

PÓLIZA FITNESS

SEGURO PARA RETOMAR ENTRENAMIENTO EN BODYTECH



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE RIESGOS Y SEGUROS

PÓLIZA FITNESS

SEGURO PARA RETOMAR ENTRENAMIENTO EN BODYTECH

UN TRABAJO DE OPCIÓN DE GRADO PARA OBTENER EL TÍTULO DE

ESPECIALISTA EN GERENCIA DE RIESGOS Y SEGUROS

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO

BOGOTÁ

JULIET STEPHANY JARAMILLO MARTÍNEZ

ASESOR

HUGO GUZMÁN USECHE

JUNIO 2016

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	5
1. OBJETIVOS.....	7
1.1 Objetivo General.....	7
1.2 Objetivos Específicos.....	7
2. ANÁLISIS DEL SECTOR.....	8
2.1 Análisis del Sector a Nivel Mundial.....	8
2.2 Análisis del Sector en Colombia.....	10
2.3 Análisis Bodytech.....	12
3. PRODUCTO.....	14
3.1 Objeto.....	14
3.2 Partes del seguro.....	14
3.3 Amparos.....	15
3.3.1 Amparos Básicos.....	15
3.3.2 Amparos Adicionales.....	15
3.4 Condiciones.....	15
3.5 Exclusiones.....	16
3.6 Beneficiario.....	16
3.7 Vigencia del seguro	16
3.8 Valor Asegurado.....	16
3.9 Valor a indemnizar.....	17
3.10 Pago del Seguro.....	17
3.11 Terminación del contrato.....	17

4. PROCESO DE INDEMNIZACIÓN.....	18
4.1. Aviso de siniestro.....	18
4.2. Pago del siniestro.....	19
5. ANÁLISIS CLIENTE OBJETIVO.....	21
6. APROXIMACIÓN A LA TARIFACIÓN.....	22
7. ANÁLISIS DE RIESGOS.....	24
7.1 Matriz de riesgos.....	24
8. CANALES DE DISTRIBUCIÓN.....	29
9. BIBLIOGRAFÍA.....	30
10. ANEXOS.....	31
10.1.Anexo 1. Ejemplo Contrato Bodytech Afiliado.....	31

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Top 10 según ingresos en millones de dólares, Mercado Global 2014.....	8
Ilustración 2. Top 10 según número de clubs, Mercado Global 2014.....	9
Ilustración 3. Top 10 según número de afiliados, Mercado Global 2014.....	10
Ilustración 4. Tasa de penetración, Latino América 2014.....	11
Ilustración 5. Análisis Bodytech.....	13
Ilustración 6. Partes del seguro.....	14

Ilustración 7. Aviso de siniestro.....	20
Ilustración 8. Pago del siniestro.....	20
Ilustración 9. Cliente Objetivo.....	21
Ilustración 10. Aproximación a la tarificación.....	23
Ilustración 11. Prueba de calor, matriz de riesgo.....	24
Ilustración 12. Clasificación matriz de riesgo.....	25
Ilustración 13. Matriz de riesgo.....	28

INTRODUCCIÓN

Unas décadas atrás el mercado de los gimnasios estaba conformado solo por modelos, actores, deportistas o fisiculturistas; actualmente este mercado se ha ampliado para personas de todas las edades y de diferentes ocupaciones. (BODYTECH, 2016)

El creciente interés por la salud y el aumento por la preocupación por el estado físico, ha aumentado el interés por una vida fitness, entendiendo como fitness un estilo de vida saludable, que incluye ejercicio y buena alimentación.

En la actualidad Bodytech es la única cadena de clubes médicos deportivos en Colombia cuyo propósito es:

“Mejorar la calidad de vida de la comunidad a través de la práctica del ejercicio físico para verse, sentirse y desempeñarse mejor.”. (BODYTECH, 2016)

También ofrece diversos planes y categorías que se acomodan a las necesidades de sus afiliados y afiliadas, haciéndose líder del mercado y una de las mejores empresas colombianas.

La suspensión del plan de entrenamiento, disminución o cancelación de la asistencia de los usuarios de Bodytech es común, debido a los afanes del día a día, falta de tiempo, de disciplina, lesiones, -no ver resultados a corto plazo, entre otros.

Cuando un usuario debe o decide congelar su afiliación, Bodytech se lo permite en dos congelaciones de 7 a máximo 30 días cada una, pero si el usuario debe hacerlo por un tiempo superior, pierde el dinero del tiempo restante de la afiliación, pasándolo a ver como una pérdida y no como una inversión.

Dada la anterior circunstancia se propone crear la PÓLIZA FITNESS, para que el cliente no pierda ese dinero. Además, este producto, puede verse como una estrategia viable para Bodytech por la posible retención de clientes.

1. OBJETIVOS

1.1. Objetivo General

Proponer un producto novedoso e innovador en el mercado asegurador, que cubra la necesidad del afiliado a Bodytech, de no perder su dinero cuando paga un semestre o una anualidad y por algún motivo tiene que congelar la afiliación.

1.2. Objetivos Específicos

- Identificar el cliente objetivo del producto creado.
- Crear y definir las características técnicas del producto.
- Evaluar los riesgos del nuevo producto.
- Demostrar un resultado técnico positivo para la aseguradora que adquiera el producto.

2. ANÁLISIS DEL SECTOR

2.1. Análisis del Sector a nivel mundial.

El mercado de los clubs deportivos va en aumento. “La industria del fitness mundial obtuvo ingresos por U\$84 mil millones de dólares en 2014, con más de 180 mil gimnasios operativos y 144,7 millones de usuarios asociados””. (IHRSA, 2015)

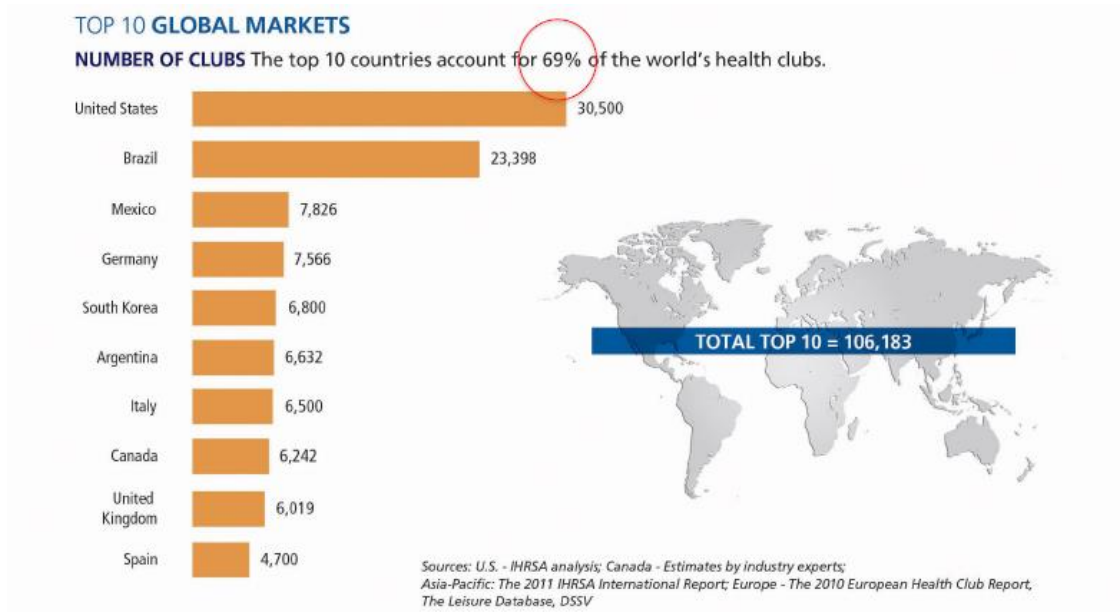
Ilustración 1. Top 10 según ingresos en millones de dólares, Mercado Global 2014.



Fuente: The IHRSA Global Report 2014.

Según un informe 2015, de la firma International Health Racquet & Association Sportsclub. Los 10 países que representan el 76 % de los ingresos totales de la industria son: Estados Unidos, Alemania, Japón, Italia, España, Francia, Corea del Sur, Canadá y Brasil, los cuales en 2014 aportaron \$57.9 millones de dólares. El mayor mercado de América la Latina, lo tiene Brasil. (IHRSA, 2015)

Ilustración 2. Top 10 según número de clubs, Mercado Global 2014.



Fuente: The IHRSA Global Report 2014.

El mejor mercado a nivel mundial es Estados Unidos, con 50,2 millones de afiliados, 30.500 clubs e ingresos por \$21,8 millones de dólares. Le sigue Alemania con 7,9 millones de afiliados, 7.566 clubs e ingresos por \$5,3 millones de dólares, continua Reino Unido con 7,9 millones de afiliados, 6019 clubs e ingresos de \$6,2 millones de dólares. El mejor mercado de Latino América es Brasil, con 7 millones de afiliados, 23.398 clubs, e ingresos de \$2,3 millones de dólares. (IHRSA, 2015)

Ilustración 3. Top 10 según número de afiliados, Mercado Global 2014.



Fuente: The IHRSA Global Report 2014.

2.2. Análisis del Sector en Colombia.

A pesar del creciente mercado de los clubs deportivos en Colombia, la penetración que ha tenido con respecto a los habitantes, es de solo el 1%, ocupando el puesto número trece de latino América. (IHRSA, 2015)

En el mercado de los de los clubs deportivos, “el líder es Bodytech con 150 mil afiliados, 74 sedes, con reconocimiento incluso en países de la región como Perú y Chile “. (LA REPÚBLICA, 2015). Seguido a este se encuentra “El Centro de Acondicionamiento y Preparación Física Wellness Center, que opera la marca Spinning Center Gym, en uno de sus locales del norte de Bogotá registró ventas el año anterior por 1.242 millones de pesos, con un crecimiento de 24,2% respecto al año anterior, cuenta con 9 sedes”. (EL TIEMPO, 2015). Sin embargo a comparación de Bodytech, tiene unos márgenes grandes de diferencia en cuanto a sedes, afiliados e ingresos.

Ilustración 4. Tasa de penetración, Latinoamérica 2014.



Fuente: The IHRSA Global Report 2014.

La marca noruega “Nordic Fitness abrió este año un gimnasio de 1.000 metros cuadrados en Bogotá y tiene como meta llegar a 20, al 2018”. (EL TIEMPO, 2015).

“Sabemos que en América Latina hay muchos mercados con potencial, que ofrecen oportunidades. Países como Perú y México son muy interesantes pero, por el momento, pensamos enfocarnos en Colombia”, dice Mollerup. “Nordic Fitness planean crecer en todo el territorio colombiano, sólo con gimnasios propios (no franquicias).” (MercadoFitness, 2014)

“Orange Theory Fitness, con una inversión de 1,5 millones de dólares, también abrió su primer local en Bogotá. Para 2020 el propósito es tener al menos 15 locales, con una inversión de 8 millones de dólares.” (EL TIEMPO, 2015)

Daniel Espinosa, gerente de Orange Theory Fitness, afirmó: “Es natural que se pensara en Colombia para invertir. La cultura del fitness se ha venido acentuando y hoy, a pesar de no ser el mercado de mayor tamaño, es el que viene creciendo más rápido”. (EL TIEMPO, 2015)

Varias marcas extranjeras, también están analizando en entrar al mercado colombiano, aunque los anuncios no se han concretado.

2.3. Análisis Bodytech

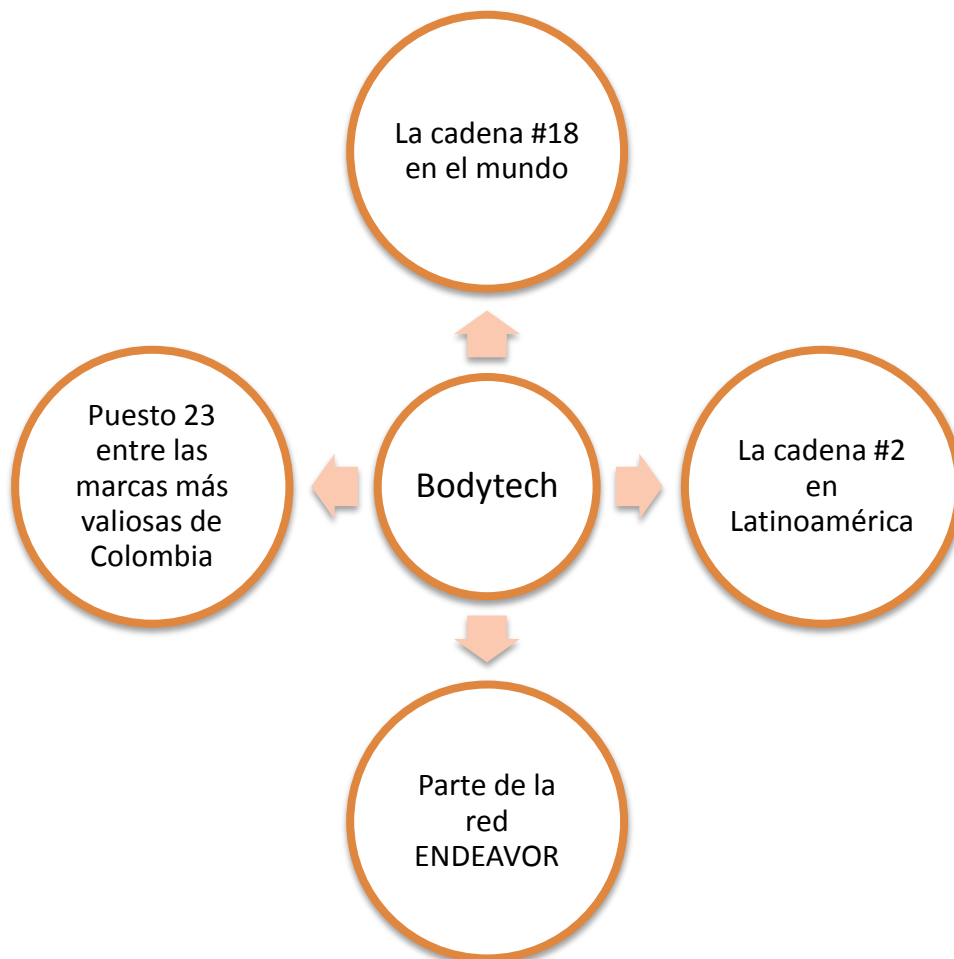
ENDEAVOR, es una compañía Multinacional que se ha encargado de diseñar y operar programas de aceleración a emprendedores en etapas tempranas y que hoy son un gran aporte para el ecosistema emprendedor del país. Esta compañía ha apoyado desde el año 2007 a la cadena de gimnasios BODYTECH, considerada hoy por hoy la número uno en Colombia, contando con más de un centenar de sucursales tanto en Colombia como Perú y Chile y un cumulo de afiliados (clientes) que llega a una cifra cercana a los 300.000. Éstos son instruidos por alrededor de 3.300 empleados entre entrenadores, fisioterapeutas, médicos deportólogos y personal de administración, comercio y servicios varios.

Como “grupo empresarial” BODYTECH posee también la cadena de almacenes FITNESS MARKET a través de la cual se encarga de la comercialización de equipos de gimnasios de última tecnología, contando con 5 sedes entre Colombia y Perú.

Este grupo, actualmente se encuentra en el puesto #2 a nivel Latinoamérica, y # 18 en el mundo de las cadenas de gimnasios más grandes.

De la misma manera ostenta el puesto número 23 de las marcas más valiosas de Colombia, haciendo mercedores a sus creadores Nicolas Loaiza y Gigliola Aycardi de varios premios y nominaciones a otros tantos de emprendimiento empresarial. (BODYTECH, 2016)

Ilustración 5. Análisis Bodytech



Fuente: La autora.

3. PRODUCTO

3.1. Objeto

Por medio del contrato de seguro, la aseguradora se obliga a responder al asegurado el valor del tiempo de la afiliación no disfrutado por el afiliado a Bodytech después de las dos congelaciones permitidas, para que pueda retomar el entrenamiento y no perder su dinero, bajo las condiciones descritas en el siguiente contrato.

3.2. Partes del Seguro

Ilustración 6. Partes del seguro.

Asegurador	Aseguradora
Asegurado	Afiliado a Bodytech
Beneficiario	Bodytech
Tomador	Afiliado a Bodytech
Interés Asegurable	Contrato entre Afiliado y Bodytech
Valor Asegurado	Valor de la afiliación
Valor a Indemnizar	Valor del tiempo en meses restante, que tenga el asegurado para finalizar el contrato.
Riesgo	Congelación de la afiliación, después de las 2 congelaciones permitidas por Bodytech.
Vigencia del seguro	Vigencia de la afiliación

3.3. Amparos

3.3.1. Amparo Básico

Si durante la vigencia el asegurado decide o debe congelar la afiliación, después de haber usado las dos congelaciones de 7 días, máximo 30 días cada una, permitidas por Bodytech. La aseguradora entregará a Bodytech (Beneficiario oneroso) el valor de los meses restantes de la afiliación, para que el asegurado retome el servicio, previa solicitud y según las condiciones del contrato de seguro.

3.3.2. Amparo Adicional

Examen médico con deportólogo y asesoría con nutricionista.

3.4. Condiciones

- Aplica únicamente para afiliaciones semestrales y anuales.
- Aplica para todas las categorías de contratación por parte de Usuario y Bodytech.
- Las reclamaciones aplican después de tres meses consecutivos de haber iniciado el servicio, dentro del período contratado (semestral o anual) y se puede ampliar únicamente si el usuario realizó las congelaciones permitidas por Bodytech.
- El valor de la indemnización será girado directamente a Bodytech.
- Solo se puede hacer una única reclamación durante la vigencia del seguro.
- Después del uso de la póliza, el asegurado queda inhabilitado por un año para volver a tomar la póliza.
- El amparo adicional, aplica únicamente para afiliaciones anuales, siempre y cuando quiera retomar el entrenamiento, después de una congelación que haya superado los seis meses consecutivos.

3.5. Exclusiones

- Mala fe.
- Reticencia en la información proporcionada para acceder a la indemnización.
- Afectaciones derivadas por eventos catastróficos como incendio, terremoto, actos de guerra, asonada, actos violentos, terrorismo, entre otros, que afecten las instalaciones de Bodytech.
- Si el usuario no se encuentra al día con los pagos de la afiliación con Bodytech al momento del siniestro.
- Por declaración inexacta o reticencia en el cuestionario de ingreso.
- Si el cliente tiene programada una cirugía antes de que entre en vigencia la póliza.
- Reclamaciones por falta de disciplina.
- Reclamaciones por hechos que no afecten directamente al afiliado.

3.6. Beneficiario

El beneficiario irrevocable de esta póliza será Bodytech, a quien la compañía de seguros le girará el monto de la indemnización correspondiente.

3.7. Vigencia del seguro

El presente contrato se tomara al inicio de la afiliación y tendrá la misma vigencia de la misma.

3.8. Valor Asegurado

El valor asegurado, será el equivalente al valor de la afiliación. Según el tiempo (semestral o anual) y categoría, que pacte el asegurado con Bodytech.

3.9. Valor a Indemnizar.

El valor a indemnizar, corresponde al valor del tiempo en meses restante, que tenga el asegurado para finalizar el contrato, siempre y cuando se cumplan las condiciones, anteriormente mencionadas.

3.10. Pago del Seguro.

El seguro será cancelado en una única prima, en el momento de la afiliación. Bodytech debe reportarlo ante la compañía de seguros.

3.11. Terminación del contrato.

- Si el asegurado manifiesta por escrito, la intención de no continuar con el contrato.
- En el momento que el asegurado haya hecho una única utilización del seguro.
- Si el asegurado es expulsado por Bodytech.
- Si alguna de las partes deciden no continuar con el contrato.

4. PROCESO DE INDEMNIZACIÓN.

4.1. Aviso de siniestro.

El asegurado tendrá plazo de hasta dos años para reclamar, contados a partir de la fecha de siniestro, siempre y cuando cumpla con los soportes y condiciones exigidos en el presente contrato.

El siniestro lo deberá reportar el asegurado directamente a Bodytech, el cual se encargara de solicitarle la documentación pertinente y hacerlo llegar a la aseguradora, para formalizar el aviso de siniestro.

Si el cliente lo desea también podrá hacerlo directamente a la aseguradora.

Los documentos que deberá aportar el asegurado, depende de la causal de la congelación:

- Copia del contrato de afiliación con Bodytech, donde se muestre el número del consecutivo.
- Certificado emitido por Bodytech donde manifieste que la congelación a reclamar es posterior a las dos congelaciones permitidas, fecha de vigencia de la afiliación, fecha en que se congela el servicio.
- Paz y salvo de pago de la afiliación emitido por Bodytech.
- Copia de la cédula del afiliado al 150%.
- Si la reclamación es por lesión del afiliado: Evaluación del médico deportólogo de Bodytech e incapacidad médica dada por la EPS o entidad de salud verificable.
- Si la reclamación es por cirugía del afiliado: copia de la historia clínica del afiliado.

- Si la reclamación es por viaje del afiliado: Itinerario o copia de los tiquetes donde se muestre nombre del viajero, fecha y hora.
- Si la reclamación es por estudios del afiliado: Copia de la matrícula donde se muestre el periodo de estudios del afiliado.
- Si la reclamación es por embarazo o maternidad del afiliado: Copia de la historia clínica o soportes verificables del mismo.
- Si la reclamación es por pandemia: Copia de la historia clínica del afiliado.
- Si la reclamación es por incapacidad superior a tres meses: Copia de la historia clínica del afiliado .

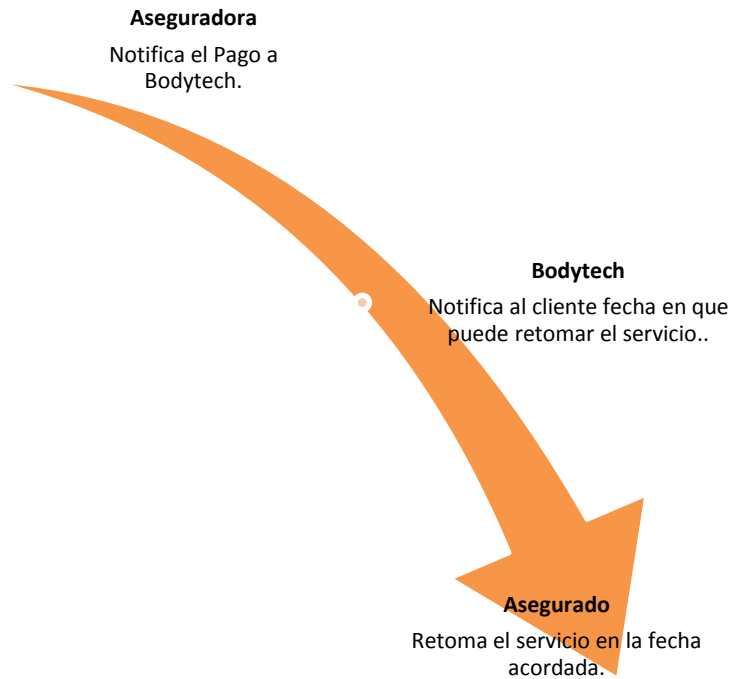
4.2. Pago del siniestro

Una vez Bodytech reporte a la aseguradora y envíe la documentación solicitada, la aseguradora analizará el caso y girará el valor a indemnizar a Bodytech y así el asegurado pueda retomar el entrenamiento.

Ilustración 7. Aviso de siniestro.



Ilustración 8. Pago del siniestro.



5. ANÁLISIS CLIENTE OBJETIVO

Este seguro va dirigido inicialmente a Bodytech, por el número de afiliados, ciento cincuenta mil (150.000) afiliados en Colombia, lo cual permitiría por el principio de mutualidad del seguro.

Los afiliados tienen opciones de planes, como lo son: Plan Elite, que consiste en pagar el plan en cuotas mensuales, a través de débito automático a una cuenta de ahorros o corriente.

Otro, es el Plan Estándar, que se puede adquirir por dos canales, bien sea, por counter o por plan corporativo; es de pago trimestral, semestral o anual, el precio varía de acuerdo a la categoría de la sede y, según el informe de gestión 2012 de Bodytech, es donde están el 70,2% de los afiliados. Este plan es al cual va orientado el seguro, debido a que el Plan Elite el pago es mensual, sin cláusula de permanencia.

Dentro del Plan Estándar, según un estudio realizado al sector en 2012, por estudiantes de CESA, el 15,49% están en plan semestral y el 19,72% están en plan anual. (Sabogal Serrano, Vila García, & Tovar Castro, 2012)

Dando alcance a la información anterior. Nuestro mercado objetivo es de 37.087 afiliados.

Ilustración 9. Cliente Objetivo.

150.000		Afiliados en Colombia	
Tipo de Plan			
29,8%	Elite	44.669	Afiliados
70,2%	Estándar	105.331	Afiliados
Distribución por planes			
28,17%	Trimestral		
15,49%	Semestral	16.316	Afiliados
19,72%	Anual	20.771	Afiliados
Objetivo		37.087	Afiliados

6. APROXIMACIÓN A LA TARIFACIÓN

Teniendo en cuenta que es un producto nuevo, no hay datos sobre siniestralidad o comportamiento de cartera. Debido a esto, se realizó una aproximación a la tarifación del producto, con base a simulaciones, basadas en los datos que se tienen del cliente objetivo (Numeral 3).

Nuestro público objetivo es de 37.087 afiliados, de los cuales el 19,72% están en plan anual, y el 15,49% en plan semestral.

Según las tarifas dadas por un ejecutivo de cuenta de Bodytech, se calculó, el valor asegurado promedio de \$1.410.028, y la mensualidad promedio es de \$160.236. . (Ver ilustración 10).

Bajo el supuesto de siniestralidad, donde los 37.087 asegurados, utilicen su única reclamación, por lo menos por un mes, en el periodo de un año, la siniestralidad sería de \$5.942.672.826. (Ver ilustración 10).

De acuerdo a estos datos, los ingresos promedio en primas serian de \$7.938.945.548, menos la siniestralidad mencionada, quedaría \$1.996.272.721, menos el 1% de comisión a Bodytech \$1.976.309.994, menos los gastos de papelería \$ 2.000.000. Finalmente obteniendo un resultado técnico positivo de \$ 1.974.309.994 anuales, como se muestra en la siguiente ilustración.

Ilustración 10. Aproximación a la tarificación.

Categoria	Tarifa		Mensualidad		Valor Prima		Valor Prima Mes		
	Plan	Semestral	Anual	Semestral	Anual	Semestral	Anual	Semestral	Anual
PLATINO		\$ 1.726.000	\$ 3.020.000	\$ 287.667	\$ 251.667	\$ 253.722	\$ 443.940	\$ 42.287	\$ 36.995
ONE PLUS		\$ 1.474.000	\$ 2.580.000	\$ 245.667	\$ 215.000	\$ 216.678	\$ 379.260	\$ 36.113	\$ 31.605
ONE		\$ 1.295.000	\$ 2.270.000	\$ 215.833	\$ 189.167	\$ 190.365	\$ 333.690	\$ 31.728	\$ 27.808
PREMIUM PLUS		\$ 1.157.500	\$ 2.020.000	\$ 192.917	\$ 168.333	\$ 170.153	\$ 296.940	\$ 28.359	\$ 24.745
PREMIUM		\$ 1.031.000	\$ 1.800.000	\$ 171.833	\$ 150.000	\$ 151.557	\$ 264.600	\$ 25.260	\$ 22.050
CLASSIC		\$ 800.000	\$ 1.400.000	\$ 133.333	\$ 116.667	\$ 117.600	\$ 205.800	\$ 19.600	\$ 17.150
SUPER		\$ 674.000	\$ 1.180.000	\$ 112.333	\$ 98.333	\$ 99.078	\$ 173.460	\$ 16.513	\$ 14.455
ZONAL		\$ 589.000	\$ 1.030.000	\$ 98.167	\$ 85.833	\$ 86.583	\$ 151.410	\$ 14.431	\$ 12.618
ZONA ESPECIAL		\$ 484.000	\$ 850.000	\$ 80.667	\$ 70.833	\$ 71.148	\$ 124.950	\$ 11.858	\$ 10.413
Valor Asegurado Promedio		\$ 1.410.028	Mes Promedio	\$ 160.236		Supuesto de siniestralidad	\$ 5.942.672.826		
			Simulación	15%					
			Utilidad	25%					
		Plan	Afiliados	% De Afiliados Por Plan	Valor Asegurado Promedio Por Plan	Promedio	Primas		
		Anual	20.771	19,72%	\$ 1.794.444	\$ 263.783	\$ 5.479.105.491		
		Semestral	16.316	15,49%	\$ 1.025.611	\$ 150.765	\$ 2.459.840.056		
				Ingresos en Primas Promedio Anual	\$ 7.938.945.548				
				Menos Siniestralidad	\$ 1.996.272.721				
				Menos 1% Comisión Bodytech	\$ 1.976.309.994				
				Gastos de Papelería	\$ 2.000.000				
				Resultado Técnico	\$ 1.974.309.994				

7. ANÁLISIS DE RIESGOS

7.1. Matriz de riesgo

Ilustración 11. Prueba de calor, matriz de riesgo.

MATRIZ DE RIESGOS					
	MOTIVOS DE RECLAMACIÓN	PROBABILIDAD		IMPACTO	RIESGO
1	CONGELAMIENTO DE LA AFILIACIÓN POR INCAPACIDAD POR LESIONES POR EL MAL USO DE LAS MAQUINAS.	1. Baja	X	1. Baja	1
2	CONGELAMIENTO DE LA AFILIACIÓN POR INCAPACIDAD POR LESIONES POR PERSONAL MAL CAPACITADO.	1. Baja		1. Baja	1
3	CONGELAMIENTO DE LA AFILIACIÓN POR INCAPACIDAD POR LESIONES POR USO DE ROPA INAPROPIADA.	1. Baja		1. Baja	1
4	CONGELAMIENTO DE LA AFILIACIÓN POR INCAPACIDAD POR LESION POR MAL MANTENIMIENTO DE LAS MAQUINAS	1. Baja		1. Baja	1
5	CONGELAMIENTO DE LA AFILIACIÓN POR FALTA DE DISCIPLINA O TIEMPO	3. Alta		2. Media	6
6	CONGELAMIENTO DE LA AFILIACIÓN POR CIRUGIA	2. Media		1. Baja	2
7	CONGELAMIENTO DE LA AFILIACIÓN POR VIAJE	3. Alta		2. Media	6
8	CONGELAMIENTO DE LA AFILIACIÓN POR ESTUDIOS	3. Alta		2. Media	6
9	CONGELAMIENTO DE LA AFILIACIÓN POR EMBARAZO O MATERNIDAD	3. Alta		2. Media	6
10	CONGELAMIENTO DE LA AFILIACIÓN POR PANDEMIA	1. Baja		3. Alta	3
11	CONGELAMIENTO DE LA AFILIACIÓN POR INCAPACIDADES SUPERIORES A 3 MESES	2. Media		1. Baja	2

Para el análisis de riesgos, se tuvo en cuenta cuales serían los principales motivos por los cuales nuestro cliente objetivo podría reclamar.

Calculando la probabilidad de manera cualitativa, según las condiciones de Bodytech y perfil del cliente y el Impacto de manera cuantitativa según el número de reclamaciones posibles.

Ilustración 12. Clasificación matriz de riesgo

# de Reclamaciones	Impacto	Probabilidad
1 a 5000	Bajo: la siniestralidad es baja.	Baja: Es poco probable según las condiciones de Bodytech y perfil del cliente.
5001 a 10000	Media: la siniestralidad media.	Media: Es probable, según las condiciones de Bodytech y perfil del cliente.
10001 a 37086*	Alto: La siniestralidad Alta.	Alta: Es muy probable, según las condiciones de Bodytech y perfil del cliente.

* Aumenta según el número de afiliados.

Se tuvo en cuenta, que el asegurado podría reclamar una vez haya usado las dos congelaciones permitidas por Bodytech de 7 a 30 días cada una, tiene una única reclamación durante la vigencia, condiciones que tiene Bodytech y perfil del cliente.

1. Congelamiento de la afiliación por incapacidad por lesiones del afiliado, por el mal

uso de las maquinas: La probabilidad es baja, debido a que el personal que trabaja en Bodytech está en constante capacitación para prestar el servicio. Según el informe de gestión de Bodytech 2012. Tiene una academia de líderes para el crecimiento de sus equipos, también tiene el plan STUDIA donde el personal se especializa según su lugar de trabajo; maneja programas como Adidas, donde algunos de los funcionarios se capacitaron en la academia Adidas en México 2011 y se está implementando en el país. Sin embargo puede llegar a pasar, es poco probable; el impacto que tendría sería bajo, porque no habría una probabilidad considerable de lesionados por esta causa.

(BODYTECH, 2012)

2. **Congelamiento de la afiliación por incapacidad por lesiones del afiliado, por personal mal capacitado:** Como se mencionó anteriormente, Bodytech trabaja para la constante capacitación de su personal, sin embargo, puede llegar a pasar, el impacto sería bajo, al igual que la probabilidad, porque no habría una cantidad considerable de lesionados por esta causa.
3. **Congelamiento de la afiliación por incapacidad por lesiones del afiliado, por uso de ropa inapropiada:** En el reglamento general de servicios de Bodytech, se expresa que solo podrán ingresar a las instalaciones, los afiliados cuya presentación personal sea apropiada, al igual el atuendo debe ser acorde al ejercicio que se va realizar con por ejemplo con tenis y ropa ligera, no jeans u otro tipo de calzado. Sin embargo es posible que pase, con una probabilidad baja, con la misma severidad. (BODYTECH, 2016)
4. **Congelamiento de la afiliación por incapacidad por lesión del afiliado, por mal mantenimiento de las maquinas:** Bodytech se caracteriza por estar en constante renovación de su tecnología, es uno de los mayores importadores de maquinaria, al igual tienen protocolos para el mantenimiento de los equipos, sin embargo, cabe la posibilidad que pase, pero la probabilidad es baja, al igual que la severidad.
5. **Congelamiento de la afiliación por falta de disciplina o tiempo:** El mayor riesgo que presenta este producto, es el congelamiento de la afiliación por falta de disciplina o falta de tiempo. La probabilidad que reclame por este causal es alta con una severidad media, para mitigar este riesgo, las condiciones y exclusiones de la póliza lo limitan.
6. **Congelamiento de la afiliación por cirugía del afiliado:** Este podría ser una causa de congelamiento, sin embargo, la incapacidad por una cirugía o recuperación de la misma difícilmente superaría los tres meses. Sin embargo, la persona puede tomarse su tiempo

para una óptima recuperación y posterior decisión a retomar el servicio, por tanto la probabilidad es media, con una severidad baja.

7. **Congelamiento de la afiliación por viaje del afiliado,** De acuerdo al perfil de cliente de Bodytech (estrato 3 a 6), es muy probable que surjan viajes, que obliguen a suspender el servicio por más de 3 meses, bien sea por turismo o por trabajo. Por tanto la probabilidad es alta, con una severidad media.
8. **Congelamiento de la afiliación por estudios del afiliado:** Al igual que el anterior punto, según el perfil del cliente donde el 75,1% están entre 19 y 48 años (LA REPÚBLICA, 2015), es muy probable que por estudios se congele la afiliación. Dado así la probabilidad sería alta, con un impacto medio.
9. **Congelamiento de la afiliación por embarazo o maternidad:** El 51% de los afiliados son mujeres (LA REPÚBLICA, 2015), por tanto la congelación por este punto, tendría una probabilidad alta, con un impacto medio – alto, debido a que algunas mujeres durante el embarazo continúan, pero con un entrenamiento más suave.
10. **Congelamiento de la afiliación por pandemia:** Es poco probable que ocurra, sin embargo la severidad sería alta, con una siniestralidad probable del 100%.
11. **Congelamiento de la afiliación por incapacidades superiores a 3 meses:** Son muy pocas las enfermedades o lesiones donde la incapacidad sea superior a 3 meses, sin embargo un accidente de tránsito donde cause varias lesiones y de esas requiera cirugía, la incapacidad y recuperación para retomar el servicio puede ser mayor a los 3 meses. Este causal tendría una probabilidad media, con un impacto bajo.

Ilustración 13. Matriz de riesgo

MATRIZ DE RIESGOS

PROBABILIDAD	ALTA		5 7 8 9	
	MEDIA	6 11		
	BAJA	1 2 3 4		10
		BAJA	MEDIA	ALTA

SEVERIDAD

8. CANALES DE DISTRIBUCIÓN

Al ser un producto inicialmente exclusivo para Bodytech, con un mercado objetivo en la misma empresa, el crecimiento del mercado para este producto, está ligado 100 % al crecimiento o disminución del mercado de Bodytech; según cifras el mercado de Bodytech tiene un crecimiento del 20% anual en los últimos años. (BODYTECH, 2016)

Bodytech también maneja una amplia inversión en mercadeo, apoyando eventos deportivos, como la Media Maratón de Bogotá, el Concurso Nacional de Belleza, también tiene convenios con diferentes marcas, corporativos con varias empresas de todos los sectores. (BODYTECH, 2016)

El único canal de distribución del producto, será en el momento de la afiliación, donde junto con la afiliación se hará firmar la póliza, como un beneficio, muy similar a la póliza de deudores que manejan los bancos.

El asesor de Bodytech quien estará en el proceso de afiliación, estará capacitado para el diligenciamiento del formulario de la póliza (Anexo 1), al igual de cómo actuar en caso de aviso de siniestros.

Los gastos de papelería lo asumirá la aseguradora, en cuanto a la capacitación, una persona de la aseguradora (director de formación o capacitación) se encargara del programa de capacitación de los asesores.

9. BIBLIOGRAFÍA

- BODYTECH. (31 de 12 de 2012). *Informe de gestión 2012*. Obtenido de Bodytech Fitness Magazine: https://issuu.com/bodytech_fitness_magazine/docs/informe_de_gestion_26_de_2013
- BODYTECH. (04 de 03 de 2016). *Bodytech Sigue Conquistando America Latina*. Obtenido de Blog: <https://www.bodytech.com.co/blog/bodytech-sigue-conquistando-am>
- BODYTECH. (14 de 06 de 2016). *Nuestro proposito y nuestro sueño*. Obtenido de Bodytech: <https://www.bodytech.com.co/Bodytech/Nuestro-proposito-y-nuestro-sueno/>
- BODYTECH. (01 de 01 de 2016). *Reglamento general de servicios*. Obtenido de Media: www.bodytech.com.co/media/reglamento-general-de-servicios.pdf
- EL TIEMPO. (21 de 07 de 2015). *Colombia tiene cerca del 1 % de gimnasios del mundo*. Obtenido de Economía y negocios: <http://www.eltiempo.com/economia/sectores/crecimiento-de-los-gimnasios-en-colombia/16125076>
- IHRSA. (2015). *PROFILES OF SUCCESS*. Boston: IHRSA .
- LA REPÚBLICA. (16 de 02 de 2015). *Bodytech estrenará en 2015 seis nuevas sedes con inversión de \$12.000 millones*. Obtenido de Editorial EL GLOBO: http://www.larepublica.co/bodytech-estrenar%C3%A1-en-2015-seis-nuevas-sedes-con-inversi%C3%B3n-de-12000-millones_220206
- Mercado Fitness. (16 de 6 de 2015). *La industria del fitness mundial obtuvo ingresos por U\$84 mil M en 2014*. Obtenido de Noticias: <http://www.mercadofitness.com/blog/noticias/la-industria-del-fitness-mundial-obtuvo-ingresos-por-u84-mil-m-en-2014/>
- MercadoFitness. (15 de 12 de 2014). *Mercado Fitness*. Obtenido de Mercado Fitness: <http://www.mercadofitness.com/blog/noticias/nordic-fitness-abre-su-primer-gimnasio-en-bogota-colombia/>
- Publicaciones Semana S.A. (02 de 05 de 2014). *En forma*. Obtenido de Revista Dinero: <http://www.dinero.com/edicion-impresa/negocios/articulo/bodytech-spinning-capitalizacion/191584>
- Sabogal Serrano, S., Vila García, N., & Tovar Castro, A. (11 de 1 de 2012). *Trabajo de grado Pregrado Administración de Empresas: Sports Energy*. Obtenido de Repositorio Institucional Colegio de Estudios Superiores de Administración CESA: <http://hdl.handle.net/10726/404>

10. ANEXOS

Anexo 1. Ejemplo Contrato Bodytech Afiliado.

Formulario póliza fitness

Información del candidato							
Número de solicitud:	_____	Vigencia:	_____ a _____				
Nombre del Afiliado:	_____						
	<i>Apellido</i>	<i>Nombre</i>					
Sede	_____						
<input type="checkbox"/>	Platino	<input type="checkbox"/>	One	<input type="checkbox"/>	Classic	<input type="checkbox"/>	Super
<input type="checkbox"/>	One plus	<input type="checkbox"/>	Premium	<input type="checkbox"/>	Premium Plus	<input type="checkbox"/>	Zonal Especial
<input type="checkbox"/>	Zonal						
Valor de la afiliación (Monto asegurado)	\$ _____	Valor de la póliza:	_____				
	Semestral <input type="checkbox"/>						
Plan :	Anual <input type="checkbox"/>	Ciudad:	_____				
Dirección del asegurado:	_____		Celular asegurado:	_____			
Correo electrónico	_____						

Todas las condiciones de esta póliza y de sus anexos, forman parte integrante de esta solicitud, las que manifiesto haber recibido, leído y estoy enterado de los beneficios del seguro, de sus exclusiones y no coberturas, y por la naturaleza misma del seguro, las declaraciones, informaciones, datos o todas sus circunstancias en forma que han sido proporcionadas sustentaron por parte de ASEGURADORA, Las que no ser exactas ,completas, verdaderas el riesgo no hubiere sido tomado, dentro del anterior contexto declaro: Que me encuentro en buen estado de salud, que no padezco ni me ha sido diagnosticada ninguna enfermedad renal, cardiovascular, cerebrovascular, hipertensión, cáncer o sida, y que mi habilidad física no se encuentra disminuida, ni limitada, que no padezco de paraplejia, sordera, ceguera, epilepsia, diabetes, enfermedades mentales, cirrosis, , como de ninguna enfermedad terminal de la que tenga conocimiento. Reconozco que de contraer enfermedad por cusa directa o indirecta, tanto de padecimientos, disminuciones como de las limitaciones de las anteriormente mencionadas o no, siempre que hubiese sido preexistente esta declaración, la presente solicitud de aseguramiento no genera derechos a ninguna persona en ningún concepto : lo anterior tiene concepto enunciativo, y no limitativo, y autorizo a los laboratorios, médicos u hospitales, que me han atendido suministrar datos que posean mi estado de salud. ASEGURADORA , se reserva todos los derechos que puedan asistirle en caso de que antes o después de mi enfermedad, se compruebe que cualquiera de las declaraciones , datos, informaciones proporcionadas/o consignadas en esta solicitud, cualquiera de sus partes , no correspondan en todo o en parte a la verdad o realidad. El pago se hará inmediatamente después de recibir la compañía las pruebas fehacientes de la causa de la reclamación, de que el evento cubierto ocurrido y cuando el presente seguro se encuentre en vigor. La mora del pago de la prima de la póliza o de las constancias, anexos que se emitan, como fundamento de ella, producirá la terminación automática del contrato. Se estará además a lo dispuesto en el Código de comercio. Esta solicitud constituye por sí misma, una autorización suficiente en el sentido y con los alcances, antes indicados, para médicos, hospitales, clínicas, laboratorios.

Firma Asegurado