador</i>	Muy adecuado	Bastante Adecuado	Adecuado	Poco adecuado	Inadecuado
<i>Impacto</i>	X				
<i>Aplicabilidad</i>	X				
<i>Conceptualización</i>	X				
<i>Actualidad</i>		X			
<i>Calidad Técnica</i>		X			
<i>Factibilidad</i>	X				
<i>Pertinencia</i>	X				
<i>TOTAL</i>	33				

Observaciones: El estudio resalta la importancia de la transparencia en los términos y costos de los servicios de seguros ofrecidos por N&P Asesores de Seguros. Esto contribuye a la confianza del cliente y a una relación duradera con la empresa.

Recomendaciones: Para fortalecer aún más la transparencia y la confianza del cliente, se podría considerar la implementación de un sistema de evaluación y retroalimentación en línea, donde los clientes puedan calificar y revisar su experiencia con N&P Asesores de Seguros. Esto no solo proporcionaría a la empresa información valiosa sobre la satisfacción del cliente, sino que también sería una herramienta de retroalimentación pública que podría aumentar la confianza de los clientes potenciales.

Lugar, fecha de validación: Quito. 01 de Septiembre de 2023



JORGE MARCELO MOYA
ANDRADE

Firma del especialista

ANEXO 7

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

ESCUELA DE POSGRADOS "ESPOG"

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

INSTRUMENTO PARA VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Estimado colega:

Se solicita su valiosa cooperación para evaluar la siguiente propuesta del proyecto de titulación: **MODELO DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UN BROKER DE SEGUROS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO**

Sus criterios son de suma importancia para la realización de este trabajo, por lo que se le pide brinde su cooperación contestando las preguntas que se realizan a continuación.

Datos informativos

Validado por: **Fabio Esteban Tamayo Proaño**

Título obtenido
Ing. Comercial
Cédula de Identidad
1710551654
E- mail
fabio_tamayo@icloud.com
Institución de Trabajo
Automóvil Club del Ecuador ANETA
Cargo
Director Nacional de Escuelas de Conducción
Años de experiencia en el área
22 años

Instructivo:

- Responda cada criterio con la máxima sincera del caso;
- Revisar, observar y analizar la propuesta del proyecto de titulación; y,
- Coloque una X en cada indicador, tomando en cuenta que Muy adecuado equivale a 5, Bastante Adecuado equivale a 4, Adecuado equivale a 3, Poco Adecuado equivale a 2 e Inadecuado equivale a 1.

Tema: MODELO DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UN BROKER DE SEGUROS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO “CASO PRÁCTICO UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL”

<i>Indicador</i>	Muy adecuado	Bastante Adecuado	Adecuado	Poco adecuado	Inadecuado
<i>Impacto</i>	X				
<i>Aplicabilidad</i>	X				
<i>Conceptualización</i>	X				
<i>Actualidad</i>		X			
<i>Calidad Técnica</i>	X				
<i>Factibilidad</i>	X				
<i>Pertinencia</i>	X				
<i>TOTAL</i>	34				

Observaciones: El estudio realizado proporciona una comprensión profunda de la importancia de la creación de N&P Asesores de Seguros en el mercado de seguros en Quito. Resalta la necesidad crítica de asesoramiento experto y personalizado en un entorno donde la complejidad del mercado y la variabilidad de las necesidades de los clientes son evidentes.

Recomendaciones: A medida que N&P Asesores de Seguros avance en la implementación de su modelo de negocio, se recomienda realizar un seguimiento continuo de los cambios en el mercado de seguros y las necesidades cambiantes de los clientes. Esto implica mantenerse al tanto de las tendencias y regulaciones en la industria, así como de las nuevas oportunidades que puedan surgir.

Lugar, fecha de validación: Quito. 01 de Septiembre de 2023



Firma del especialista

ANEXO 8

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

ESCUELA DE POSGRADOS "ESPOG"

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

INSTRUMENTO PARA VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Estimado colega:

Se solicita su valiosa cooperación para evaluar la siguiente propuesta del proyecto de titulación: **MODELO DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UN BROKER DE SEGUROS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO**

Sus criterios son de suma importancia para la realización de este trabajo, por lo que se le pide brinde su cooperación contestando las preguntas que se realizan a continuación.

Datos informativos

Validado por: **Cristobal Josué Viteri Cevallos**

Título obtenido
Magister en Administración de Empresas
Cédula de Identidad
130966369-6
E- mail
cjviteric@gmail.com
Institución de Trabajo
Automóvil Club del Ecuador ANETA
Cargo
Director de Escuela
Años de experiencia en el área
10 años

Instructivo:

- Responda cada criterio con la máxima sincera del caso;
- Revisar, observar y analizar la propuesta del proyecto de titulación; y,
- Coloque una X en cada indicador, tomando en cuenta que Muy adecuado equivale a 5, Bastante Adecuado equivale a 4, Adecuado equivale a 3, Poco Adecuado equivale a 2 e Inadecuado equivale a 1.

Tema: MODELO DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UN BROKER DE SEGUROS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO “CASO PRÁCTICO UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL”

<i>Indicador</i>	Muy adecuado	Bastante Adecuado	Adecuado	Poco adecuado	Inadecuado
<i>Impacto</i>	X				
<i>Aplicabilidad</i>	X				
<i>Conceptualización</i>	X				
<i>Actualidad</i>	X				
<i>Calidad Técnica</i>		X			
<i>Factibilidad</i>	X				
<i>Pertinencia</i>	X				
TOTAL	34				

Observaciones: El estudio ha identificado que la educación en seguros es un componente crucial para ayudar a los clientes a comprender mejor sus opciones y tomar decisiones informadas en un mercado de seguros complejo. N&P Asesores de Seguros ha demostrado su compromiso con este aspecto al proporcionar asesoramiento experto y personalizado.

Recomendaciones: Para mejorar aún más la educación en seguros, se sugiere que N&P Asesores de Seguros desarrolle recursos educativos en línea, como videos explicativos, blogs informativos o seminarios web. Estos recursos podrían ser accesibles para el público en general y podrían abordar temas clave de seguros, responder a preguntas frecuentes y ofrecer consejos prácticos.

Lugar, fecha de validación: Quito. 30 de Agosto de 2023



Firmado electrónicamente por:
**CRISTOBAL JOSUE
VITERI CEVALLOS**

Firma del especialista

ANEXO 9

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

ESCUELA DE POSGRADOS "ESPOG"

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

INSTRUMENTO PARA VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Estimado colega:

Se solicita su valiosa cooperación para evaluar la siguiente propuesta del proyecto de titulación: **MODELO DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UN BROKER DE SEGUROS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO**

Sus criterios son de suma importancia para la realización de este trabajo, por lo que se le pide brinde su cooperación contestando las preguntas que se realizan a continuación.

Datos informativos

Validado por: **Luis Esteban Vela Troya**

Título obtenido
Ingeniero Comercial
Cédula de Identidad
170776003-7
E- mail
luis.vela@velaseguros.net
Institución de Trabajo
VELSEG
Cargo
Gerente General / Propietario
Años de experiencia en el área
25 años

Instructivo:

- Responda cada criterio con la máxima sincera del caso;
- Revisar, observar y analizar la propuesta del proyecto de titulación; y,
- Coloque una X en cada indicador, tomando en cuenta que Muy adecuado equivale a 5, Bastante Adecuado equivale a 4, Adecuado equivale a 3, Poco Adecuado equivale a 2 e Inadecuado equivale a 1.

Tema: MODELO DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UN BROKER DE SEGUROS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO “CASO PRÁCTICO UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL”

<i>Indicador</i>	Muy adecuado	Bastante Adecuado	Adecuado	Poco adecuado	Inadecuado
<i>Impacto</i>	X				
<i>Aplicabilidad</i>		X			
<i>Conceptualización</i>	X				
<i>Actualidad</i>	X				
<i>Calidad Técnica</i>	X				
<i>Factibilidad</i>	X				
<i>Pertinencia</i>		X			
TOTAL	33				

Observaciones: El estudio revela que N&P Asesores de Seguros tiene un enfoque sólido en la atención al cliente, la educación en seguros y la gestión de siniestros. Sin embargo, es importante reconocer que la competencia en el mercado de seguros puede ser intensa, y la diferenciación es esencial para destacar en este sector altamente competitivo.

Recomendaciones: Una estrategia efectiva para diferenciarse aún más podría ser la implementación de un programa de recompensas o fidelización para los clientes existentes. Esto podría incluir descuentos o beneficios adicionales para aquellos clientes que mantienen una relación a largo plazo con N&P Asesores de Seguros o que refieren nuevos clientes a la empresa. Esta medida no solo incentiva la retención de clientes existentes, sino que también estimula el crecimiento a través de referencias positivas. Además, podría considerarse la incorporación de servicios exclusivos, como asesoramiento personalizado adicional o acceso a recursos exclusivos en línea, para los clientes más leales. Estas estrategias podrían ayudar a fortalecer la lealtad del cliente y la posición de N&P Asesores de Seguros en el mercado.

Lugar, fecha de validación: Quito. 28 de Agosto de 2023



Firma del especialista