

**ANALISIS DE VIABILIDAD DE UN NUEVO PRODUCTO DE SEGURO INTEGRAL
PARA CICLISTA EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ D.C.; LOCALIDAD DE CHAPINERO**

Marlon Fernando Joaqui Paz

Dora Piedad Linares Gómez

**Fundación Universitaria San Martín
Facultad de Universidad Abierta y a Distancia
Administración de Empresas
Santiago de Cali**

2016

**ANALISIS DE VIABILIDAD DE UN NUEVO PRODUCTO DE SEGURO
INTEGRAL PARA CICLISTA EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ D.C; LOCALIDAD
DE CHAPINERO**

**MARLON FERNANDO JOAQUI PAZ
DORA PIEDAD LINARES GÓMEZ**

**FUNDACION UNIVERSITARIA SAN MARTIN
FACULTAD DE UNIVERSIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
SANTIAGO DE CALI
2016.**

**ANÁLISIS DE VIABILIDAD DE UN NUEVO PRODUCTO DE SEGURO
INTEGRAL PARA CICLISTA EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ D.C.; LOCALIDAD
DE CHAPINERO**



CICLISTA SEGURO

**DORA PIEDAD LINARES GÓMEZ
MARLON FERNANDO JOAQUI PAZ**



**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA SAN MARTIN
UNIVERSIDAD ABIERTA, A DISTANCIA Y VIRTUAL
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CALI, VALLE DEL CAUCA**

2016

**ANÁLISIS DE VIABILIDAD DE UN NUEVO PRODUCTO DE SEGURO
INTEGRAL PARA CICLISTA EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ D.C.; LOCALIDAD
DE CHAPINERO**

**DORA PIEDAD LINARES GÓMEZ
MARLON FERNANDO JOAQUI PAZ**

Proyecto de grado para optar al título de:

ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

Directora:

MG. KARIM VERGARA

Asesor

HERNEY EDUARDO CASTILLO



**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA SAN MARTIN
UNIVERSIDAD ABIERTA, A DISTANCIA Y VIRTUAL
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CALI, VALLE DEL CAUCA**

2016

Resumen

El incremento en el número de ciclistas en la ciudad de Bogotá D.C ha generado entre otras cosas problemáticas relacionadas con el incremento de la accidentalidad y el aumento en el número de hurtos a este tipo de vehículos. Ante ello, en la presente investigación se plantea el diseño de un seguro integral denominado CICLISTA SEGURO que busca proporcionarles a estos actores una especie de herramienta de soporte ante la ocurrencia eventualidades como robos, accidentes, entre otros. Para tal objetivo, se ejecuta un estudio de viabilidad conceptual, operativa, financiera y de mercado.

Palabras Claves: ciclista, seguridad, cobertura, viabilidad.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	1
1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	5
1.3 SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA	5
2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION.....	7
2.1 OBJETIVO GENERAL.....	7
2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	7
3. JUSTIFICACION	8
3.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	9
3.2 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA	9
3.3 JUSTIFICACIÓN FINANCIERA.....	9
4. MARCO DE REFERENCIA.....	10
4.1 ANTECEDENTES O ESTADO DEL ARTE.....	10
4.1.1 Ámbito Internacional.....	10
4.1.3 Ámbito nacional.....	16
4.1.4 Ámbito local.....	18
4.1.5 Sector asegurador.....	20
4.1.4.1 Datos Estadísticos Sobre El Vehículo De Dos Ruedas.....	24
4.2 MARCO TEÓRICO	26
4.2.1 Viabilidad.....	26
4.2.2 El Servicio	33
4.2.2.1 Conceptualización	33
4.2.2.2 Características del servicio.....	34
4.2.2.3 Comercialización de servicios.	36
4.2.2.4 Modelo de calidad de los servicios	38

4.2.3 Seguro Para Ciclistas En La Localidad De Chapinero	43
4.2.3.1 Los Problemas De Movilidad En Bogotá.	43
4.2.3.2 Las bicicletas como medio de transporte en Bogotá.	46
4.3 MARCO CONCEPTUAL.....	54
4.4 MARCO LEGAL.....	55
4.5 MARCO ESPACIAL.....	59
4.6 MARCO TEMPORAL.....	62
4.7 MARCO CONTEXTUAL	63
5. DISEÑO METODOLOGICO.....	64
5.1 TIPO DE ESTUDIO DE INVESTIGACION	64
5.2 METODO DE LA INVESTIGACION.....	65
5.3 FUENTES Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	65
5.3.1 Fuentes primarias.....	66
5.3.2 Fuentes secundarias	66
5.4 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN	66
5.5 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	67
6. PRESUPUESTO	69
7. FASES DE DESARROLLO.....	70
7.1 FASE 1-EVALUACIÓN DE LA VIABILIDAD CONCEPTUAL	70
7.2 FASE 2-EVALUACIÓN DE LA VIABILIDAD OPERACIONAL.....	70
7.3 FASE 3-EVALUACIÓN DE LA VIABILIDAD DE MERCADO.....	71
7.4 FASE 4-EVALUACIÓN DE LA VIABILIDAD ECONÓMICA.....	71
8. ESTUDIO DE VIABILIDAD.....	72
8.1 VIABILIDAD CONCEPTUAL.....	72
8.1.1 Necesidades Del Mercado.....	72
8.1.2 Análisis DAFO	72
8.1.3 Análisis Del Entorno Competitivo.....	74
8.1.4 Permisos De Operación.....	75
8.1.5 Inversión Inicial	76

8.2	VIABILIDAD OPERACIONAL	77
8.2.1	Recurso Humano	77
8.2.2	Infraestructura Disponible.....	78
8.2.3	Capacidad Tecnológica	79
8.2.4	Ficha Técnica	80
8.2.5	Operación del producto	81
8.3	VIABILIDAD DE MERCADO	81
8.3.1	Mercado Potencial.....	81
8.3.2	Participación Proyectada.....	99
8.3.3	Proyecciones De Venta	99
8.4	VIABILIDAD FINANCIERA Y ECONÓMICA.....	100
8.4.1	Establecimiento De Precios.....	100
8.4.2	Ingresos	107
8.4.3	Gastos	107
8.4.4	Definición De Precio Del Seguro	110
8.4.5	Gastos Financieros.....	111
8.4.6	Balance	112
8.4.7	B/C, VPN Y TIR.....	118
	CONCLUSIONES	123
	RECOMENDACIONES.....	126
	WEBGRAFIA	127
	BIBLIOGRAFIA.....	130
	ANEXO A-TABULACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA.....	133

INTRODUCCIÓN

En la presente investigación, se evalúa la viabilidad de crear y lanzar un nuevo producto en el mercado de los seguros, el cual es denominado CICLISTA SEGURO. Este es un producto que estará incorporado en la línea de negocio de Soluciones de Personas, puesto que, los beneficios al asegurado serán el de cubrir los daños que ocasionen a terceros, accidentes personales y un auxilio de hurto para las bicicletas.

Respecto a la estructuración capitular, el documento se encuentra dividido en ocho capítulos. En el primero de estos se realiza la descripción del problema que llevó al planteamiento de la propuesta, que se encuentra relacionado con la necesidad de conformar un seguro integral para los ciclistas de la ciudad de Bogotá como respuesta a inconvenientes tan comunes como la inseguridad, el incremento de hurtos, el aumento de accidentes en los que se ven involucrados los ciclistas, entre otros. Ante esto, se plantea como pregunta de investigación: ¿Es viable implementar un producto nuevo e innovador denominado "CICLISTA SEGURO" para la ciudad de Bogotá, específicamente en el sector de Chapinero, donde se proteja a los ciclistas contra hechos como el hurto, daños contra terceros y accidentes?

En el segundo capítulo se definen los objetivos del trabajo, siendo el objetivo general el realizar un estudio de viabilidad para la creación de un nuevo producto "CICLISTA SEGURO" en la ciudad de Bogotá.

Para dar solvencia ha dicho planteamiento, se establecen una serie de objetivos específicos, como es el desarrollar un estudio de la viabilidad conceptual de la propuesta a través del análisis crítico de la idea para establecer los elementos y aspectos que debe contemplar el seguro a promocionar. Posteriormente El segundo es el de ejecutar un estudio de la viabilidad de mercado por medio de la aplicación de encuestas para determinar la percepción de los ciclistas de la localidad de Chapinero respecto a la adquisición de un seguro integral. Por su parte, el tercer

objetivo es implementar un estudio de la viabilidad operacional de la propuesta por medio de la evaluación de los requisitos legales, humanos y de infraestructura asociados a la propuesta "CICLISTA SEGURO" y el último el determinar la viabilidad económica a través de la aplicación de las técnicas de análisis de fondos, proyecciones de ingresos y egresos, estudio del punto de empate, estimación del periodo de repago y el rendimiento de la inversión, que garantice el éxito de la propuesta de seguro planteado.

En el tercer capítulo se describe la justificación que le da soporte a la propuesta, destacándose el hecho de que el producto diseñado busca cubrir las necesidades propias de los ciclistas, con coberturas específicas, asistencias adicionales, lo que genera en este sector del mercado la tranquilidad de disfrutar esta actividad, la cual ha presentado una tendencia creciente. En el cuarto apartado, se aborda el marco referencial del trabajo, el cual se subdivide a su vez en el estado del arte, el marco teórico, el legal, conceptual, espacial, temporal y contextual. En el primero de ellos, se hace una descripción sobre los estudios que se han desarrollado en torno al tema, los cuales y de acuerdo a la búsqueda bibliográfica realmente ha sido poco abordado. En el segundo subcapítulo del mismo apartado se presenta las bases teóricas que sustentan el desarrollo de la investigación.

En el quinto capítulo plantea el diseño metodológico el cual es de campo y documental de la propuesta, definiéndose aspectos como el tipo de estudio, el cual es descriptivo el método de investigación empleado es mixto porque se desarrolló cuantitativo y cualitativo, las fuentes y técnicas de recolección de información y la manera como se ejecuta el análisis de esta misma. Posterior a ello, en el sexto apartado se establece el presupuesto asociado al desarrollo de la investigación, en el que se contemplan aquellos asociados a los costos de personal, de recursos físicos, entre otros. En el séptimo capítulo se determina las actividades asociadas a alcanzar cada uno de los objetivos específicos y las respectivas fechas o tiempo destinados para tal cumplimiento.

Por último, en el octavo capítulo se presenta el desarrollo del objetivo general, para lo cual a su vez se reestructura este en cuatro ejes relevantes; el análisis de la viabilidad conceptual, la viabilidad operativa, la viabilidad de mercado y la viabilidad financiera. En función de los resultados, se estableció que la implementación de un seguro para ciclistas como el que representa CICLISTA SEGURO es viable de ser incorporado en el mercado asegurador.



Nota

Este trabajo se encuentra disponible únicamente en **formato físico**, ya que no cuenta con versión digital. Por tal motivo, en este repositorio solo serán visibles las páginas preliminares con fines informativos. Para su consulta completa, el usuario deberá verificar la ubicación o sede donde se encuentra el ejemplar físico, o bien solicitar información adicional escribiendo al correo institucional:

repositoriofusm@sanmartin.edu.co