



FACULTAD DE POSTGRADO

TESIS DE POSTGRADO

**ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA
UNIDAD DE ASISTENCIA VIAL EN UNA ASEGURADORA**

SUSTENTADO POR:

MAIRA GUALDINA MARTÍNEZ

ALEX MANUEL LÓPEZ HERNÁNDEZ

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE
MÁSTER EN FINANZAS**

TEGUCIGALPA, F. M., HONDURAS, C.A.

JULIO, 2016

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA
UNITEC**

FACULTAD DE POST GRADO

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR

LUIS ORLANDO ZELAYA MEDRANO

SECRETARIO GENERAL

RÓGER MARTÍNEZ

MIRALDA

VICERRECTOR ACADÉMICO

MARLON ANTONIO BREVÉ REYES

DECANO FACULTAD DE POSTGRADO

JOSÉ ARNOLDO SERMEÑO LIMA

**ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA
UNIDAD DE ASISTENCIA VIAL EN UNA ASEGURADORA**

**TRABAJO PRESENTADO EN CUMPLIMIENTO DE LOS
REQUISITOS EXIGIDOS PARA OPTAR AL TÍTULO DE
MÁSTER EN
FINANZAS**

**ASESOR
ARY NECTALÍ ÁVILA VÁSQUEZ**

**MIEMBROS DE LA TERNA:
DAVID SALOMÓN FLORES
DIANA AGUILAR
FERNANDO NEDA**



FACULTAD DE POSTGRADO

“ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA UNIDAD DE ASISTENCIA VIAL EN UNA ASEGURADORA”

MAIRA GUALDINA MARTÍNEZ

ALEX MANUEL LÓPEZ HERNÁNDEZ

RESUMEN

El estudio tiene como objetivo analizar la factibilidad para la creación de una unidad de asistencia vial propia en una compañía aseguradora, que brinde la atención a clientes que sufran un siniestro y soliciten un servicio de asistencia vial, este se deriva de la necesidad de mejora en el servicio que actualmente se brinda, para lograr una ventaja competitiva en el mercado, reducir costos actuales y lograr un impacto positivo en su cartera de clientes. El estudio tiene como propósito servir como herramienta de apoyo a los ejecutivos de la aseguradora en la toma de decisión si debe continuar con el servicio tercerizado que actualmente presta u optar por la creación de su propia asistencia. Asistencia vial, es una cobertura en la póliza de seguro de automóvil que brinda a sus asegurados al momento de la ocurrencia de un siniestro por la conducción de su vehículo, sea por avería, colisión, robo, etc. Los servicios que se pueden brindar son: grúa en caso de inmovilización del vehículo, cerrajería, cambio de llantas, entrega de combustible, paso de corriente eléctrica, etc. El informe consta de cinco capítulos, el primero presenta planteamiento de la investigación, antecedentes, definición del problema, objetivos, hipótesis, justificación y delimitación, el segundo desarrolla el marco teórico, teoría de sustento, instrumentos utilizados y marco legal, el tercero metodología utilizada, enfoque y diseño de la investigación y técnicas e instrumentos, el capítulo cuarto análisis de resultados, estudio de mercado, estudio técnico y financiero y en el último las conclusiones y recomendaciones.

Palabras Claves: Ajustador o liquidador de reclamo, Asistencia Vial, Contrato de seguros, Inspector de avería, Seguro de automóvil, siniestro o reclamo.



GRADUATE SCHOOL

“ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA UNIDAD DE ASISTENCIA VIAL EN UNA ASEGURADORA”

MAIRA GUALDINA MARTÍNEZ

ALEX MANUEL LÓPEZ HERNÁNDEZ

ABSTRACT

The present study aims to analyze the feasibility of creating a unit own road assistance in an insurance company, to provide assistance to clients who suffer an accident and request a service roadside assistance, this stems from the need to improve the service currently provided, to gain a competitive edge in the market, reduce current costs and make a positive impact on the portfolio. The study is intended to serve as a tool to support the insurance executives in making decision whether to continue with the outsourced service currently provided or opt for creating your own assistance. Roadside assistance is coverage on car insurance policy that provides it's insured at the time of the occurrence of an accident by driving your vehicle, either by damage, collision, theft, etc. Services that can be provided are: crane in case of immobilization of the vehicle, locks, tire change, fuel delivery, passage of electric power, etc. The report consists of five chapters, the first presents approach to research, history, problem definition, objectives, assumptions, justification and delimitation, the second develops the theoretical framework, theory livelihood, instruments used and legal framework, the third methodology, approach and research design and techniques and instruments, the fourth chapter analysis of results, market research, technical and financial study and the final conclusions and recommendations.

Keywords: Car insurance, Claim, Claim liquidator, Insurance contract, Inspector fault, Roadside assistance .

DEDICATORIA

A todas las personas que me brindaron su amistad y cariño en esta bonita etapa, especialmente a mi esposa por su apoyo incondicional

Alex Manuel López Hernández

A mi padre Arturo Martinez gracias por haber fomentado en mí el deseo de superación y el anhelo de triunfo en la vida, a mi madre y hermanos por apoyarme en mi educación y a todas aquellas personas que me han brindado su apoyo y cariño incondicional a lo largo de este proyecto y de mi carrera profesional.

Maira Galdina Martinez

AGRADECIMIENTOS

Gracias a Dios por la oportunidad de cursar esta maestría, gracias por brindarme la sabiduría y fortaleza necesaria a lo largo de este enriquecedor camino del que además de todos los conocimientos adquiridos me llevo la amistad de muchas personas, en especial a mi familia por su constante apoyo.

Alex Manuel López Hernández

Agradezco a Dios por sobre todas cosas por permitirme llegar a esta meta, a mi esposo y compañero que hemos trabajado juntos en este largo camino, a los amigos y compañeros con los que he y todas las personas de una u otra forma me han apoyado en el día a día de mi vida.

Maira Galdina Martínez

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	8
1.1 INTRODUCCIÓN	8
1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	8
1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	10
1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA	10
1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	11
1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	11
1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO	11
1.4.1 OBJETIVO GENERAL.....	11
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	12
1.5 HIPÓTESIS.....	12
1.6 JUSTIFICACIÓN	12
1.7 VARIABLES DE ESTUDIO.....	13
1.7.1 VARIABLES INDEPENDIENTES	13
1.7.2 VARIABLES DEPENDIENTES	13
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	14
2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	14
2.2 TEORÍA DE SUSTENTO	16
2.3 PROYECTO DE INVERSIÓN	26
2.4 CONCEPTUALIZACIÓN.....	31
2.5 INSTRUMENTOS UTILIZADOS.....	32
2.5.1 FUENTES PRIMARIAS.....	32
2.5.2 FUENTES SECUNDARIAS	32
2.6 MARCO LEGAL.....	32
2.6.1 CONTRATO DE SEGURO DE AUTOMÓVILES.....	33
2.6.2 COBERTURA DE ASISTENCIA VIAL.....	35
2.6.3 COMPROMISO O CONTRATO CON EL PROVEEDOR	37

2.6.4 EL REGLAMENTO DE AJUSTADORES DE PÉRDIDAS Y AUXILIARES DE SEGUROS	38
2.6.5 LEY DE INSTITUCIONES DE SEGUROS Y REASEGUROS.....	38
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.....	38
3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA	38
3.1.1 MATRIZ DE CONGRUENCIA METODOLÓGICA	39
3.2 ENFOQUE Y ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN	39
3.2.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.....	39
3.2.2 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN.....	40
3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	40
3.3.1 POBLACIÓN	40
3.3.2 MUESTRA	40
3.3.3 UNIDAD DE ANÁLISIS.....	42
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	42
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS	43
4.1 INVESTIGACIÓN DE MERCADO	43
4.1.1 PRODECIMIENTO PARA SOLICITAR EL SERVICIO DE ASISTENCIA	
43	
4.1.2 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	45
4.2 ESTUDIO TÉCNICO	49
4.2.1 ESPACIO FÍSICO	50
4.2.2 LOCALIZACIÓN.....	52
4.2.3 EQUIPO UTILIZADO	52
4.2.4 SELECCIÓN DE PROVEEDORES	54
4.3 ESTUDIO FINANCIERO	55
4.3.1 INVERSIÓN INICIAL.....	55
4.3.2 COSTOS OPERATIVOS	57
4.3.3 FLUJOS FUTUROS.....	59
4.3.4 ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD	61
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	65
5.1 CONCLUSIONES	65

5.2 RECOMENDACIONES.....	65
BIBLIOGRAFÍA.....	66
ANEXOS	69
ANEXO 1	69
ANEXO 2	70
ANEXO 3.....	72
ANEXO 4.....	73
ANEXO 5.....	74
ANEXO 6.....	74

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Crecimiento del parque vehicular	9
Tabla 2. Matriz de Congruencia Metodológica.....	39
Tabla 3. Costo de Local.....	50
Tabla 4. Ponderación de las variables	50
Tabla 5. Operacionalización de las Variables	51
Tabla 6. Inversión Inicial	56
Tabla 7. Activos Fijos e Intangibles.....	56
Tabla 8. Equipo de Oficina	56
Tabla 9. Acondicionamiento de Local	56
Tabla 10. Costos Operativos	57
Tabla 11. Gastos de Personal	57
Tabla 12. Gastos de Local	58
Tabla 13. Gastos Generales.....	58
Tabla 14. Pagos a Proveedores.....	59
Tabla 15. Proyección del ahorro	59
Tabla 16. Depreciación de vehículos	60
Tabla 17. Flujos de Efectivo	60
Tabla 18. VAN y TIR.....	60
Tabla 19. Flujos de Efectivo Escenario Optimista.....	62
Tabla 20. Período de Recuperación Escenario Optimista.....	62
Tabla 21. Flujos de Efectivo Escenario Pesimista	63
Tabla 22. Período de Recuperación Escenario Pesimista	63

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Proyecto de Inversión	30
Figura 2. Proceso actual del servicio de asistencia	43
Figura 3. Organigrama con la nueva estructura	44
Figura 4. Vehículos asegurados	45
Figura 5. Utilización del servicio de asistencia.....	46
Figura 6. Frecuencia del uso de asistencia vial	47
Figura 7. Tipo de asistencia utilizado.....	48
Figura 8. Priorización al momento de la utilización del servicio de asistencia	48
Figura 9. Calificación del servicio recibido	49
Figura 10. Distribución de Espacio Físico de Local	51
Figura 11. Localización.....	52
Figura 12. Mobiliario	53
Figura 13. Computadoras (Equipo).....	53
Figura 14. Teléfonos (Planta telefónica especial)	54
Figura 15. Vehículos	54

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 INTRODUCCIÓN

El presente estudio; tiene como objeto analizar la factibilidad para la creación de una unidad de asistencia vial dentro del departamento de automóviles en una aseguradora y que brinde la atención al cliente que solicite un servicio de asistencia o auxilio vial, para obtener este servicio, el bien debe estar asegurado con la compañía mediante una póliza de seguro de automóviles. El estudio se deriva con la necesidad de mejorar el servicio por parte de la compañía para lograr una ventaja competitiva en el mercado nacional, reducir los costos actuales y lograr un crecimiento en su cartera de clientes. Este proyecto se realiza con la finalidad de contribuir a los ejecutivos de la empresa para la toma de decisión sobre continuar con el sistema actual, brindando el servicio a través de la subcontratación de una empresa especializada que presta este servicio o crear una unidad dentro del departamento de automóviles administrada directamente por la aseguradora.

El servicio de asistencia vial es una cobertura que brindan las compañías de seguros a sus asegurados y puede ser utilizada al momento de la ocurrencia de un siniestro por la conducción de su vehículo, ya sea por avería, colisión, robo, etc. Es de suma importancia brindar el mejor servicio en este momento al asegurado, es aquí donde se muestra la verdadera imagen del servicio al cliente, los servicios que se pueden brindar son: grúa en caso de inmovilización del vehículo, cerrajería, cambio de llantas, entrega de combustible, paso de corriente eléctrica, entre otras, dependiendo de la negociación con el cliente.

Debido a la competencia en el mercado con bajas tarifas, sobre todo en los seguros de automóviles, las compañías se ven obligadas a competir en servicio y es por ello que se pretende desarrollar este proyecto dentro de la empresa para dar un servicio personalizado a sus clientes, con personal capacitado y comprometido con la aseguradora.

1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

La asistencia vial se define como el servicio de auxilio prestado a los conductores de vehículos que sufran daños o averías mecánicas que le impidan el correcto funcionamiento.

En Honduras, si bien se ha caracterizado por no poseer una cultura de seguro, el mercado se encuentra en constante crecimiento ya que cada vez la población ha ido tomando conciencia de su importancia y el gobierno a través de la creación de la Ley de Transporte ha contribuido a este crecimiento.

Además se considera que como parte de las reformas implementadas con la puesta en marcha de la nueva Ley Marco del Sistema de Protección Social, se contempla la creación del Seguro Obligatorio contra accidentes viales para todas aquellas personas que sean propietarias de un vehículo. Para las compañías aseguradoras la creación de este seguro obligatorio representa la oportunidad de lograr una mejor posición en el mercado a través de un incremento en su cartera de clientes.

El parque vehicular del país al cierre del año 2015, ascendió a 1,435,839 vehículos a nivel nacional, de los cuales 493,118 son motocicletas y 942,721 son vehículos, esto representa un potencial mercado, pero a su vez implica una alta incidencia de siniestros por accidentes viales, por lo que las empresas aseguradoras deben estar preparadas para atender la alta demanda que se tendrá de asistencia vial. (Instituto de la Propiedad, 2016)

Según la Dirección Ejecutiva de Ingresos, el parque vehicular clasificado por año de inscripción desde el año 2006 – 2015 muestra los siguientes resultados:

Tabla 1. Crecimiento del parque vehicular

AÑO DE INSCRIPCIÓN	CANTIDAD DE VEHÍCULOS	CRECIMIENTO
2006	667,144	
2007	741,813	11%
2008	850,479	15%
2009	936,632	10%
2010	1,010,874	8%
2011	1,102,869	9%
2012	1,219,453	11%
2013	1,315,773	8%
2014	1,399,207	6%
2015	1,494,067	7%
PROMEDIO		9%

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de la DEI y Honduras en Cifras 2013-2015

Según las estadísticas anteriores de la Dirección Ejecutiva de Ingresos (DEI) y Honduras en Cifras 2013-2015, el crecimiento interanual del parque vehicular desde el año 2006 al 2015, es del **9%** en promedio. (Comisión Nacional de Administración Tributaria, 2016).

Cabe hacer notar que en los últimos cuatro años se muestra un mayor crecimiento en relación a los primeros años, el crecimiento del parque vehicular de igual manera contribuye al crecimiento del mercado asegurador.

1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

En el mercado de seguros, al momento de la ocurrencia de un siniestro de automóvil la primera acción a tomar es solicitar ayuda al servicio de asistencia vial que la compañía posee, este es un canal que la aseguradora brinda a sus asegurados para la notificación o reporte de siniestros por lo que se considera a la asistencia vial, la imagen del servicio de la empresa ante los clientes; es por ello que se debe garantizar la calidad del servicio prestando para lograr posicionarse en el mercado.

El hecho que la prestación de este servicio a los clientes sea el primer contacto con la compañía, requiere que el personal que asiste ya sea vía telefónica o que se presenta al lugar del siniestro, brinde toda la información necesaria del proceso de la reclamación a seguir y que los servicios sean brindados en el menor tiempo posible y de acuerdo a los estándares de calidad que posee la aseguradora. Debido a que actualmente estos servicios son prestados por personal externo a la compañía, existe un grado de insatisfacción por parte del cliente sobre todo al momento de brindarle la información, esto es porque en algunas ocasiones el personal que auxiliará al asegurado no conoce el proceso interno de la aseguradora, no están autorizados para dar información al cliente o no se comprometen con el servicio de la aseguradora en vista que no son empleados directos.

Para reducir la incidencia de quejas e insatisfacción por parte de los asegurados se propone la creación de una unidad de asistencia vial coordinada por el departamento de automóviles con el objetivo de mejorar la imagen de la aseguradora en la prestación de este servicio con personal

altamente calificado, capacitado y comprometido con la aseguradora y de igual forma reducir los costos actuales en que incurre la aseguradora por el pago a la compañía que le presta este servicio.

1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Con la creciente cartera de clientes en el rubro de Seguros de Automóviles, debido a la implementación de leyes gubernamentales que obligan a los propietarios de vehículos a obtener un seguro y que actualmente ya se encuentra vigente la Ley de Transporte Terrestre y en proyecto de ley el Seguro de Responsabilidad Civil por daños a las Personas, las empresas que comercializan este servicio en el país, se ven en la necesidad de una mejora constante, es por ello que el servicio de asistencia vial que se brinda a los usuarios, es de suma importancia para mantener los clientes existentes, generar nuevos negocios y lograr ventaja competitiva en el mercado.

¿Cuál es la factibilidad de la creación de una Unidad de Asistencia Vial dentro del departamento de automóviles en la empresa para mejorar el servicio de asistencia prestado, reducir el número de quejas y generar un ahorro económico a la aseguradora?

1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.3.3.1 ¿Se generará un ahorro económico con la creación de una Unidad de Asistencia Vial en el Departamento de Automóviles?

1.3.3.2 ¿Se reducirá el número de quejas mediante la creación de la Unidad de Asistencia Vial en el Departamento de Automóviles?

1.3.3.3 ¿La creación de la Unidad de Asistencia Vial en el Departamento de Automóviles, producirá un impacto en la cartera de vehículos asegurados?

1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Analizar la creación de una Unidad de Asistencia Vial para mejorar el servicio de asistencia vial a los asegurados que permita reducir el número de quejas de los usuarios actuales mediante una evaluación financiera.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1.4.2.1 Analizar si es económicamente factible la creación de la unidad de asistencia vial dentro del departamento de automóviles en la aseguradora mediante una evaluación financiera.
- 1.4.2.2 Determinar el ahorro económico que generará a la empresa la creación de la Unidad de Asistencia Vial, mediante flujos de efectivo proyectados.
- 1.4.2.3 Determinar la posibilidad de mejora del actual servicio de asistencia que se brinda a los asegurados, realizando planes de acción para capacitación constante del personal y mejora continua.
- 1.4.2.4 Analizar el impacto en la cartera de vehículos asegurados a través de la mejora en el servicio de asistencia, mediante encuestas de satisfacción del servicio.

1.5 HIPÓTESIS

- 1.5.1 La creación de la Unidad de Asistencia Vial generará un beneficio económico a la empresa
- 1.5.2 Mediante la creación de la Unidad de Asistencia Vial se reducirá el número de quejas que se reciben de los asegurados
- 1.5.3 La creación de la Unidad de Asistencia Vial permitirá el incremento de la cartera de vehículos asegurados

1.6 JUSTIFICACIÓN

Debido al costo que actualmente paga la compañía por los servicios prestados a través de la tercerización del servicio y el número de quejas que se reciben por parte de los asegurados que hacen uso del servicio de asistencia vial, se analiza la factibilidad de crear una unidad dentro de la empresa que brinde el servicio de asistencia a los asegurados que soliciten este servicio ya sea derivado de un siniestro o avería del automóvil.

Actualmente la empresa brinda el servicio de asistencia vial en carretera a todas las personas que tengan su vehículo asegurado y que posean su póliza de seguro vigente, para ello subcontrata los servicios de otra compañía que se especializa en este rubro, para la atención a sus asegurados.

Este estudio, plantea la creación de la Unidad de Asistencia Vial dentro de la aseguradora y que servirá para que una vez evaluada, se presente a la Gerencia General para la toma de decisión y se prevé que con la creación de la unidad de Asistencia Vial se generará un ahorro en los costos por concepto de asistencia vial en que actualmente incurre.

De acuerdo (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2010) se recomienda abordar la investigación desde cuatro aspectos:

1. Conveniencia
2. Relevancia Social
3. Implicaciones Prácticas
4. Valor Teórico

1.7 VARIABLES DE ESTUDIO

1.7.1 VARIABLES INDEPENDIENTES

- 1.7.1.1 Servicio de Asistencia Vial
- 1.7.1.2 Tiempo de Respuesta del Personal
- 1.7.1.3 Ubicación Física del Local
- 1.7.1.4 Capacitación del Personal

1.7.2 VARIABLES DEPENDIENTES

- 1.7.2.1 Factibilidad para la Creación de la Unidad de Asistencia Vial en una
Compañía de Seguros

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Para poder comprender la importancia que el servicio de asistencia vial tiene actualmente para el posicionamiento en el mercado de las compañías aseguradoras es necesario remontarnos al origen del negocio del seguro, lo que nos ayudará a tener un panorama más claro del entorno actual y el constante crecimiento que ha experimentado este rubro en los últimos años

Los seguros financieros tuvieron origen en Italia en el siglo XV. En ese entonces el aseguramiento marítimo se hacía por medio de préstamos (bottomry). Así puede afirmarse que el desarrollo de los seguros estuvo vinculado con el transporte marítimo. Los seguros fueron una forma de establecer, en un centro común, las garantías de solidaridad de todas las expediciones de comercio. Es una forma de compensación entre todos los éxitos y todos los fracasos. (Jungito, 2008)

Si bien es cierto que las compañías de seguros se encuentran muy relacionadas con el negocio marítimo fue el rubro de cobertura de los incendios en edificaciones lo que generó interés de los empresarios para proteger sus negocios y fuentes de ingresos, así como también despertó el interés de los inversionistas en el emergente negocio de los seguros. Lo que vino luego fue una vertiginosa carrera entre compañías de seguros por conquistar un mercado que aún no había sido explotado formalmente y que contaba con empresarios quienes se encontraban ansiosos por sentir que sus bienes se encontraban protegidos a través de una póliza de seguros.

Una vez que los seguros financieros se comienzan a extender por toda europea surge la necesidad en los propietarios de las compañías de seguros de proteger su negocio a través de las reaseguradoras. “El reaseguro es el seguro del riesgo asumido por el asegurador” (Fundación MAPFRE, 2010)

Al reasegurar las pólizas que otras personas habían adquirido en una determinada compañía lo que estas últimas estaban logrando es minimizar los riesgos del negocio al trasladarle dicho riesgo a las compañías de reaseguro.

En la actualidad alrededor del mundo los seguros representan una actividad importante para el desarrollo de las economías ya que aportan al Producto Interno Bruto (PIB) de los países. Como antes lo mencionamos los seguros se comenzaron a desarrollar en Europa para luego trasladarse al

mercado de los Estados Unidos de América. Estas dos regiones representan el 80% del mercado actual en materia de seguros, aportando hasta un 10% del total de PIB. En regiones como Latinoamérica la cultura del seguro se encuentra actualmente como un mercado emergente que cada vez más van tomando fuerza y cada día las personas van tomando consciencia de lo importante que es poseer un seguro que asuma el riesgo de indemnización en caso de ocurrir un siniestro.

En la región centroamericana el mercado de seguros de acuerdo a las primas obtenidas, es liderado por Panamá seguido de Costa Rica, Honduras se ubica en la penúltima posición solamente por encima de Nicaragua.

Las compañías de seguros que operan en Honduras cerraron el primer trimestre de 2016 con un incremento interanual de 8.8% en las primas, según informe de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS).

Al 31 de marzo de 2015, las primas sumaban L2,147 millones; no obstante, al cierre del primer trimestre de este año ascendieron a L2,336.8 millones.

El crecimiento nominal en ese período fue de L89.8 millones, equivalentes a 8.8%.

De las 11 compañías que operan en el país, tres concentran el 61.5% de las primas totales, siendo Seguros Ficohsa la primera con un acumulado de L538.5 millones al 31 de marzo de 2016. Le siguen Mapfre con L484.9 millones y Seguros Atlántida con L415 millones.

Un análisis preparado por la CNBS revela que el monto de las primas por cobrar al terminar 2015 sumaba L2, 009 millones, superando en L201.8 millones (11.2%) a las cifras reportadas en 2014 (L1, 807.2 millones).

La CNBS atribuye ese crecimiento a la tendencia positiva en la categoría seguro contra incendios y líneas aliadas, que registra un alza de L126.6 millones (27.6%), seguida de seguro vida colectivo, que subió L47.8 millones (19.1%). (Cámara Hondureña de Aseguradores (CAHDA), 2016)

Se espera que el mercado de seguros en Honduras siga creciendo con la aplicación de la ley de seguro obligatorio, que desde el año anterior fue propuesto y está a la espera de su entrada en vigencia.

El servicio de asistencia vial es un elemento muy importante hoy en día para el posicionamiento de la empresa en el mercado de seguros, debido a que se considera a la asistencia vial la imagen de la empresa ante los asegurados, se debe prestar atención a la calidad del servicio que se presta si se quiere lograr posicionamiento y un mayor crecimiento en el mercado.

(Sobrino, 2003) afirma: “Otra de las importantes obligaciones del productor de seguros surge cuando ocurre el siniestro (que es uno de los momentos culminantes del seguro), ya que tiene que hacer de puente entre la compañía de seguros y el asegurado” (p. 124).

(Hayes, 2009) afirma: “Podemos considerar las necesidades del cliente como las características del producto o servicio que representan dimensiones importantes. Se trata de las dimensiones en las que los clientes basan sus opiniones respecto al producto o servicio” (p. 9).

2.2 TEORÍA DE SUSTENTO

Actualmente en la compañía de seguros donde se basa esta investigación no se cuenta con un departamento que brinde el servicio de asistencia vial directamente a los asegurados. Como ya hemos mencionado en este trabajo el servicio de asistencia vial es brindado por una empresa externa a la aseguradora, lo que ha ocasionado constantes quejas de los clientes debido a la calidad del servicio y lo que al final puede impactar en el crecimiento de la compañía de seguros.

Para mejorar la calidad del servicio prestado a los asegurados se propone la creación de la unidad de Asistencia Vial y que dependerá del departamento de autos que existe actualmente dentro de la aseguradora, de manera que desde el momento que la unidad de asistencia vial forme parte de la unidad de automóviles se asegura un mejor control sobre el personal que atenderá cada uno de los siniestros y se garantiza una mejora constante al servicio prestado a los asegurados.

La unidad de asistencia vial contará con el servicio de Call Center para atender de manera personalizada cada uno de los requerimientos de las personas, un equipo de ajustadores altamente calificados y con las herramientas adecuadas para atender cada uno de los siniestros que ocurran en el menor de los tiempos y de manera más eficiente y contará con una red de proveedores de servicios de grúas, servicios legales, servicios de ambulancia, cerrajería y otros que se requieran, con estándares de la mejor calidad establecidos y administrados por la aseguradora.

Se realizará el análisis financiero para determinar la factibilidad tanto económica como en calidad de servicio prestado, para que sirva de apoyo en la toma de decisión a las personas encargadas dentro de la aseguradora y guía al momento de la implementación en caso de llevar a cabo este proyecto.

2.2.1 PROCESOS DE ASISTENCIA VIAL

Como ya se ha mencionado antes la asistencia vial es un servicio proporcionado a los conductores cuyos vehículos han sufrido de una falla o problema mecánico lo suficientemente significativo como para inmovilizar temporalmente al vehículo. Este servicio puede ser ofrecido por ciertos talleres mecánicos, asociaciones de automovilistas, aseguradoras, fabricantes automotrices y últimamente las instituciones emisoras de tarjetas de crédito estas incursionando en este rubro.

La mayoría de estos servicios requieren del pago de una cuota, ya sea en forma mensual o anual, mayormente usado por las asociaciones y aseguradoras; Las coberturas que se ofrecen comúnmente a los asegurados son asistencia automovilística, asistencia legal, asistencia medica primaria, además de mecánica básica entre otros servicios, lo anterior, a través de un Prestador de Servicios especializado y con arreglo a las presentes condiciones.

Los servicios objeto de las coberturas, se prestarán de acuerdo a la especificación de la póliza y de acuerdo a los incisos siguientes:

- a) Servicio de asistencia al vehículo propiedad del Asegurado.

b) Servicio de asistencia a los ocupantes del vehículo, siempre y cuando no excedan el cupo autorizado por el fabricante del mismo.

c) Servicio de asistencia a la persona física que designe la aseguradora, así como a su cónyuge e hijos menores de 18 años, siempre que estén viajando junto con dicha persona física al momento de solicitar la asistencia.

d) En el caso de personas morales, a la persona física que la aseguradora indique como conductor habitual del vehículo, así como a las demás personas indicadas en el inciso que antecede y bajo las condiciones ahí expuestas.

e) Servicio de asistencia a los demás ocupantes del vehículo de que se trata, sólo cuando resulten afectados por un accidente de tránsito del propio vehículo.

Todas las personas a que se refieren los incisos anteriores, se considerarán beneficiarios para los efectos de esta cobertura.

Para efectos de asistencia técnica, el vehículo al que se refiere la póliza, será exclusivamente el Asegurado por la Institución.

Los servicios no se prestarán a vehículos destinados al transporte público de mercancías o personas; de alquiler, con o sin conductor; de peso superior a 3,500 kilogramos o de modelo de antigüedad superior a quince años.

TERRITORIALIDAD

Los servicios de asistencia vial tendrán el siguiente ámbito territorial:

a) Los referidos al vehículo se proporcionarán sólo en la Republica de Honduras desde el centro del lugar de Residencia Permanente del Beneficiario “Km. 0”, hasta el “Km. 65”.

b) Los referidos a las personas, así como a sus equipajes y efectos personales, se extenderán a todo el mundo, salvo que la permanencia de tales personas, fuera de su residencia habitual con motivo del viaje, sea superior a sesenta días.

1. Servicios al automóvil

1.1 Envío y pago de remolque

En caso de avería y/o accidente automovilístico, que no permita la circulación autónoma del automóvil, La Unidad de Asistencia Vial gestionará los servicios de remolque hasta el taller autorizado más cercano, con un límite máximo de 15 eventos por año.

El costo que exceda de 15 eventos, será pagado por el Beneficiario directamente a quien preste el servicio, según las tarifas vigentes de éste, en el momento que el prestador del servicio así se lo solicite al Beneficiario.

El Beneficiario deberá acompañar a la grúa en todos los casos hasta el traslado. Los servicios de remolque no incluyen la utilización de plataformas, éstas sólo se proporcionan, si dichos servicios existen a menos de 50 kilómetros del lugar de la avería.

1.2 Pago y envío de personal calificado

En caso de pérdida de la circulación autónoma del automóvil a consecuencia de falta de gasolina, batería descargada o pinchadura de llantas, La Unidad de Asistencia Vial gestionará el envío de personal calificado para corregir dichos problemas en el lugar mismo en que sucedan, de tal forma que el automóvil pueda movilizarse por sus propios medios, limitado hasta 10 eventos por año. La Unidad de Asistencia Vial no pagará, en ningún caso, el costo de gasolina, aceites, baterías, ni por la reparación de las llantas, dichos costos serán pagados por el Beneficiario directamente a quien preste el servicio, según las tarifas vigentes de éste, en el momento que el prestatario del servicio así se lo solicite al Beneficiario.

En todos los casos el Beneficiario deberá estar presente al momento de la reparación, cuando ésta se realice en el lugar de la avería.

1.3 Referencia de talleres mecánicos

A solicitud del Beneficiario, La Unidad de Asistencia Vial le proporcionará información actualizada sobre los talleres de servicio automotriz autorizados cercanos al lugar de la avería..

1.4 Traslado médico terrestre

Si el Beneficiario sufre un accidente automovilístico que le provoque lesiones o traumatismos, el Equipo Médico de La Unidad de Asistencia Vial se pondrá en contacto con el médico que los atienda, recomienden su hospitalización, La Unidad de Asistencia Vial gestionará el traslado del Beneficiario al centro hospitalario más cercano, si fuera necesario por razones médicas, se realizará el traslado bajo supervisión médica, por los medios más adecuados (incluyéndose sin limitación, ambulancia terrestre) al centro hospitalario más apropiado de acuerdo a las heridas o lesiones que el Beneficiario presente.

Este servicio está limitado a un máximo de 3 (tres eventos por año, y no incluye la utilización de transporte aéreo de ningún tipo. Beneficiarios: el Conductor del automóvil y los ocupantes del automóvil, siempre y cuando no excedan el cupo autorizado por el fabricante del mismo.

2. Asistencia Vial en viajes

2.1 Envío y pago de remolque

En caso de avería y/o accidente automovilístico que no permita la circulación autónoma del automóvil, La Unidad de Asistencia Vial gestionará los servicios de remolque hasta el taller autorizado más cercano, con un límite por evento, máximo 10 eventos por año.

El costo que exceda del límite, será pagado por el Beneficiario directamente a quien preste el servicio según las tarifas vigentes de éste, en el momento que el prestador del servicio así se lo

solicite al Beneficiario. En todos los casos el Beneficiario deberá acompañar a la grúa durante el traslado.

Los servicios de remolque no incluyen la utilización de plataformas, éstas sólo se proporcionarán, si dichos servicios existen a menos de 65 kilómetros del lugar de la avería y/o accidente automovilístico. Si la distancia excede los 65 kilómetros se debe solicitar autorización a la aseguradora para prestar el servicio al asegurado.

2.2 Pago y envío de personal calificado

En caso de pérdida de la circulación autónoma del automóvil a consecuencia de falta de gasolina, acumulador descargado o pinchadura de llantas, La Unidad de Asistencia Vial gestionará el envío de personal calificado para corregir dichos problemas en el lugar mismo en que sucedan, de tal forma que el automóvil pueda movilizarse por sus propios medios, La Unidad de Asistencia Vial no pagará, en ningún caso, el costo de gasolina, aceites, acumuladores, ni por la reparación de las llantas, dichos costos serán pagados por el Beneficiario directamente a quien preste el servicio según las tarifas vigentes de éste, en el momento que el prestatario del servicio así se lo solicite al Beneficiario. En todos los casos el Beneficiario deberá estar presente al momento de la reparación, cuando ésta se realice en el lugar de la avería.

2.3 Referencia de talleres mecánicos A solicitud del Beneficiario, La Unidad de Asistencia Vial le proporcionará información actualizada sobre los talleres de servicio automotriz autorizados cercanos al lugar de la avería.

2.4 Estancia y desplazamiento de los beneficiarios por la inmovilización del automóvil En caso de avería, La Unidad de Asistencia Vial gestionará una de las siguientes opciones:

a) Cuando la reparación del automóvil no pueda ser efectuada el mismo día de su inmovilización, según el criterio del Equipo Técnico de La Unidad de Asistencia Vial y del responsable del taller elegido por el Beneficiario.

b) Los que amerite el desplazamiento de los Beneficiarios a su residencia permanente, cuando la reparación del automóvil no pueda ser efectuada en las 36 horas siguientes a la inmovilización, según el criterio del Equipo Técnico de La Unidad de Asistencia Vial y del responsable del taller elegido por el Beneficiario.

Si los Beneficiarios optan por la continuación del viaje, La Unidad de Asistencia Vial gestionará el desplazamiento hasta el lugar de destino previsto, siempre que el costo no supere la prestación a que se refiere el apartado (a).

c) En el caso del apartado (b), si el número de Beneficiarios fuera tres o más, y siempre que exista una Institución dedicada al alquiler de automóviles en la zona de inmovilización del automóvil, dichos Beneficiarios podrán optar por el alquiler de otro automóvil de características similares al que se refiere, del que podrán disponer por un período máximo de 48 horas y hasta un máximo de 80 DSMDGVDF en total.

2.5 Chofer para recoger automóvil reparado

Si después de gestionar el remolque del automóvil por La Unidad de Asistencia Vial, y si la reparación del automóvil va a ser mayor a 36 horas y el Beneficiario no puede recogerlo, La Unidad de Asistencia Vial gestionará un chofer para recoger el automóvil y regresarlo a la ciudad de residencia permanente del Beneficiario, este beneficio está limitado a 2 (dos) días por evento, con un máximo de 3 (tres) eventos por año.

2.6 Gastos de hotel por robo total del automóvil

Después de levantar el acta de robo total ante las autoridades competentes, La Unidad de Asistencia Vial gestionará la estancia en un hotel escogido por el Beneficiario, este servicio está limitado a un máximo de 3 (tres) eventos por año. Beneficiarios: el Conductor y los ocupantes del automóvil.

2.7 Gastos de transporte por robo total del automóvil

Después de levantar el acta de robo total ante las autoridades competentes, La Unidad de Asistencia Vial gestionará la renta de un automóvil para continuar su viaje o regresar a su lugar de residencia permanente, este beneficio está limitado a un máximo de 3 eventos por año. Dicho automóvil rentado podrá en este caso entregarse en la ciudad de residencia permanente del Beneficiario.

En caso de imposibilidad para rentar un automóvil, La Unidad de Asistencia Vial gestionará con base en el tipo de automóvil y número de días estipulado en el inciso anterior, un monto para gastos de taxi, autobús, tren o cualquier otro medio autorizado de transporte, para la continuación del viaje del Beneficiario y/o para regresar a su lugar de residencia permanente.

2.8 Custodia del automóvil

Si la reparación del automóvil requiere más de 96 horas o si el automóvil ha sido recuperado, La Unidad de Asistencia Vial gestionará el depósito y/o custodia del automóvil, con un máximo de 3 eventos por año. En cualquier caso se excluye todo tipo de carga.

COSTO DE CAPITAL

El concepto de costo de capital medio ponderado o promedio está muy ligado al de estructura de capital. Así en función de si una empresa financia sus proyectos en mayor o menor medida con deudas frente a su financiación con recursos provenientes de los accionistas su costo de capital será distinto.

Una buena definición sería "Los costos derivados de la propiedad o los préstamos del capital, incluidos los pagos de intereses y obligaciones de dividendos", es por tanto quién determina como una empresa puede financiarse (a través de una emisión de acciones, bonos o préstamos, o una mezcla de ambos).

El costo de capital se expresa en porcentaje (tasa) y se calcula utilizando la fórmula de WACC o costo promedio de las diferentes fuentes de capital de capital. Según este cálculo, se seguirán los siguientes pasos:

En primer lugar se calculará el coste promedio de las deudas (tasa de interés que se paga por cada una de ellas) ponderado por el volumen de cada una de ellas.

Después calcularemos el coste promedio de las acciones (Ordinarias y preferentes si las hubiese) ponderando igualmente por cada una de ellas.

Por último, calcularemos la media de ambas, ponderada por el volumen total de acciones y deudas, para obtener el coste de capital promedio teniendo en cuenta que el coste real de las deudas no es su coste medio sino este multiplicado por $(1-t)$ siendo t el tipo impositivo sobre los beneficios ya que las deudas suponen un gasto antes de impuestos. Este gasto antes de impuestos no se produciría si la empresa se financiase con acciones ya que los pagos a los accionistas (dividendos) se hacen con el importe después de impuestos.

Cuando una empresa recurre al financiamiento mediante deuda, esta se compromete a pagar intereses y devolver el principal dentro de un plazo determinado. Debido a que los intereses son deducibles de impuestos, la deuda es la fuente de financiamiento más barata. Destacan en este caso los préstamos bancarios y los bonos.

Las acciones preferentes se parecen a las acciones y a los bonos; de ahí que se les conozca como "instrumentos híbridos".

Puede darse el caso de que la empresa decida emitir más acciones; sin embargo, debido a los costos de flotación, la emisión de nuevas acciones tiene un mayor costo que las utilidades retenidas.

Una empresa no sólo recurre a una fuente de financiamiento, sino a varias; de ahí que el costo de capital de la empresa deba reflejar las proporciones de los distintos componentes de capital. Mediante el WACC podemos lograr eso. Por otra parte, existen diversos factores que afectan al WACC; algunos, como las tasas de interés o las tasas tributarias, no pueden ser controlados por la compañía, pero otros como la estructura de capital, la política de inversión o la política de dividendos sí pueden ser controlados.

El costo de capital se incrementa conforme la empresa solicita más capital para financiar más proyectos; por otra parte la parte, la empresa tiene un Programa de Oportunidades de Inversión que contiene los diversos proyectos que la empresa desea llevar a cabo. La empresa debe lograr un equilibrio entre el Costo Marginal de Capital y el Programa de Oportunidades de Inversión para determinar el Presupuesto Óptimo de Capital. No obstante, esta relación considera que los proyectos tienen el mismo riesgo de negocios y apalancamiento financiero que la empresa.

Para aquellos proyectos que presentan un riesgo distinto al de la empresa, podemos determinar la tasa de descuento mediante el uso de empresas comparables.

Algo que debemos tener en cuenta sobre el costo de la deuda, es que debemos calcularla teniendo en cuenta los costos predeterminados y no los costos históricos. Tong J. (2010, p. 412), al respecto, señala lo siguiente: "Un aspecto importante que debemos recordar es que los costos históricos son irrelevantes. Lo que interesa es el costo de conseguir nuevos préstamos o el rendimiento al vencimiento de los bonos que se tiene en circulación". Esto quiere decir que para calcular el costo de la deuda en el caso de una empresa que se endeuda mediante préstamos bancarios, debemos tener en cuenta el interés que deberá pagar si solicita un nuevo préstamo, y no el interés de un préstamo que ha solicitado con anterioridad, por ejemplo hace dos años.

La tasa utilizada para descontar los flujos futuros de efectivo mediante la técnica del valor presente neto es una variable clave de este proceso. Sin embargo, no es fácil de determinar pudiendo utilizarse distintos datos en función del objetivo de la valoración,

En una empresa el costo de capital (después de impuestos) es de uso frecuente, pero muchas personas creen que es apropiado utilizar mayores tasas de descuento para ajustar por el riesgo u otros factores. Una tasa de descuento variable con tasas más altas aplicadas a los flujos de efectivo que ocurren más a lo largo del período de tiempo podría ser utilizada para reflejar la prima de la curva de rendimientos para la deuda a largo plazo.

Otro método para elegir la de tasa de descuento es decidir el tipo según la rentabilidad de proyectos alternativos. Si, por ejemplo, el capital necesario para el proyecto A puede ganar un cinco por ciento en otros lugares, se puede utilizar esta tasa de descuento en el cálculo del VPN

para permitir una comparación directa entre el proyecto A y la alternativa. Relacionado con este concepto es el uso de la Tasa de Reinversión de la Compañía. La tasa de reinversión se puede definir como la tasa de retorno para las inversiones de la empresa en promedio. Cuando el análisis de proyectos es en un entorno de limitaciones de capital, puede ser apropiado utilizar la tasa de reinversión en lugar del costo promedio ponderado de la empresa de capital como el factor de descuento. Refleja el costo de oportunidad de la inversión, en lugar del coste más bajo posible del capital.

Un VPN calculado utilizando los tipos variables de actualización (si son conocidos por la duración de la inversión) refleja mejor la situación real que una calculada a partir de una tasa de descuento constante de la duración de inversión.

Para algunos inversores profesionales, sus fondos de inversión están comprometidos con destino a un valor determinado de rentabilidad. En estos casos, que la tasa de rendimiento debe ser seleccionada como la tasa de descuento para el cálculo del VPN. De esta manera, una comparación directa se puede realizar entre la rentabilidad del proyecto y la tasa de rendimiento deseada.

Hasta cierto punto, la selección de la tasa de descuento depende del uso que se le va a dar. Si la intención es simplemente para determinar si un proyecto agregará valor a la empresa, mediante el coste medio ponderado del capital puede ser apropiado. Si se trata de decidir entre alternativas de inversión con el fin de maximizar el valor de la empresa, la tasa de reinversión de las empresas probablemente sería una mejor opción.

2.3 PROYECTO DE INVERSIÓN

Es una propuesta de acción técnico económica para resolver una necesidad utilizando un conjunto de recursos disponibles, los cuales pueden ser, recursos humanos, materiales y tecnológicos entre otros. Es un documento por escrito formado por una serie de estudios que permiten al emprendedor que tiene la idea y a las instituciones que lo apoyan saber si la idea es viable, se puede realizar y dará ganancias. Tiene como objetivos aprovechar los recursos para mejorar las condiciones de vida de una comunidad, pudiendo ser a corto, mediano o a largo plazo. Comprende desde la intención o pensamiento de ejecutar algo hasta el término o puesta en

operación normal. Responde a una decisión sobre uso de recursos con algún o algunos de los objetivos, de incrementar, mantener o mejorar la producción de bienes o la prestación de servicios.

Por lo regular el estudio de una inversión se centra en la viabilidad económica o financiera, y toma el resto de las variables únicamente como referencia, sin embargo, cada uno de estas variables son elementos que de una u otra forma, determinan que un proyecto se concrete o no.

El Estudio de Factibilidad o Viabilidad Comercial

Indicará si el mercado es o no sensible al bien o servicio producido por el proyecto y la aceptabilidad que tendría en su consumo o uso, permitiendo, de ésta forma, determinar la postergación o rechazo de un proyecto, sin tener que asumir los costos que implica un estudio económico completo. En muchos casos la viabilidad comercial se incorpora como parte del estudio de mercado en la viabilidad financiera.

La factibilidad comercial proporciona un mercado de clientes dispuestos a adquirir y utilizar los productos y servicios obtenidos del proyecto desarrollado. Asimismo, indica si existen las líneas de obtención, distribución y comercialización del producto del sistema y de no ser así indica que es posible crear o abrir esas líneas para hacer llegar las mercancías o los servicios a los clientes que así lo desean.

El Estudio de Factibilidad o Viabilidad Técnica

La viabilidad técnica se analiza ante un determinado requerimiento o idea para determinar si es posible llevarlo a cabo satisfactoriamente y en condiciones de seguridad con la tecnología disponible, verificando factores diversos como resistencia estructural, durabilidad, operatividad, implicaciones energéticas, mecanismos de control, según el campo del que se trate.

La viabilidad técnica, analizada desde el punto de vista social, debe de tener en cuenta los siguientes aspectos: el contexto social, económico y político local donde se implantará el sistema, proyecto o idea.

Un proyecto puede ser viable ya sea porque tendría un mercado asegurado como por ser técnicamente factible. Sin embargo podrían existir algunas restricciones de carácter legal que impedirían su funcionamiento tal como lo esperaban, no haciendo recomendable su ejecución.

El Estudio de Factibilidad o Viabilidad de Gestión

Se refiere a que debe existir el personal capacitado requerido para llevar a cabo el proyecto y así mismo, deben existir usuarios finales dispuestos a emplear los productos o servicios generados por el proyecto o sistema desarrollado.

Es el que recibe menor atención, a pesar de que muchos proyectos fracasan por la falta de capacidad administrativa para emprenderlo. El objetivo de este estudio es principalmente, definir si existen las condiciones mínimas necesarias para garantizar la viabilidad de la implementación, tanto en lo estructural como en lo funcional.

El Estudio de Factibilidad o Viabilidad Económico

Financiera de un proyecto determina, en último término, su aprobación o rechazo. Este mide la rentabilidad que retorna la inversión, todo medido en bases monetarias.

Se refiere a que se dispone del capital en efectivo o de los créditos de financiamiento necesario para invertir en el desarrollo del proyecto, mismo que deberá haber probado que sus beneficios a obtener son superiores a sus costos en que incurrirá al desarrollar e implementar el proyecto o sistema.

Factibilidad Biológica - Ecológica o Impacto Ambiental

En ella se pide que se respete la vida de los seres vivos, evitando sobreexplotación o mal uso de los recursos para mantener un equilibrio entre los ecosistemas y su medio ambiente. Esta factibilidad ha sido la más ignorada por los seres humanos desde la antigüedad.

En la evaluación de un proyecto, debe incluirse consideraciones de carácter ambiental, no solo por la conveniencia creciente, que la comunidad ha ido adquiriendo en torno a la calidad de vida presente y futura, sino que también por los efectos económicos que introduce en un proyecto, ya sea por la necesidad de cumplir con normas impuestas a este respecto como para prevenir futuros impactos negativos derivados de una eventual compensación del daño causado por una inversión.

El incumplimiento de estas normas puede influir tanto en los costos operacionales como en las inversiones que deberán realizarse.

La profundidad con que se realice cada una de estas variables dependerá las características de cada proyecto. Obviamente, la mayor parte requerirá más estudios económicos y técnicos. Sin embargo ninguno de los restantes debe obviarse en el estudio de factibilidad de un proyecto.

La entidad responsable y las necesidades de financiamiento

Los estudios presentados en el documento del proyecto deben acompañarse de elementos que permitan juzgar la capacidad técnica, financiera y administrativa de la entidad responsable de ejecutar el proyecto, así como de antecedentes sobre las operaciones de crédito con que se pretende financiarlo. Las entidades que tienen a su cargo la evaluación de proyectos, ya se trate de organismos nacionales de planificación o ejecución o de instituciones de crédito nacionales o internacionales, suelen ser exigentes en relación con este tipo de antecedentes y esperan encontrarlos en el documento de presentación del proyecto. La información pertinente constituye para esos organismos una primera indicación sobre la con fiabilidad del proyecto en estudio.

Asimismo, es discrecional el orden de ubicación de los datos sobre el propietario y sobre el crédito, siendo lo más frecuente referirse primero a la empresa y después a la transacción propuesta. El proyectista juzgará la conveniencia de adoptar una u otra de estas fórmulas de presentación en el documento de proyecto, teniendo en cuenta las normas o la tradición de la entidad financiadora si se trata de solicitar crédito, o las directivas o costumbre del país si el propósito es obtener algún pronunciamiento de las autoridades correspondientes sobre la realización del proyecto en su conjunto o de algún aspecto de él. En caso de ser necesario recurrir a financiamiento, será la receptora y responsable del crédito. Con respecto a las demás entidades participantes, será preciso

anotar sus relaciones con el organismo principal, así como los pasos que se están dando o que se recomienda dar para mejorar la eficiencia de la ejecución y operación del proyecto en su conjunto.

Las Necesidades financieras para la realización del proyecto

Se supone que el prestatario potencial sabe que las condiciones del préstamo cuya obtención propone en su proyecto, corresponde a una línea de crédito disponible en la institución financiadora a la que recurre, o que ella puede adaptarse a alguna de las líneas existentes.

Sin embargo, debe tenerse en cuenta que las condiciones en que finalmente se obtenga ese crédito pueden ser distintas de las que se dieron en otras operaciones similares. El grado de aproximación de estas hipótesis con el resultado final dependerá en gran medida de las conversaciones que ya hayan adelantado con el organismo financiero y de la experiencia previa directa de la empresa en materia de negociaciones de crédito.

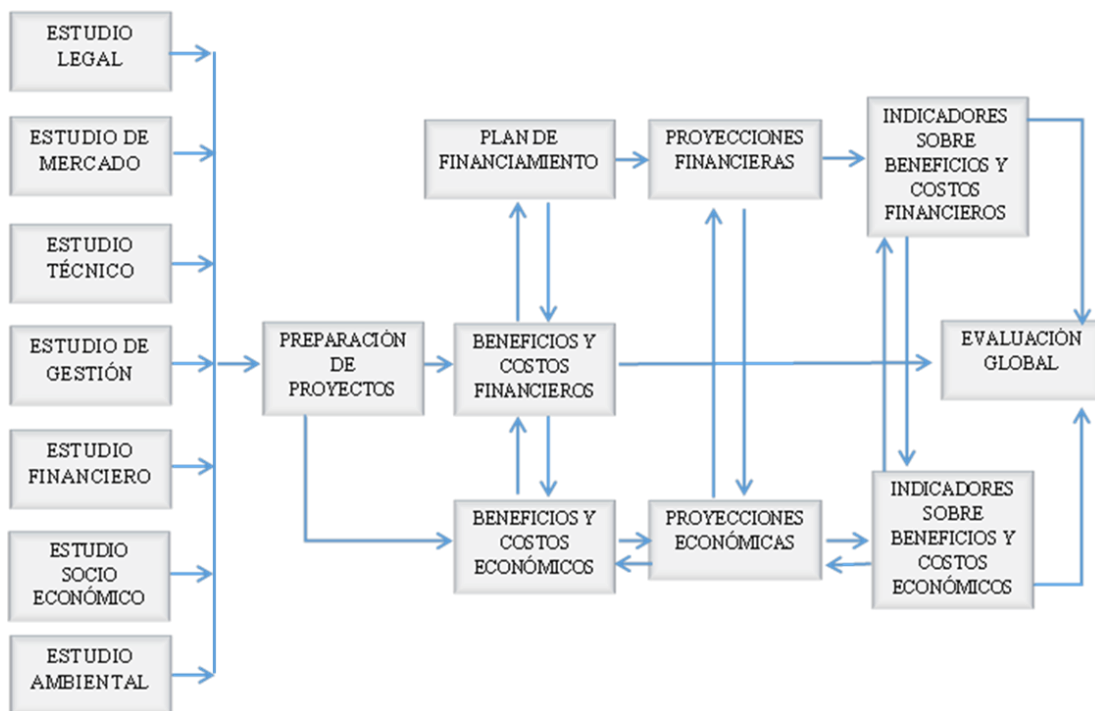


Figura 1. Proyecto de Inversión

Fuente: Elaboración Propia

2.4 CONCEPTUALIZACIÓN

CONTRATO DE SEGURO: Por el contrato de seguro, la empresa aseguradora se compromete a pagar a cambio de una prima, una indemnización para atender la necesidad económica provocada por la realización del riesgo. El contrato de seguro será siempre mercantil.

La empresa aseguradora estará obligada a entregar al contratante del seguro, una póliza en la que consten los derechos y obligaciones de las partes. La póliza deberá contener:

1. Los nombres, domicilios de los contratantes y firma de la empresa aseguradora;
2. La designación de la cosa o de la persona asegurada;
3. La naturaleza de los riesgos garantizados;
4. El momento a partir del cual se garantiza el riesgo y la duración de esta garantía;
5. El monto de la garantía;
6. La cuota o prima del seguro; y
7. Las demás cláusulas que deban figurar en la póliza de acuerdo con las disposiciones legales, así como las convenidas lícitamente por los contratantes.

SEGURO DE AUTOMÓVILES: El seguro de automóviles comprenderá el pago de la indemnización que corresponda a los daños o pérdida del automóvil, a los daños o perjuicios causados a la propiedad ajena o a terceras personas con motivo del uso de aquél.

ASISTENCIA VIAL: Es el Servicio que le brinda asistencia al vehículo asegurado y a las personas que viajen en el por emergencia las 24 horas del día los 365 días del año cuando por accidente o avería en que el vehículo quede inmovilizado o no pueda continuar el viaje.

AJUSTADORES O LIQUIDADORES DE RECLAMOS: Las personas naturales o jurídicas que a solicitud de las instituciones de seguros o sus clientes, examinan e investigan las causas de un siniestro, evalúan el monto de los daños, clasifican la aplicabilidad de las condiciones de la póliza y opinan sobre la procedencia del reclamo y la suma a indemnizar

INSPECTOR DE AVERÍA: La persona natural o jurídica especializada en la estimación de daños y pérdidas en los seguros de transporte, que debe extender el certificado de avería ha pedido de parte interesada.

SINIESTRO: Es la realización del riesgo asegurado previsto en el contrato de seguro del cual surge la obligación indemnizatoria del asegurador.

2.5 INSTRUMENTOS UTILIZADOS

2.5.1 FUENTES PRIMARIAS

Considerando que es un proyecto de factibilidad y el enfoque mixto se recopilará información por medio de fuentes primarias, tales como personas naturales y jurídicas, a través de un instrumento de medición diseñado para tal fin.

2.5.2 FUENTES SECUNDARIAS

Se utilizarán fuentes secundarias, como bases de datos, informes del Banco Central de Honduras (BCH), publicaciones económicas, estudios previos, etc., que brinden información de ayuda para determinar la factibilidad de la creación de la Unidad de Asistencia Vial.

2.6 MARCO LEGAL

En el marco legal, se contempla la legislación que regula el mercado asegurador, el seguro de automóviles y los servicios de asistencia vial ya que la cobertura de asistencia vial depende de las condiciones contratadas en el seguro de automóviles. Esta se adquiere únicamente con la adquisición de este seguro, esta cobertura no se obtiene de forma individual.

2.6.1 DISPOSICIONES LEGALES

Las disposiciones legales del seguro de automóviles, se encuentran enmarcadas en las siguientes leyes:

2.6.1.1 Póliza de Seguros Contratada

2.6.1.2 Código de Comercio

2.6.1.3 Decreto N° 22-2001, Ley de Instituciones de Seguros y Reaseguros

2.6.1.4 Reglamento General de Tránsito

2.6.1.5 Reglamento de Ajustadores de Pérdidas y Auxiliares de Seguros

2.6.2 ORGANISMOS QUE REGULAN

Además de las leyes que regulan el seguro de automóviles, existen organismos públicos y privados que regulan, supervisan y coordinan las operaciones derivadas del seguro de automóviles.

2.6.2.1 Organismos Públicos

2.6.2.1.1 Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS): Organismo estatal del que dependen la Superintendencia de Seguros y Pensiones, la Superintendencia de Valores y Otras Instituciones y la Superintendencia de Bancos, Financieras y Asociaciones de Ahorro y Préstamo.

2.6.2.1.2 Superintendencia de Seguros y Pensiones: Es la unidad técnica de la CNBS, responsable de la supervisión, vigilancia y control de las instituciones y demás personas del sector de seguros en todas sus modalidades, y administradoras de fondos públicos y privados de pensiones.

2.6.2.2 Instituciones Privadas

2.6.2.2.1 Cámara Hondureña de Aseguradores (CAHDA): Entidad de derecho privado que tienen como principal objeto la coordinación y defensa de los intereses de las entidades afiliadas. Lleva a cabo importantes estudios sobre aspectos técnicos relacionados con la capacitación de profesionales de seguros y promueve o realiza campañas de difusión de carácter institucional. (Marín, 2006)

2.6.1 CONTRATO DE SEGURO DE AUTOMÓVILES

El contrato de seguros o póliza de seguros, contempla las principales características y coberturas básicas que debe contener para conocimiento de los contratantes del seguro:

2.6.1.1 CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES

La ley de Instituciones de Seguros establece que los modelos de contratos o pólizas de seguros responden al régimen de libre competencia en el mercado de seguros, con sujeción a lo dispuesto en la legislación hondureña.

Así mismo dispone que no es necesaria la autorización previa de la CNBS, si bien las condiciones generales y particulares deben presentarse y ponerse a disposición de la Comisión antes de su utilización, para que esta, dentro del plazo de 30 días hábiles, formule las observaciones u objeciones que estime pertinentes. (Marín, 2006)

1. Perfeccionamiento del Contrato: El contrato de seguro de Automóviles entra en vigor una vez que el asegurado firma la solicitud que previamente ha aceptado la aseguradora y paga el importe de la prima correspondiente.
2. Duración del Seguro: El contrato del seguro de automóviles tiene vigencia de un año, renovable a voluntad del asegurado.
3. Pago de la Prima: Generalmente el importe de la prima se realiza en las oficinas de la compañía aseguradora en efectivo o por medio de cheque.

2.6.1.2 COBERTURAS BÁSICAS

1. Seguro Obligatorio de Responsabilidad Civil

Actualmente no existe un seguro obligatorio por daños a terceros para conductores de vehículos. Existe un proyecto de Ley pendiente de aprobación.

2. Seguro Voluntario

- a) Responsabilidad Civil Voluntaria

La cobertura de Responsabilidad Civil cubre los daños ocasionados a terceros en sus personas y en sus bienes como consecuencia de un accidente de tráfico. El límite de máximo de la cobertura generalmente oscila entre 100,000 lempiras o 500,000 lempiras.

b) Daños al vehículo por accidente

Los daños del propio vehículo están cubiertos en caso de colisión con otro vehículo, vuelco, incendio, robo o hurto, explosión o terremoto, viento o huracán, granizo, inundación, daños maliciosos o vandalismo, motín o conmoción civil y rotura de cristales.

En Honduras es habitual que la cobertura de daños se aplique el deducible y/o coaseguro, siendo el propio asegurado quien se hace responsable de un importe de los daños sufridos en el vehículo asegurado.

c) Defensa Jurídica

Ante una eventual Responsabilidad Civil como consecuencia de un accidente, la compañía se hace cargo de la defensa jurídica del asegurado así como de los gastos procesales que ello genere. Actualmente la mayoría de las aseguradoras brindan este servicio sin coste adicional, pero esto dependerá de las condiciones de contratación del seguro.

d) Asistencia vial o asistencia en viaje

Incluye asistencia a las personas aseguradas y al vehículo asegurado.

2.6.2 COBERTURA DE ASISTENCIA VIAL

Para obtener la cobertura de asistencia vial, es necesario que la persona adquiera una póliza de seguro de automóviles, no se comercializa por si sola. Esta cobertura queda amparada bajo las condiciones Generales y particulares de la Póliza y se brinda las 24 horas los siete días de la semana.

El Servicio de Asistencia Vial, le brinda asistencia al vehículo asegurado y a las personas que viajen en él, cuando por accidente o avería en que el vehículo quede inmovilizado o no pueda

continuar el viaje. Las coberturas y los límites económicos establecidos varían de acuerdo a las condiciones de contratación del seguro.

Dentro de las coberturas básicas que se pueden obtener están:

2.6.2.1 A las personas aseguradas

1. Transporte o repatriación sanitaria en caso de lesiones o enfermedad
2. Transporte o repatriación de los asegurados acompañantes
3. Desplazamiento y estancia de un familiar del asegurado
4. Asistencia sanitaria por lesión o enfermedad del asegurado en el extranjero
5. Transmisión de mensajes urgentes
6. Envío de medicamentos urgentes

2.6.2.2 Al vehículo asegurado

1. Remolque del vehículo: En caso que el vehículo no pudiera circular por avería o accidente, se envía una grúa que se hará cargo de su remolque hasta el taller o lugar que elija el asegurado.
2. Auxilio vial básico: Esto incluye atender eventualidades que consistan en paso de corriente al vehículo, cambio de llanta o bien abasto de combustible suficiente para que éste llegue a la estación de servicio más próximo.
3. Envío de ambulancia: En caso que a causa de un accidente resultaren heridos los ocupantes del vehículo asegurado, se coordina el traslado en ambulancia hacia el hospital idóneo más cercano.
4. Cerrajería del vehículo: En caso de pérdida, extravío y llaves dentro del vehículo asegurado, se gestiona y asume los costos del envío de un profesional para la apertura del vehículo.
5. Envío de ajustador: En caso que el vehículo sufra un accidente, se envía un inspector al lugar del siniestro quien llenará el formato de Aviso de siniestro, formato de inspección de avería y toma de fotografías del accidente.

6. Asistencia legal: Se prestan servicios de asesoría legal en caso que el asegurado así lo solicite. El asesor legal asistirá al asegurado en los siguientes casos: hasta la primera audiencia ante Juez de Tránsito, en caso de decomiso de vehículo, y en siniestros con heridos o fallecidos para hacer todas las gestiones ante las autoridades competentes para tratar en lo posible evitar la detención del asegurado y siempre y cuando el conductor no se encuentre bajo la influencia del alcohol o drogas.
7. Vehículo de sustitución o renta de vehículo: Se gestiona o suma los gastos de transporte o renta de un vehículo de características similares al vehículo asegurado por un periodo y costo limitado.
8. Conductor designado: En caso de imposibilidad del asegurado para conducir el vehículo por accidente o embriaguez, y si ninguno de los acompañantes pudiera asumir la operación del vehículo, se provee el servicio de conductor para trasladar el vehículo con sus ocupantes hasta el domicilio habitual del asegurado. En caso de embriaguez, el asegurado deberá llamar a la línea de asistencia con al menos cuatro horas de anticipación e indicar el motivo de su solicitud, además de, la hora y ubicación exacta en que se le recogerá y la dirección dónde se trasladará.

Se pueden brindar otros servicios de asistencia que se pactan con el asegurado al momento de la negociación de la póliza de seguros.

2.6.3 COMPROMISO O CONTRATO CON EL PROVEEDOR

Actualmente la aseguradora para ofrecer el servicio de asistencia, tiene contratados los servicios de una compañía especializada en ofrecer estos servicios en el mercado nacional.

El contrato abarca todos los aspectos sobre las obligaciones y los derechos de cada una de las partes, estas están reguladas en el marco de la legislación nacional. La terminación de este contrato puede realizarlo cualquiera de las partes mediante la notificación a la contraparte en el tiempo establecido en el contrato vigente o por los causales de rescisión ya establecidos en el mismo.

2.6.4 EL REGLAMENTO DE AJUSTADORES DE PÉRDIDAS Y AUXILIARES DE SEGUROS

Este reglamento establece los requisitos y procedimientos que deben seguir las personas que realizan ajustes de pérdidas en las compañías de seguros, al igual que las empresas que se dedican a prestar el servicio de asistencia y deben estar debidamente registrado en la CNBS. Entre los artículos relevantes aplicables son: Artículo 1, 3 y 6.

2.6.5 LEY DE INSTITUCIONES DE SEGUROS Y REASEGUROS

ARTÍCULO 1: Esta ley regula la organización, funcionamiento, fusión, conversión, escisión, liquidación y supervisión de las instituciones que realicen actividades u operativos de seguros y reaseguros, y tiene como propósito:

1. Proteger a tomadores o suscriptores, asegurados y beneficiarios;
2. Promover el fortalecimiento patrimonial de las Instituciones de Seguros; y
3. Fomentar un entorno de libre competitividad entre las Instituciones de Seguros.

ARTICULO 2: A esta ley quedan sujetas las personas jurídicas, nacionales o extranjeras domiciliadas en el país, que en forma habitual y sistemática se dedique a comercializar seguros o fianzas, mediante la celebración de contratos que los obliguen, dentro de sus límites de cobertura y a cambio de una prima, a indemnizar a otra persona natural o jurídica un determinado daño o a satisfacer un capital, una renta u otras prestaciones, en el caso de realizarse el riesgo asegurado previsto en el contrato. También quedan sujetas a esta Ley, las sociedades nacionales o extranjeras autorizadas para ejercer el comercio en Honduras, que practique las operaciones de reaseguro o reafianzamiento de contrato de seguros o fianzas suscritos por las instituciones de seguros o fianzas. (Empresa Nacional de Artes Gráficas, 2001)

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

En este capítulo se presentan los procedimientos, técnicas, mecanismos y métodos utilizados para el desarrollo de la investigación.

3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA

Con el objetivo de organizar las etapas de la formulación del proceso de investigación, se realiza una matriz de congruencia entre cada una de las partes involucradas en la investigación. Esto para poder apreciar e ilustrar en resumen la secuencia lógica de la investigación.

3.1.1 MATRIZ DE CONGRUENCIA METODOLÓGICA

Para garantizar la congruencia de los elementos de la investigación se ha preparado la siguiente matriz, que relaciona el título, objetivo general, objetivos específicos y preguntas de investigación.

Tabla 2. Matriz de Congruencia Metodológica

TÍTULO	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN
Análisis de factibilidad para la creación de la Unidad de Asistencia Vial en una compañía de seguros	Analizar la creación de una Unidad de Asistencia Vial para mejorar el servicio de asistencia vial a los asegurados que permita reducir el número de quejas de los usuarios actuales mediante una evaluación financiera.	Analizar si es económicamente factible la creación de la Unidad de Asistencia Vial dentro del Departamento de Automóviles en la aseguradora mediante una evaluación financiera.	
		Determinar el ahorro económico que generará a la empresa la creación de la Unidad de Asistencia Vial, mediante flujos operativos.	¿Se generará un ahorro económico con la creación de una Unidad de Asistencia Vial en el Departamento de Automóviles?
		Determinar la posibilidad de mejora del actual servicio de asistencia que se provee a los asegurados, realizando planes de acción para capacitación constante del personal y mejora continua.	¿Se reducirá el número de quejas mediante la creación de la Unidad de Asistencia Vial en el Departamento de Automóviles?
		Analizar el impacto en la cartera de vehículos asegurados a través de la mejora en el servicio de asistencia, mediante encuestas de satisfacción del servicio.	¿La creación de la Unidad de Asistencia Vial en el Departamento de Automóviles, producirá un impacto en la cartera de vehículos asegurados?

Fuente: Elaboración Propia

3.2 ENFOQUE Y ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (meta inferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2010)

En base a lo citado anteriormente, se considera que la presente investigación utiliza un enfoque mixto, debido a que se recolectarán y analizarán datos numéricos, pero también, se tomarán aspectos cualitativos y la opinión de los asegurados.

3.2.2 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

Los estudios de Factibilidad o Pre factibilidad por su naturaleza, utilizan un alcance descriptivo, Hernández, et all. (2010), menciona que los estudios descriptivos “Buscan especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (p. 80).

3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación es del tipo no experimental, transversal y descriptiva, no se manipulan variables.

3.3.1 POBLACIÓN

Hernández et al., (2010) afirma que: “Población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinados especificaciones” (p.174). Para efectos de la investigación se considera la población al total de las personas que poseen una póliza de seguro de automóviles en la aseguradora.

3.3.2 MUESTRA

“La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población; es decir un subconjunto de los elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que se llama población” (Hernández et al., 2010, p.175).

El tipo de muestreo a emplear será el no probabilístico, debido a que no se comprobaran hipótesis o resultados, y el tipo de muestreo es por conveniencia.

“Es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre el cual se efectuara la medición y la observación de las variables objeto de estudio” (Bernal, 2010)

Ecuación 1- Cálculo de la Muestra

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

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población 25,000 asegurados

Z = Nivel de confianza 1.96

p = Probabilidad esperada de que se cumpla la condición 0.5

q = Probabilidad esperada de que no se cumpla la condición 0.5

e = Margen de error deseado 7.46%

Resultado: 172 encuestas a ser aplicadas a la unidad de análisis.

$$n = \frac{(25,000 \times (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5)}{(0.0746)^2 \times (25,000-1) + 0.5 \times 0.5 \times (1.96)^2}$$

$$n = (24,010) / (140.0838)$$

$$n = 171.40 \sim 172$$

3.3.3 UNIDAD DE ANÁLISIS

La unidad de análisis para esta investigación es la unidad de automóviles de la compañía de seguros, pues el proyecto de investigación está orientado a crear una unidad de asistencia vial dentro del actual departamento de automóviles.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Se aplicaran cuestionarios a los clientes de la compañía de seguros por medio de una entrevista personal, telefónica o vía internet.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS

4.1 INVESTIGACIÓN DE MERCADO

Con el objetivo de obtener información directamente de los usuarios o potenciales usuarios del servicio de asistencia, se realiza la presente investigación de mercado a las personas que poseen un vehículo y tienen un seguro de automóvil contratado, mediante la realización de encuestas de satisfacción del servicio recibido, para poder así determinar las variables que prioriza el asegurado al momento de recibir el servicio y realizar planes de acción para la mejora continua.

4.1.1 PRODECIMIENTO PARA SOLICITAR EL SERVICIO DE ASISTENCIA

Actualmente la compañía presta el servicio de asistencia a través de una empresa especializada externa, por la prestación de este servicio la aseguradora paga un monto determinado de forma mensual por el total de la cartera de vehículos asegurados, por ello, los asegurados que tienen esta cobertura reciben el servicio solicitado. El procedimiento para la solicitud de un servicio es el siguiente:

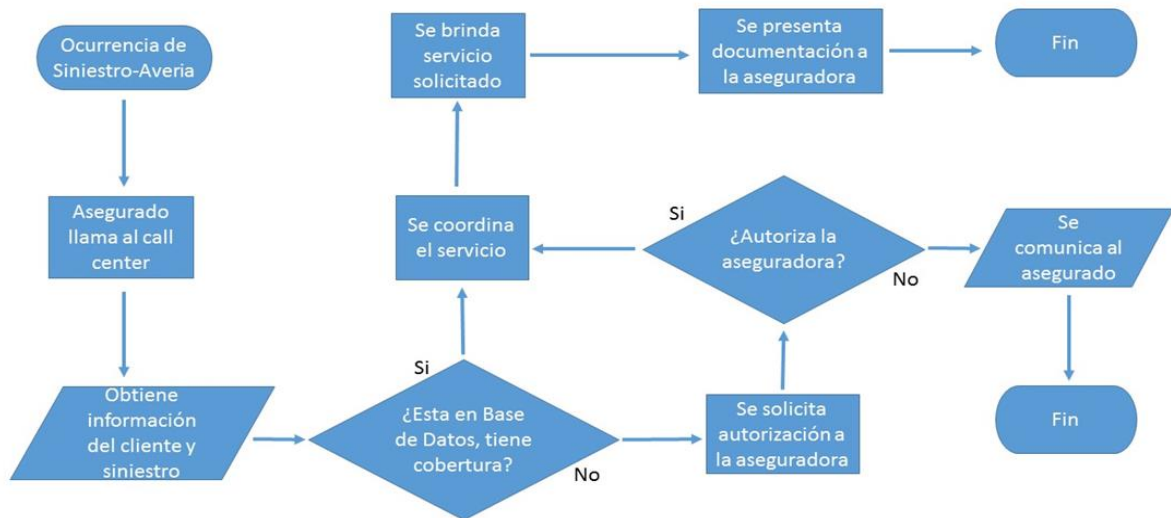


Figura 2. Proceso actual del servicio de asistencia

Fuente: Elaboración Propia

Se considera que la desventaja que existe con el procedimiento actual, es que en los casos que no aparecen en la base de datos que se brinda al proveedor de los asegurados que cuentan con la cobertura de asistencia, se genera retraso en el tiempo de respuesta al cliente ya que el proveedor no tiene la información en el momento para dar una respuesta inmediata, lo que en algunas ocasiones genera un cliente insatisfecho y costo adicional para la aseguradora porque los valores que son autorizados por la compañía son facturados fuera de las condiciones del contrato.

Con el presente proyecto se propone que el servicio de asistencia sea una unidad dentro del departamento de autos, esto con la finalidad de reducir los costos actuales y mejorar los tiempos de respuesta al cliente ya que la información necesaria para brindar el servicio se obtendrá directamente de la base de datos de la aseguradora.

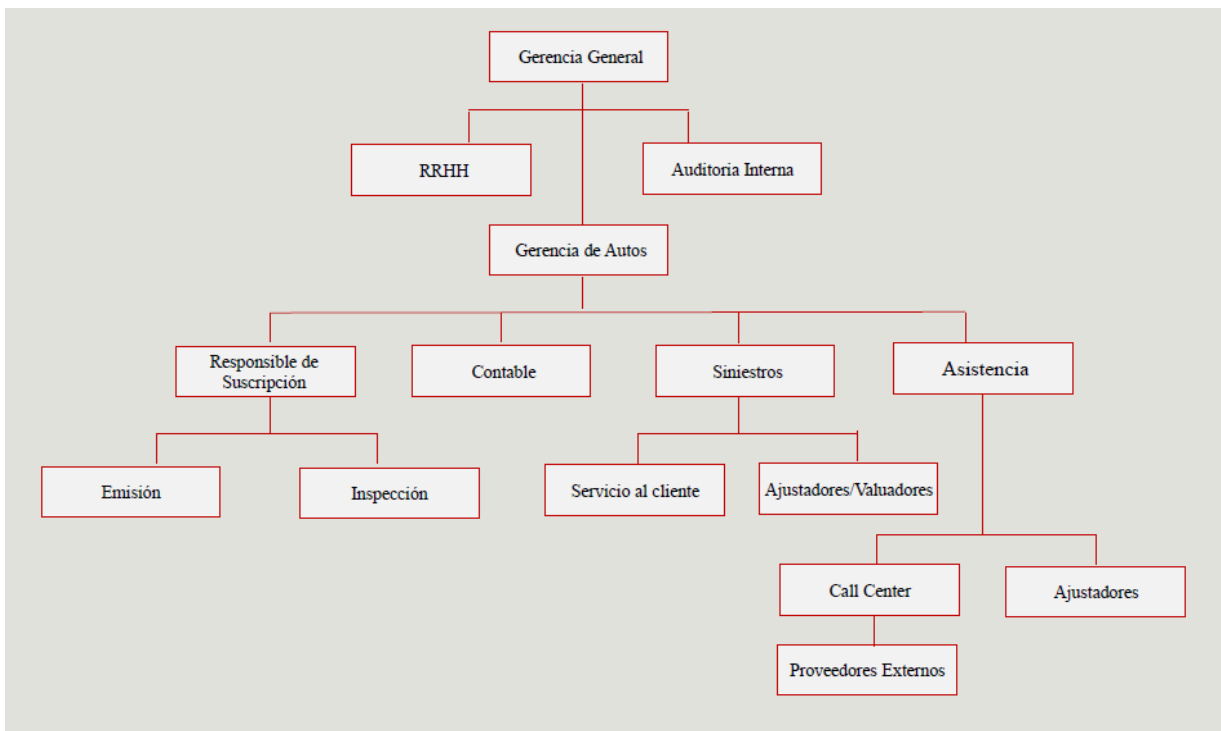


Figura 3. Organigrama con la nueva estructura

Fuente: Elaboración Propia

4.1.2 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

La información recopilada, servirá para sintetizar los resultados estadísticos a través de la tabulación de la información.

4.1.2.1 ENCUESTA A CLIENTES

Las encuestas, se realizan para recopilar la información sobre las necesidades y preferencias de los usuarios del servicio.

4.1.2.2 RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Los resultados que se presentan a continuación, provienen de las respuestas obtenidas de las personas encuestadas para conocer el mercado actual y el grado satisfacción del cliente que ha recibo el servicio de asistencia.

¿Tiene usted seguros de automóvil?

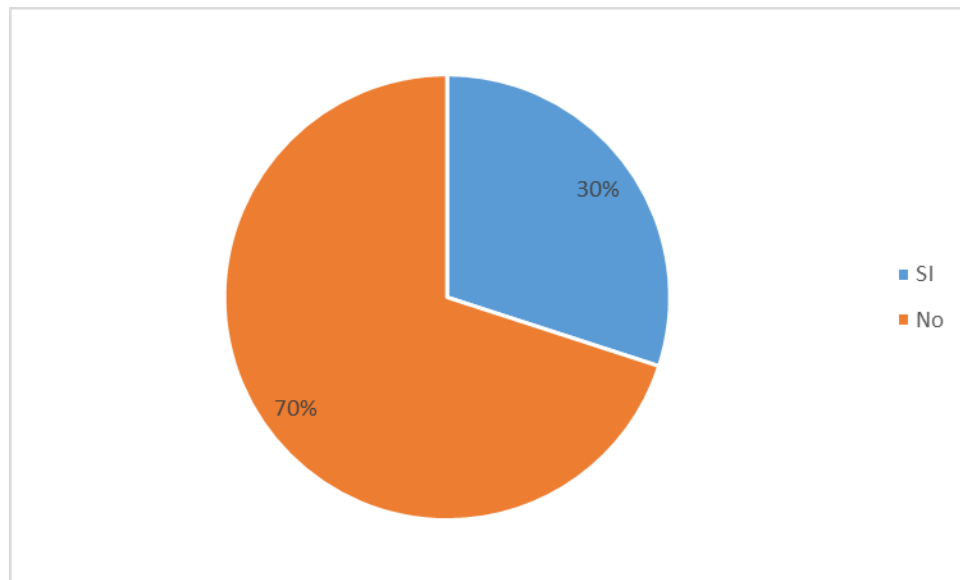


Figura 4. Vehículos asegurados

Fuente: Elaboración Propia

En el gráfico anterior, se muestran los resultados obtenidos a la pregunta donde se concluye que del total de personas encuestadas que poseen vehículos, el **30%** lo tienen asegurado. Este dato es importante porque el servicio de asistencia se deriva de la contratación del seguro de automóviles.

¿Ha utilizado el servicio de asistencia vial?

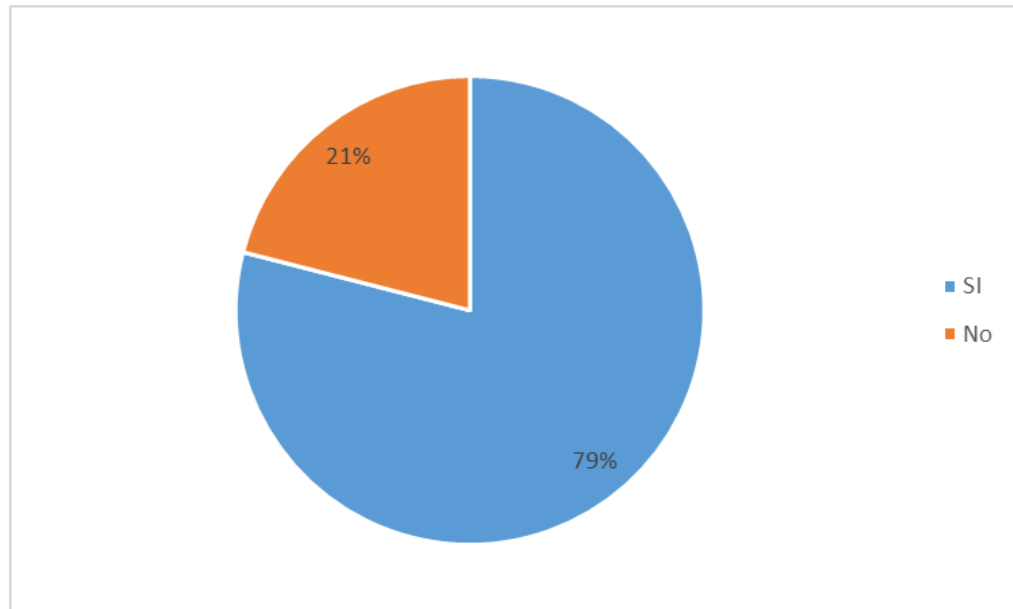


Figura 5. Utilización del servicio de asistencia

Fuente: Elaboración Propia

El resultado anterior, muestra que el **79%** de los asegurados han utilizado el servicio de asistencia vial en por lo menos una ocasión, lo que representa un porcentaje importante de asegurados que si no se ofrece un servicio de calidad, habrá un porcentaje alto de clientes insatisfechos.

¿Con qué frecuencia ha utilizado el servicio de asistencia anualmente?

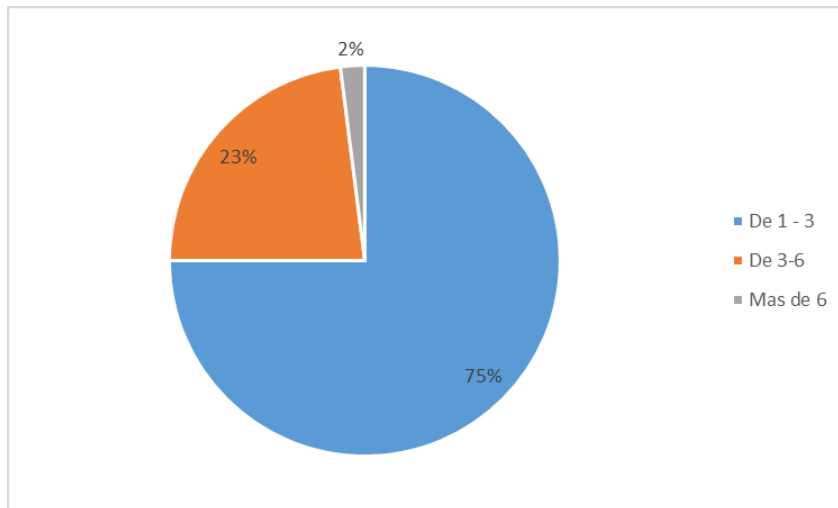


Figura 6. Frecuencia del uso de asistencia vial

Fuente: Elaboración Propia

Con la finalidad de medir la frecuencia de uso del servicio de asistencia, se establecen los rangos de consulta mencionados anteriormente, concluyendo que el **75%** de las personas que han utilizado este servicio, lo han solicitado al menos una vez al año.

¿Qué tipo de asistencia ha solicitado?

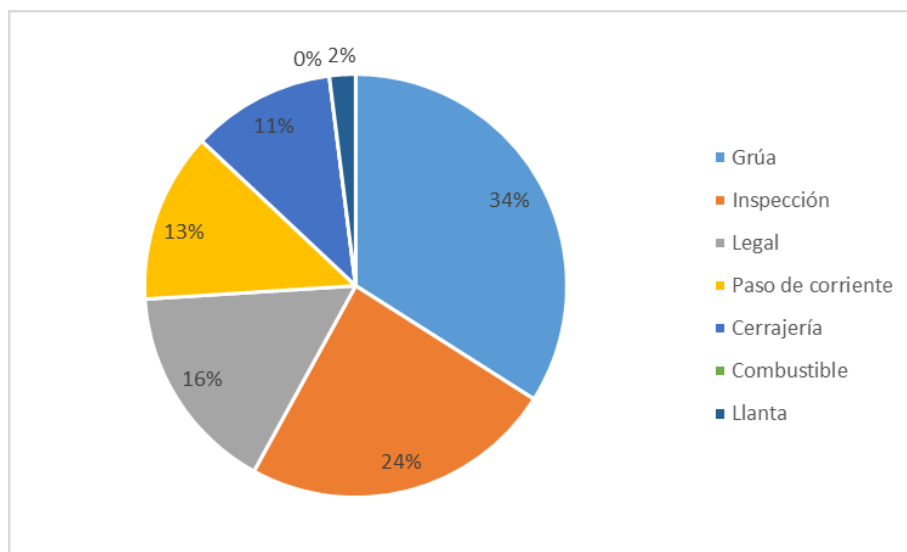


Figura 7. Tipo de asistencia utilizado

Fuente: Elaboración Propia

Con el objetivo de conocer cuál de los servicios que ofrece la asistencia vial, es el más utilizado por los asegurados, se concluye que el 34% solicitan el servicio de grúa, esto por inmovilización del vehículo sea por avería o colisión, seguido por el servicio de inspección al momento de la ocurrencia de un siniestro con el 24%, asistencia legal 16%, paso de corriente 13% y cerrajería 11%.

¿Cuál de las siguientes variables prioriza usted al momento de utilizar el servicio de asistencia?

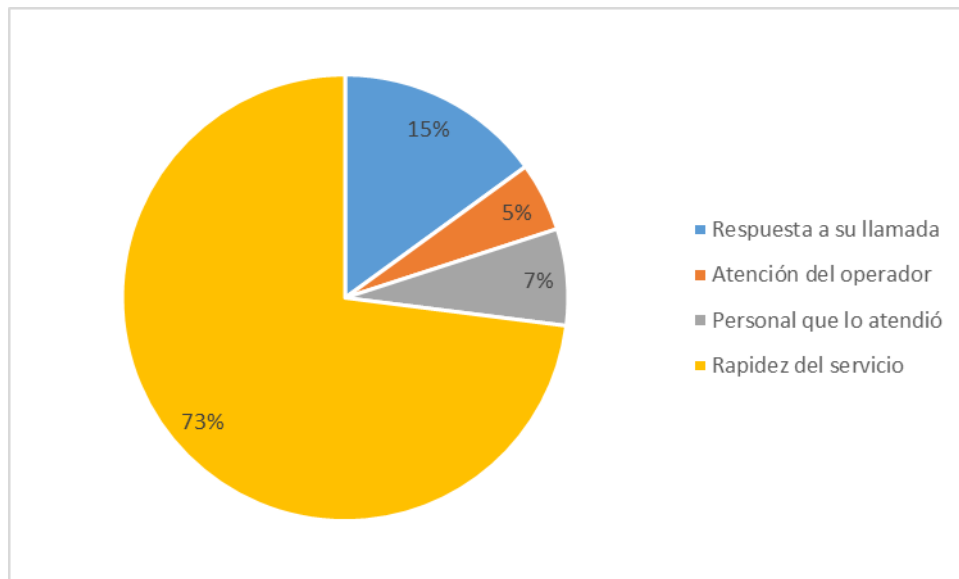


Figura 8. Priorización al momento de la utilización del servicio de asistencia

Fuente: Elaboración Propia

Según los resultados, la variable que priorizan los asegurados al momento de solicitar el servicio de asistencia, es el tiempo o rapidez en la prestación del servicio solicitado con un 73% y la respuesta a su llamada en el call center un 15%.

¿Cómo considera que fue el servicio prestado?

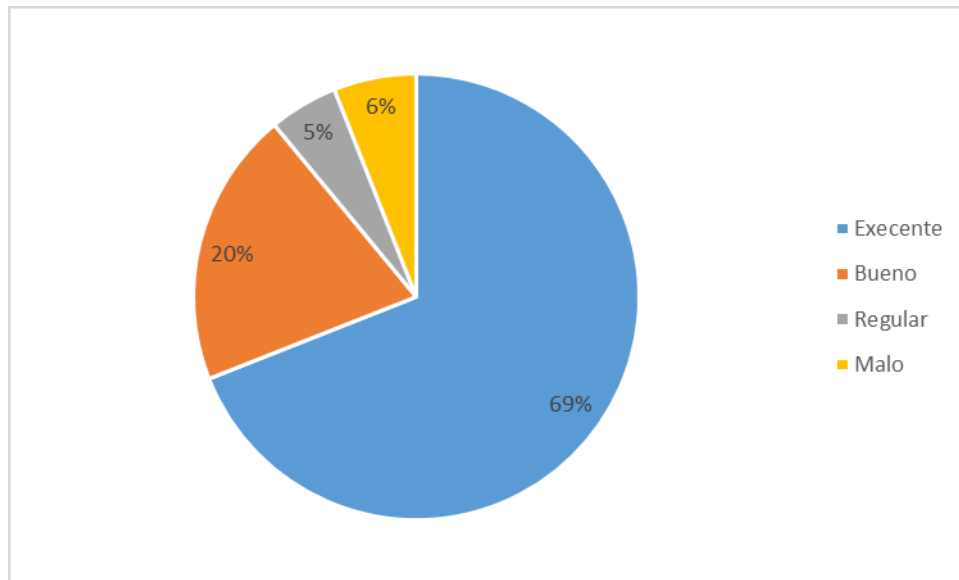


Figura 9. Calificación del servicio recibido

Fuente: Elaboración Propia

El gráfico anterior muestra que el 69% de los asegurados que han utilizado el servicio de asistencia, lo califican como el excelente, el 20% bueno, el 6% malo y el 5% regular.

4.2 ESTUDIO TÉCNICO

El estudio técnico es fundamental en un proyecto de inversión, es aquí donde se hace la descripción física del proyecto, se especifica la ubicación de la empresa, condiciones que debe tener como el espacio físico donde se ofrecerán los servicios, el material y equipo de oficina que se necesita para las oficinas administrativas.

En esta sección de la investigación se podrá obtener información para cuantificar el monto de las inversiones y costos de operación pertinente, así como de las necesidades de capital de trabajo, recursos humanos para la puesta en marcha como para la posterior operación del proyecto.

4.2.1 ESPACIO FÍSICO

En el espacio físico se considera únicamente la ampliación de la capacidad instalada en Tegucigalpa, es aquí donde se centralizará el call center a nivel nacional, los ajustadores de la sucursal, el jefe de la asistencia y el monitoreo de los proveedores. Los ajustadores de las sucursales de San Pedro Sula y La Ceiba se instalarán en las oficinas de la aseguradora.

Se consideran tres opciones de locales en Tegucigalpa, para la ubicación de la unidad de asistencia vial, y que la aseguradora pueda tomar la mejor opción de acuerdo a los costos, como se describe en la siguiente tabla.

Tabla 3. Costo de Local

Opción de Local	Ubicación	Tamaño(m ²)	Precio(\$/m ²)	Costo alquiler (\$)	Costo Alquiler(L)
A	Bulevar Morazán Tegucigalpa	60	\$26.00	\$1,560.00	L35,724.00
B	Bulevar Suyapa Tegucigalpa	75	\$23.00	\$1,725.00	L39,502.50
C	Colonia Lomas del Gujarro	60	\$37.00	\$2,220.00	L50,838.00

Fuente: Elaboración Propia

Con el objeto de definir cuál de las opciones es la mejor para la ubicación de lo que será la Unidad de Asistencia Vial, se utiliza el método cualitativo de puntos, en el que se evalúan cualidades relevantes para la localización y de acuerdo a ellas se medirán las localidades asignando puntuación a cada una de ellas, siendo la puntuación más alta la mejor opción.

Tabla 4. Ponderación de las variables

Variable	Ponderacion
Precio	35%
Tamaño	30%
Acceso	20%
Instalaciones	15%
Total	100%

Fuente: Elaboración Propia

Las variables que se consideran en este punto son precio, tamaño, acceso e instalaciones del local, siendo la variable precio la que tiene una mayor ponderación, esto considerando que la aseguradora requiere ahorrar en los costos actuales.

Tabla 5. Operacionalización de las Variables

Variable	Ponderacion	Local A	PP	Local B	PP	Local C	PP
Precio	35%	45.00	15.75	35.00	12.25	20.00	7.00
Tamaño	30%	30.00	9.00	40.00	12.00	30.00	9.00
Acceso	20%	40.00	8.00	30.00	6.00	30.00	6.00
Instalaciones	15%	35.00	5.25	30.00	4.50	35.00	5.25
Total	100%		38.00		34.75		27.25

Fuente: Elaboración Propia

Luego de realizar la ponderación de las variables asignándole un peso a cada una, se obtiene como resultado que el local A, ubicado en el Bulevar Morazán es la opción apropiada para ubicar la unidad de asistencia vial, esto basado en las variables precio, tamaño, acceso e instalaciones.

De acuerdo a las especificaciones y estándares de la compañía, se propone el siguiente diseño para el acondicionamiento y distribución física del espacio que será utilizado por el personal de la unidad de asistencia vial, que incluirá operadores de call center, ajustadores y el espacio para el jefe inmediato.

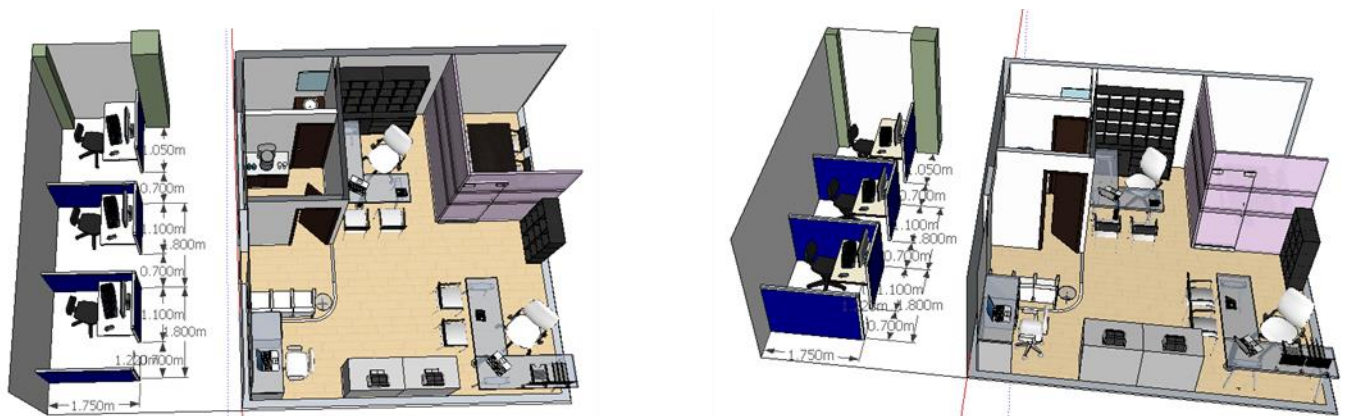


Figura 10. Distribución de Espacio Físico de Local

Fuente: Elaboración Propia

4.2.2 LOCALIZACIÓN

Para el montaje de la unidad de asistencia vial se debe considerar acondicionar un espacio adicional al que ya posee la unidad de automóviles, debido a la importancia que tiene la correcta selección de un local que posea los servicios básicos y sanitarios que se requieren así como amplitud, comodidad, y seguridad para los empleados proveedores. Es de suma importancia que el local tenga una ubicación céntrica y sea de fácil acceso, para que al momento de la ocurrencia de un siniestro el servicio de asistencia obtenga mejores tiempos de respuesta.

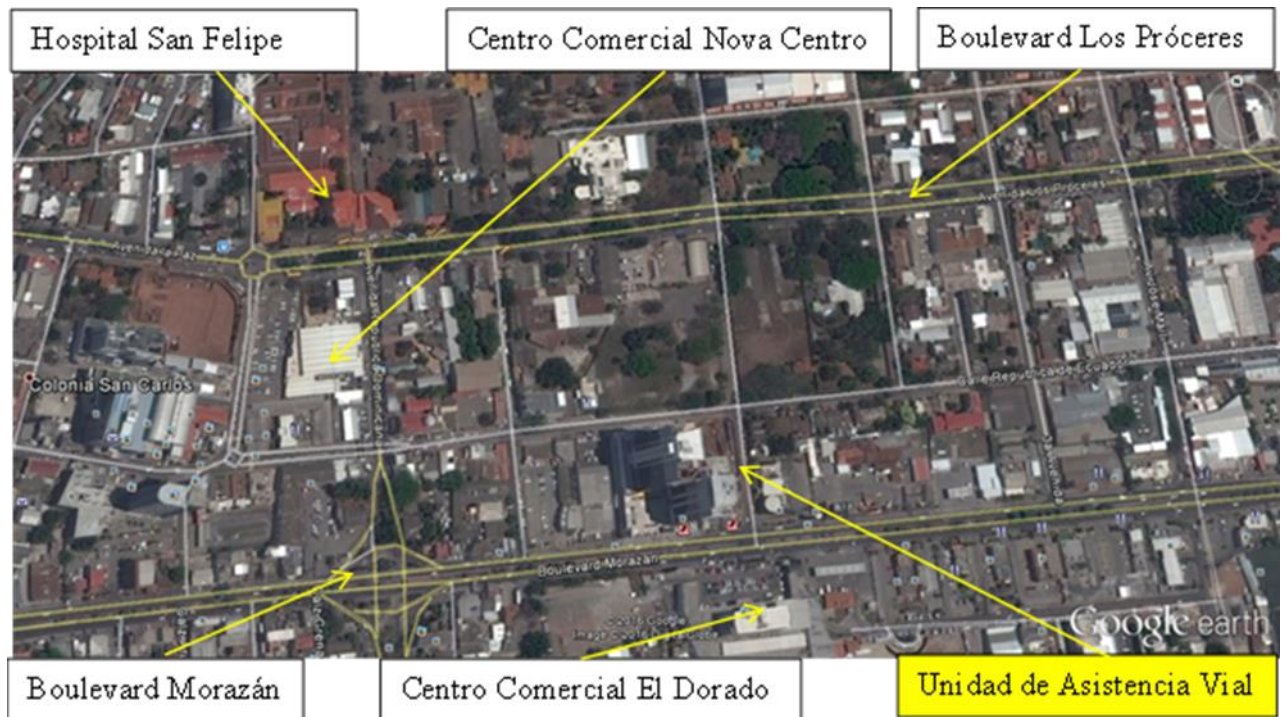


Figura 11. Localización

Fuente: Elaboración Propia

4.2.3 EQUIPO UTILIZADO

El equipo utilizado es de mucha importancia para que el personal pueda desempeñar sus labores de manera eficiente, brindándoles a los empleados un ambiente de trabajo agradable y las

herramientas necesarias para la ejecución de sus actividades, a continuación se presenta el equipo de oficina necesario para la operación de la unidad de asistencia vial:



Figura 12. Mobiliario

Fuente: Industrias Panavisión S.A (IPSA)



Figura 13. Computadoras (Equipo)

Fuente: Jetstereo.com



Figura 14. Teléfonos (Planta telefónica especial)

Fuente: Phones4Business.com



Figura 15. Vehículos

Fuente: MercadoLibre.com

4.2.4 SELECCIÓN DE PROVEEDORES

El proyecto propuesto debe considerar la subcontratación de proveedores externos que le brinden servicios de asistencia de maniobra, grúa, remolque, cerrajería, ambulancia y legal, esto porque la inversión en este equipo es muy elevado para la aseguradora, los proveedores deberán ser administrados por el servicio de asistencia al igual que los servicios de asistencia legal u otros que considere la compañía.

La selección y calificación de los proveedores debe realizarse de acuerdo a las políticas de proveedores que tiene la aseguradora, considerando la calidad del servicio brindado, que incluya factores como: tiempo de llegada, imagen de la unidad y del conductor.

Como plan de mejora continua para mantener estándares de calidad con sus proveedores y lograr reducir el grado de insatisfacción de los clientes, se sugiere a la aseguradora que implemente algunas de las siguientes estrategias:

1. **Indicadores de Calidad:** Realizar evaluaciones periódicas a los proveedores aplicando indicadores de tiempo de respuesta y calidad del servicio a través de encuestas a los asegurados.
2. **Realización de convenios:** Firmar convenio entre la compañía y el proveedor de servicios para fijar políticas de precios o negociaciones por volumen de asignaciones.
3. **Tarifas diferenciadas:** Con el objetivo de mejorar el servicio de los proveedores externos administrados por la empresa se propone una estrategia de tarifas diferenciadas en horarios nocturnos, feriados y fines de semana para crear disponibilidad y preferencia por parte del proveedor. (Zambrano, 2013)

4.3 ESTUDIO FINANCIERO

En este capítulo se analizan o determinan los costos estimados que intervienen de manera directa e indirecta para desarrollar el proyecto y que sirvan para toma de decisión de los ejecutivos de la aseguradora.

4.3.1 INVERSIÓN INICIAL

El plan de inversión abarca los costos totales de la puesta en marcha del proyecto, en el cual se contemplan costos de adquisición de automóviles para la movilización de los ajustadores, equipo de oficina y acondicionamientos de local.

En la adquisición de los vehículos se consideran dos unidades para la sucursal de Tegucigalpa, dos unidades para San Pedro Sula y una para la sucursal de La Ceiba.

Tabla 6. Inversión Inicial

Concepto	Costo Total
Activos Fijos e Intangibles	2,617,400.00
Equipo de Oficina	806,868.00
Acondicionamiento de Local	800,000.00
Total	L4,224,268.00

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 7. Activos Fijos e Intangibles

Concepto	Cantidad	Costo Unitarios	Precio Total
Vehículo tipo Van HYUNDAI H-1, para servicio de asistencia	5	517,500.00	2,587,500.00
Software para Call center	1	29,900.00	29,900.00
Total			L2,617,400.00

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 8. Equipo de Oficina

Concepto	Cantidad	Costo Unit	Precio Total
Equipo de Computación	12	12,495.00	149,940.00
Planta telefónica para call center	1	69,000.00	69,000.00
Cámaras	6	3,995.00	23,970.00
Impresora	1	6,500.00	6,500.00
Escritorio	4	9,200.00	36,800.00
Sillas tipo ejecutivas	3	3,450.00	10,350.00
Basureros	4	300	1,200.00
Archivadores de 6 gavetas	2	2,714.00	5,428.00
Herramientas de Vehiculos	1	500,000.00	500,000.00
Extintor de incendio de 20 libras	2	1,840.00	3,680.00
Total			L806,868.00

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 9. Acondicionamiento de Local

Concepto	Cantidad	Costo Unit	Precio Total
Adquisición Acondicionamiento de espacio físico	1	800,000.00	800,000.00
Total			800,000.00

Fuente: Elaboración Propia

4.3.2 COSTOS OPERATIVOS

Los costos operativos que se consideran para poner en marcha el proyecto son costos relacionados con el personal que se contratara, los gastos de local, gastos generales y pago a proveedores de servicios de grúas, asistencia legal, cerrajería y otros

Tabla 10. Costos Operativos

Concepto	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Gastos de Personal	3,036,365	3,340,001.78	3,674,001.96	4,041,402.16	4,445,542.37
Gastos de Local	478,368	526,205	578,825	636,708	700,379
Gastos Generales	2,142,964	2,357,261	2,592,987	2,852,286	3,137,514
Pago a Proveedores	4,548,000	5,002,800	5,503,080	6,053,388	6,658,727
Totales	L10,205,697.59	L11,226,267.35	L12,348,894.08	L13,583,783.49	L14,942,161.84

Fuente: Elaboración Propia

1. GASTOS DE PERSONAL

En los gastos de personal se consideran los gastos por sueldos y salarios, seguridad social, beneficios a empleados y el pasivo laboral. Los sueldos se calculan de acuerdo a los beneficios de Ley y los beneficios que brinda la aseguradora a sus empleados. El detalle del personal a contratar se detalla en el anexo 4.

Tabla 11. Gastos de Personal

Concepto	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Sueldos y Salarios	2,606,313	2,866,944	3,153,639	3,469,003	3,815,903
Seguridad Social	142,014.32	156,216	171,837	189,021	207,923
Otros Gastos Sociales	36,993.99	40,693	44,763	49,239	54,163
Participacion en utilidades	251,043.94	276,148	303,763	334,139	367,553
Gastos de Personal	L3,036,365.26	L3,340,001.78	L3,674,001.96	L4,041,402.16	L4,445,542.37

Fuente: Elaboración Propia

2. GASTOS DE LOCAL

Para la determinación de los gastos de local, se considera el valor de la opción A establecido en el estudio técnico, considerando el espacio físico con menor costo.

Tabla 12. Gastos de Local

Concepto	Costo Mensual	Total Anual
Alquileres	35,724.00	428,688.00
Mantenimiento y Vigilancia	4,140.00	49,680.00
Total	39,864.00	478,368.00

Fuente: Elaboración Propia

3. GASTOS GENERALES

Los gastos generales incluyen gastos de comunicaciones en telefonía celular y fija e internet, insumos de oficina y gastos varios que no se contemplen en otras líneas de gastos, así como el combustible y mantenimiento de los vehículos.

Tabla 13. Gastos Generales

Concepto	Costo Mensual	Total Anual
Comunicaciones	50,000	600,000
Insumos de Oficina	15,012	180,142
Gastos Varios	10,000	120,000
Matricula Vehicular	30,000	30,000
Seguro de Vehiculos	60,822	60,822
Limpieza	6,000	72,000
Servicios Publicos	10,000	120,000
Combustible	20,000	240,000
Mantenimiento de Vehiculos	60,000	720,000
Total	L75,011.84	L2,142,964.33

Fuente: Elaboración Propia

4. PAGOS A PROVEEDORES

En esta línea de gastos, se consideran los costos de la prestación de los servicios de asistencia que se brinden a través de proveedores externos pero que serán coordinados directamente por el call center de la aseguradora, por ejemplo el servicio de grúas, ambulancias y asistencia legal que se consideran serán tercerizados debido a que la inversión en este tipo de equipo es muy elevado, sobre los servicios de asistencia legal se tendrán abogados externos y sobre los servicios de ambulancia serán coordinados con hospitales y la cruz roja. El detalle de costos por cada una de las asistencias se muestra en el anexo 5.

Tabla 14. Pagos a Proveedores

Concepto	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Audiencia de Transito	720,000	792,000	871,200	958,320	1,054,152
Extraccion de Vehiculo	84,000	92,400	101,640	111,804	122,984
Grúa local	768,000	844,800	929,280	1,022,208	1,124,429
Grúa largo	2,520,000	2,772,000	3,049,200	3,354,120	3,689,532
Cerrajería	216,000	237,600	261,360	287,496	316,246
Servicio Legal Completo	240,000	264,000	290,400	319,440	351,384
Costo Total	L4,548,000.00	L5,002,800.00	L5,503,080.00	L6,053,388.00	L6,658,726.80

Fuente: Elaboración Propia

5. PROYECCION DEL AHORRO

En el ahorro se consideran los valores que la aseguradora dejará de pagar a la compañía que actualmente le brinda el servicio de asistencia. En detalle de los costos se muestran en el anexo 6.

Tabla 15. Proyección del ahorro

Año	Tasa Promedio	Costo Anual	Costo en Lempias
1	22.7600	\$ 552,000.00	L. 12,563,520.00
2	23.4428	\$ 579,600.00	L. 13,587,446.88
3	24.1461	\$ 608,580.00	L. 14,694,823.80
4	24.8705	\$ 639,009.00	L. 15,892,451.94
5	25.6166	\$ 670,959.45	L. 17,187,686.77

4.3.3 FLUJOS FUTUROS

En este apartado se analizan los flujos de efectivo que tendrá el proyecto, cálculo del VAN y TIR para determinar la factibilidad del proyecto. Entre los flujos que se consideran, están la inversión inicial, costos operativos, depreciación de los vehículos de acuerdo a Ley y el ahorro que es el valor que dejará de pagar la aseguradora con la puesta en marcha de este proyecto.

El análisis financiero se desarrolla con flujos estimados y proyectados en un periodo de cinco años, aunque si el proyecto se lleva a cabo deberá realizar análisis posteriores al periodo considerado en este proyecto, de igual manera si el proyecto no se desarrolla en un corto plazo, se deberá actualizar los valores económicos del proyecto.

Tabla 16. Depreciación de vehículos

Concepto	Valor depreciación	Depreciación acumulada	Valor en libros
Año 0	0	0	2,587,500.00
Año 1	512,325	512,325	2,075,175.00
Año 2	512,325	1,024,650	1,562,850.00
Año 3	512,325	1,024,650	1,050,525.00
Año 4	512,325	1,024,650	538,200.00
Año 5	512,325	1,024,650	25,875.00

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 17. Flujos de Efectivo

Concepto	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Inversión Inicial	-4,224,268	-	-	-	-	-
Ahorro	-	12,563,520.00	13,587,447	14,694,824	15,892,452	17,187,687
Costos Operativos	-	10,205,697.59	11,226,267	12,348,894	13,583,783	14,942,162
Depreciación	-	512,325.00	512,325	512,325	512,325	512,325
UAII	-	1,845,497.41	1,848,855	1,833,605	1,796,343	1,733,200
Impuesto Sobre la Renta	-	461,374.35	462,214	458,401	449,086	433,300
Utilidad Neta	-	1,384,123.06	1,386,641	1,375,204	1,347,258	1,299,900
Depreciación	-	512,325.00	512,325	512,325	512,325	512,325
Recuperación por venta de Activos	-	-	-	-	-	25,875
Flujos	-L4,224,268	L1,896,448	L1,898,966	L1,887,529	L1,859,583	L1,838,100

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 18. Período de Recuperación

Inversión	-4,224,268.00
FE año 1	1,896,448.06
FE año 2	1,898,965.90
Saldo	-428,854.04

PERÍODO DE RECUPERACIÓN ES CENARIO BASE	
Periodo de Recuperación=	Saldo/FE año 3 = - 0.23 Años
	0.314 x 12 = 2.76 Meses
	0.76 x 30 = 22.80 Días

R/= Período de Recuperación 2 años 2 meses 23 días

Fuente: Elaboración Propia

Tasa	25%
VA	L. 5,062,904.86
VAN	L. 838,636.86
TIR	34%

Los flujos proyectados para los años dos, tres, cuatro y cinco, contemplan un incremento interanual en el ahorro del **5%**, esto en función del crecimiento de la cartera de clientes y la fluctuación del dólar respecto al lempira ya que los costos actuales que la aseguradora paga se registran en esta moneda, en los costos operativos se considera un incremento interanual del **10%** ya que deberá ser mayor a la inflación anual registrada.

La tasa de descuento que se contempla para el período del proyecto es del **25%** que supera el costo de oportunidad y de financiamiento de la inversión ya que la aseguradora dejará de invertir estos fondos en inversiones de bonos, certificados o acciones en el mercado local que oscila entre el 7% a 10% y el costo de financiamiento bancario considerado para este tipo de inversión máximo el 15% a 18% para préstamos corporativos.

4.3.4 ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD

El análisis de sensibilidad o análisis de escenarios es una herramienta financiera utilizada para tomar decisiones de inversión proyectando flujos de caja futuros y analizando los resultados obtenidos del Valor Actual Neto (VAN) y la Tasa Interna de Retorno (TIR).

4.3.4.1 ESCENARIO OPTIMISTA

Para el cálculo del escenario optimista se considera un aumento del **10%** en el ahorro anual que tendrá la aseguradora, una disminución del **10%** en los costos operativos y una tasa de descuento del **20%**, valores analizados con el flujo base para el año 1.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos con el cambio mencionado anteriormente.

Tabla 19. Flujos de Efectivo Escenario Optimista

Concepto	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Inversión Inicial	-4,224,268.00	-	-	-	-	-
Ahorro	-	13,819,872.00	14,946,191.57	16,164,306.18	17,481,697.13	18,906,455.45
Costos Operativos	-	9,185,127.83	10,103,640.61	11,114,004.67	12,225,405.14	13,447,945.65
Depreciación	-	512,325.00	512,325.00	512,325.00	512,325.00	512,325.00
UAII	-	4,122,419.17	4,330,225.96	4,537,976.51	4,743,967.00	4,946,184.80
Impuesto Sobre la Renta	-	1,030,604.79	1,082,556.49	1,134,494.13	1,185,991.75	1,236,546.20
Utilidad Neta	-	3,091,814.38	3,247,669.47	3,403,482.38	3,557,975.25	3,709,638.60
Depreciación	-	512,325.00	512,325.00	512,325.00	512,325.00	512,325.00
Recuperación por venta de Activos	-	-	-	-	-	25,875.00
Flujos	-L4,224,268	L3,604,139	L3,759,994	L3,915,807	L4,070,300	L4,247,839

Fuente: Elaboración Propia

Tasa	20%
VA	L. 11,550,674.91
VAN	L. 7,326,406.91
TIR	85%

Tabla 20. Período de Recuperación Escenario Optimista

Inversion	-4,224,268.00
FE año 1	3,604,139.38
Saldo	-620,128.62

PERÍODO DE RECUPERACIÓN ESCENARIO OPTIMISTA			
Periodo de Recuperación=	Saldo/FE año 2 = -	0.16	Años
	0.16 x 12 =	1.92	Meses
	0.92 x 30 =	27.60	Días

R/= Período de Recuperación 1 años 1 meses 28 días

Fuente: Elaboración Propia

4.3.3.2 ESCENARIO PESIMISTA

Para el cálculo del escenario pesimista se considera mantener el ahorro anual que tendrá la aseguradora, un aumento del **10%** en los costos operativos y una tasa de descuento del **25%**, esto con respecto al flujo base para el año 1.

A continuación, se presentan las tablas con el cambio mencionado anteriormente.

Tabla 21. Flujos de Efectivo Escenario Pesimista

Concepto	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Inversión Inicial	-4,224,268	-	-	-	-	-
Ahorro	-	12,563,520.00	13,587,446.88	14,694,823.80	15,892,451.94	17,187,686.77
Costos Operativos	-	11,226,267.35	12,348,894.08	13,583,783.49	14,942,161.84	16,436,378.02
Depreciación	-	512,325.00	512,325	512,325	512,325	512,325
UAII	-	824,927.65	726,228	598,715	437,965	238,984
Impuesto Sobre la Renta	-	206,231.91	181,556.95	149,678.83	109,491.28	59,745.94
Utilidad Neta	-	618,695.74	544,671	449,036	328,474	179,238
Depreciación	-	512,325.00	512,325	512,325	512,325	512,325
Recuperación por venta de Activos	-	-	-	-	-	25,875
Flujos	-L4,224,268	L1,131,021	L1,056,996	L961,361	L840,799	L717,438

Fuente: Elaboración Propia

Tasa	25%
VA	L. 2,652,992.24
VAN	-L. 1,571,275.76
TIR	4%

Tabla 22. Período de Recuperación Escenario Pesimista

Inversión	-4,224,268.00
FE año 1	1,131,020.74
FE año 2	1,056,995.85
FE año 3	961,361.48
FE año 4	840,798.83
Saldo	-234,091.10

PERÍODO DE RECUPERACIÓN ESCENARIO PESIMISTA			
Periodo de Recuperación=	Saldo/FE año 5 = -	0.33	Años
	0.33* 12=	3.96	Meses
	0.96* 30=	28.80	Días

R/= Período de Recuperación 4 años 3 meses 29 días

Fuente: Elaboración Propia

El proyecto en el peor escenario considerando mantener el ahorro del con un crecimiento interanual del **5%** y un aumento en los costos operativos del **10%** en relación al base, muestra flujos positivos pero un VAN negativo lo que significa que el periodo estudiando de cinco años no se recupera la inversión, considerando este escenario el proyecto no sería factible financieramente realizarlo pero quedara a criterio de la aseguradora la puesta en marcha del mismo y considerando que el tiempo de ejecución del proyecto.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

En base al estudio realizado en el presente proyecto, se concluye que es factible la creación de la Unidad de Asistencia Vial en la compañía de seguros, esto basado en:

1. Que de acuerdo al análisis realizado en el estudio financiero, se determinó que la creación de la Unidad de Asistencia Vial es factible para la empresa aseguradora ya que le permitirá generar un ahorro anual significativo, por los flujos de efectivo que presenta, el Valor Actual Neto (VAN) es de L.838,636 para un periodo de valuación de cinco (5) años, la Tasa Interna de Retorno (TIR) es del 34% y la inversión se recupera en el año dos (2), todo esto, considerando un costo de capital del 25% que supera el coste de oportunidad y de financiamiento de la inversión en el mercado local.
2. Que actualmente existe un grado de insatisfacción de los usuarios del servicio de asistencia ya que según los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas el 6% indica ser malo y el 5% regular y que la mayoría de los encuestados priorizan la prontitud del servicio.

5.2 RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la aseguradora, llevar a cabo el proyecto ya que según el análisis financiero realizado, aun en el peor escenario considerando incremento en los costos operativos y reduciendo del ahorro por el valor dejará de pagar a su proveedor, muestra resultados positivos significativos en el valor actual neto y en la tasa de retorno de su inversión.
2. Que se capacite de forma periódica al personal que desarrollará las funciones de servicio al cliente, de acuerdo a los estándares de calidad que la aseguradora determine y que realice mediciones a través de encuestas de satisfacción de los servicios brindados.

BIBLIOGRAFÍA

- Alonso, T., Montoro, L., & Esteban, C. (2000). *Manual de seguridad vial: el factor humano : el factor humano*. Editorial Ariel. Retrieved from <http://site.ebrary.com/lib/alltitles/docDetail.action?docID=10069110>
- Baca Urbina, G. (2013). *Evaluación de Proyectos* (Séptima Edición). Mexico DF: Mc Graw Hil. Retrieved from <http://unitec.libri.mx/estante.php>
- Banco Central de Honduras. (2015). *Honduras en Cifras 2013-2015*. Tegucigalpa.
- Baqueiro C. (2003). Análisis del arrendamiento financiero como fuente de financiamiento en un proyecto de inversión para una empresa poblana. Tesis de grado de licenciatura, Universidad de las Américas, Puebla, México. Obtenido el 04 de septiembre de 2012 de: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lcp/baqueiro_1_cr/
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Pearson Educacion.
- Bravo S. (s.d.) Metodologías para el cálculo del costo de oportunidad de capital en sectores regulados y mercado emergentes. Obtenido el 05 de septiembre de 2012 de: <http://www.indiceperu.com/lecturas/paper06.pdf>
- Brigham E. y Houston J. (2008). *Fundamentos de administración financiera* (10ª ed.). México D.F.: Cengage Learning.
- Cámara Hondureña de Aseguradores (CAHDA). (2016). *Boletín informativo No. 9*. Tegucigalpa.
- Comisión Nacional de Administración Tributaria. (24 de Junio de 2016). <http://www.dei.gob.hn/>. Obtenido de <http://www.dei.gob.hn/website/index.php?lang=es&txtsrc=vehiculos&btnsrch>
- Congreso Nacional de Honduras. (2012). *Código de Comercio*. Tegucigalpa: OIM.

Courtois Y., Lai G. y Peterson P. (2011). Cost of capital. En CFA Institute (Vol. 4, pp. 39-89) 2011 Level I CFA Program Curriculum. EE.UU.: Pearson.

Empresa Nacional de Artes Gráficas. (11 de Agosto de 2001). Ley de Instituciones de Seguro y Reaseguro. *La Gaceta*, págs. 1-2.

Fundación MAPFRE. (2010). *El Reaseguro*. Madrid.

Gutierrez, H., & De la Vara Salazar, R. (2009). *Control estadístico de la Calidad y Seis Sigma - Biblioteca Unitec - Honduras* (Segunda Edición). Mexico DF: Mc Graw Hil. Retrieved from <http://unitec.libri.mx/libro.php?libroId=5994>

Hayes, B. E. (2009). *Cómo medir la satisfacción del cliente* (Segunda edición). México DF: Oxford University Press.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico DF: Mc Graw Hill.

Instituto de la Propiedad. (24 de Junio de 2016). <http://www.ip.gob.hn>. Obtenido de <http://www.ip.gob.hn/index.php/component/content/category/2-uncategorised>

Jungito, R. (2008). Reseña Sobre la Historia de los Seguros. *FASECOLDA*, 17.

Marín, M. L. (2006). *El Seguro de Automóviles en Iberoamerica*. Madrid: Fundación MAPFRE.

Padill, W. R. (s.f.).

Mejía Delgado, Hernán. *Gestión integral de riesgos y seguros: para empresas de servicio, comercio e industria* (2a. ed.) : para empresas de servicio, comercio e industria (2a. ed.). Bogotá, CO: Ecoe Ediciones, 2011. ProQuest ebrary. Web. 27 May 2016.

Copyright © 2011. Ecoe Ediciones. All rights reserved.

Sobrino, W. A. (2003). *Seguros y Responsabilidad Civil* (Primera). Buenos Aires, Argentina: Editorial Universal.

Tanaka G. (2003), *Análisis de Estados Financieros para la toma de decisiones*. Lima, Perú: Fondo Editorial PUCP.

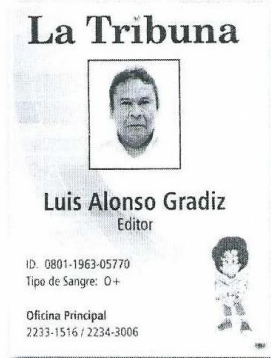
Tong J. (2010). *Finanzas empresariales: la decisión de inversión*. Lima, Perú: CIUP.

Zamora-Palma, A. (2015). Evaluación de tres directrices para la implementación de un sistema de gestión de la calidad. (Spanish). *Revista Latinoamericana de Patología Clínica y Medicina de Laboratorio*, 62(1), 11-15.

Zambrano, W. R. (Mayo de 2013). *Plan Estratégico de Marketing para SERTODOCORP S.A, Empresa de Remolques, Transporte de Carga y Auxilio Vial*. Guayaquil, Ecuador.

ANEXOS

ANEXO 1



CONSTANCIA

Yo **Luis Alonso Grádiz Maradiaga**, identidad 0801-1963-05770, mayor de edad, vecino del Distrito Central, licenciado en Periodismo por la Universidad Nacional Autónoma de Honduras (UNAH) y editor miembro de la Jefatura de Redacción del Diario LA TRIBUNA, que se edita en la capital hondureña, hago constar que realicé la revisión lingüística de la tesis **“ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA UNIDAD DE ASISTENCIA VIAL EN UNA ASEGURADORA”**, sustentada por los maestrantes, **Maira Gualdina Martínez y Alex Manuel López Hernández**, previa opción al título de Máster en Finanzas, por la Universidad Tecnológica Centroamericana (Unitec).

Y para los fines correspondientes se suscribe la presente constancia a los 4 días del mes de julio de 2016.

Luis Alonso Grádiz Maradiaga

Lic. en Periodismo

ANEXO 2

ENCUESTA SOBRE SERVICIO DE ASISTENCIA

Buen Día, los estudiantes de la Maestría en Finanzas de la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC), estamos desarrollando la siguiente encuesta con el fin de realizar un estudio de factibilidad para la creación de una unidad de asistencia vial en una aseguradora, por lo cual, su ayuda al vaciado de la misma será de mucho beneficio para el estudio.

1. ¿Tiene usted seguro de automóvil?

Si

No

Si su respuesta es NO, fin de la encuesta

2. ¿Ha utilizado el servicio de asistencia vial?

Si

No

Si su respuesta es NO, fin de la encuesta

3. ¿Con qué frecuencia ha utilizado el servicio de asistencia al año? Marque con una X su respuesta.

De 1 - 3 veces

De 3 - 6 veces

Mas de 6 veces

4. ¿Qué tipo de asistencia ha solicitado? Marque con una X su respuesta.

Grúa	<input type="text"/>
Inspección	<input type="text"/>
Legal	<input type="text"/>
Paso de Corriente	<input type="text"/>
Cerrajería	<input type="text"/>
Combustible	<input type="text"/>
Llanta	<input type="text"/>

5. Identifique con una X, ¿Cuál de las siguientes variables prioriza usted al momento de utilizar el servicio de asistencia?

Respuesta a su llamada	<input type="text"/>
Atención del operador	<input type="text"/>
Personal que lo atendio	<input type="text"/>
Rapidez en el servicio	<input type="text"/>

6. En general, ¿Cómo considera que fue el servicio prestado?

Excelente	<input type="text"/>
Bueno	<input type="text"/>
Regular	<input type="text"/>
Malo	<input type="text"/>

ANEXO 3



Banco Central de Honduras
 Subgerencia de Estudios Económicos
 Departamento de Gestión de Información Económica
 División Gestión de Información e Indicadores Económicos
 Sección de Encuestas Económicas

PRECIO PROMEDIO DE VENTA DEL DÓLAR EN EL SISTEMA FINANCIERO
 SERIE MENSUAL 2000-2016
 (Lempiras por US\$ 1)

Mes	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
ENERO	14.72	15.33	16.13	17.15	17.98	18.88	19.03	19.03	19.03	19.03	19.03	19.03	19.21	20.14	20.77	21.76	22.61
FEBRERO	14.79	15.38	16.25	17.23	18.06	18.95	19.03	19.03	19.03	19.03	19.03	19.03	19.30	20.22	20.82	21.93	22.75
MARZO	14.83	15.43	16.32	17.31	18.14	19.00	19.03	19.03	19.03	19.03	19.03	19.03	19.37	20.28	20.88	21.99	22.78
ABRIL	14.87	15.49	16.40	17.38	18.22	19.04	19.03	19.03	19.04	19.03	19.03	19.03	19.44	20.36	20.92	22.09	22.75
MAYO	14.94	15.54	16.48	17.43	18.30	19.01	19.03	19.03	19.04	19.03	19.03	19.03	19.51	20.44	20.97	22.09	22.77
JUNIO	14.97	15.62	16.57	17.49	18.38	18.99	19.03	19.03	19.03	19.03	19.03	19.03	19.59	20.52	21.07	22.08	22.90
JULIO	15.03	15.67	16.64	17.56	18.45	19.00	19.03	19.03	19.03	19.03	19.03	19.00	19.67	20.60	21.11	22.07	
AGOSTO	15.08	15.71	16.73	17.65	18.54	19.00	19.03	19.03	19.03	19.03	19.03	18.98	19.76	20.60	21.20	22.13	
SEPTIEMBRE	15.15	15.77	16.82	17.73	18.62	19.01	19.03	19.03	19.03	19.03	19.03	19.06	19.83	20.67	21.32	22.10	
OCTUBRE	15.21	15.86	16.93	17.80	18.70	19.03	19.03	19.03	19.03	19.03	19.03	19.13	19.91	20.67	21.44	22.19	
NOVIEMBRE	15.27	15.97	17.00	17.88	18.75	19.03	19.03	19.03	19.03	19.03	19.03	19.12	19.99	20.69	21.51	22.30	
DICIEMBRE	15.31	16.05	17.07	17.93	18.81	19.03	19.03	19.03	19.03	19.03	19.03	19.14	20.07	20.74	21.63	22.45	
PROMEDIO	15.01	15.65	16.61	17.54	18.41	19.00	19.03	19.03	19.03	19.03	19.03	19.05	19.64	20.50	21.13	22.10	22.76

Fecha de actualización: 25/07/2016

Tpoocambio@bch.hn

Proyección del precio de venta del dólar

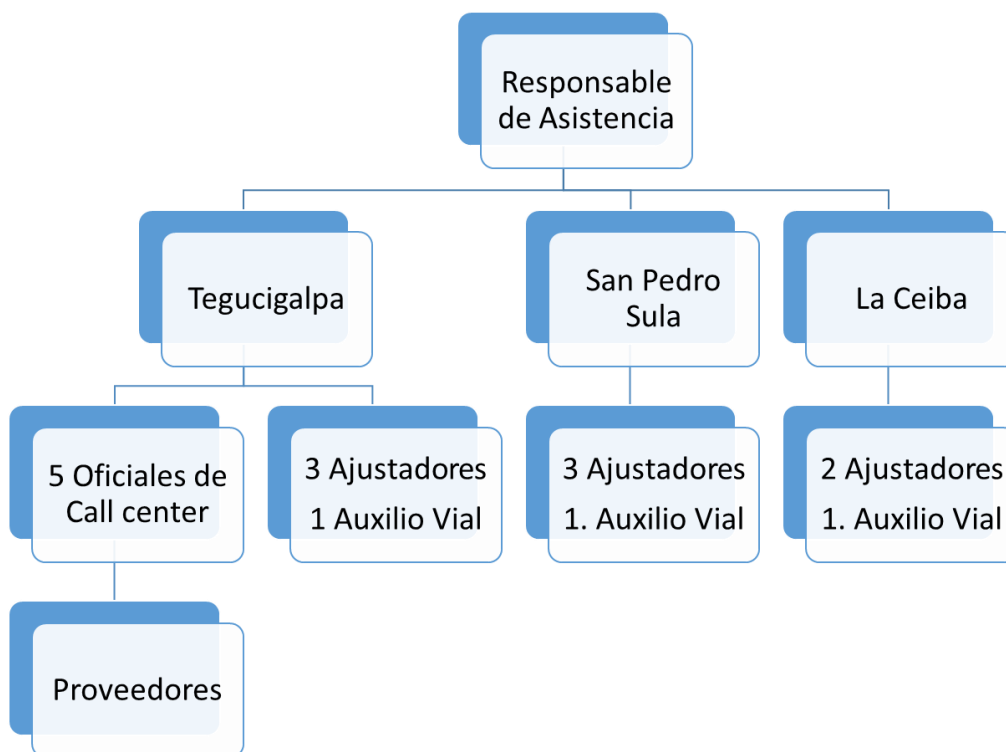
Año	Tasa Promedio
1	22.7600
2	23.4428
3	24.1461
4	24.8705
5	25.6166

ANEXO 4

Costos y detalle de contratación del personal de la asistencia vial

Concepto	Cantidad	Sueldo Mensual	Sueldo Ordinario	Bonificaciones	Aguinaldo	Total
Jefe de departamento	1	25,000	300,000	9,989	50,000	359,989
Oficiales de Call Center	5	10,000	600,000	19,978	20,000	639,978
Ajustadores	8	12,000	1,152,000	38,358	24,000	1,214,358
Asistente de Auxilio Vial	3	10,000	360,000	11,987	20,000	391,987
Total		L57,000.00	L2,412,000.00	L80,313.01	L114,000.00	L2,606,313.01

Distribución del personal para cada una de las sucursales.



ANEXO 5

Costos estimados de pagos a proveedores para el primer año

Tipo de Asistencia	Promedio Mensual	Costo Estimado	Total Mensual	Total Anual
Audiencia de Transito	120	500.00	60,000.00	720,000.00
Extraccion de Vehiculo	2	3,500.00	7,000.00	84,000.00
Grúa local	80	800.00	64,000.00	768,000.00
Grúa largo	60	3,500.00	210,000.00	2,520,000.00
Cerrajería	90	200.00	18,000.00	216,000.00
Servicio Legal Completo	4	5,000.00	20,000.00	240,000.00
Total			L379,000.00	L4,548,000.00

ANEXO 6

Proyección del ahorro con crecimiento en la cartera de vehículos del 5% interanual.

Año	N° de Vehiculos	Costo Unitario	Costo Anual
1	20,000	\$ 2.00	\$ 480,000.00
2	21,000	\$ 2.00	\$ 504,000.00
3	22,050	\$ 2.00	\$ 529,200.00
4	23,153	\$ 2.00	\$ 555,660.00
5	24,310	\$ 2.00	\$ 583,443.00

Concepto	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Pagos Netos	\$ 480,000	\$ 504,000	\$ 529,200	\$ 555,660	\$ 583,443
Impuesto Sobre Ventas	\$ 72,000	\$ 75,600	\$ 79,380	\$ 83,349	\$ 87,516
Costo Total	\$ 552,000	\$ 579,600	\$ 608,580	\$ 639,009	\$ 670,959