

# **PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA CÍA. DE SEGUROS ALAMOS S.A.**

## **AUTORES**

Juan Carlos García <sup>1</sup>, Fabián Mendoza Reyna <sup>2</sup>, Katia Tapia Andrade <sup>3</sup>, Carlos Guzmán <sup>4</sup>

<sup>1</sup> Licenciado en Sistemas de Información 2000

<sup>2</sup> Licenciado en Sistemas de Información 2000

<sup>3</sup> Licenciado en Sistemas de Información 2000

<sup>4</sup> Director de Tópico. Economista, Universidad de Guayaquil, Profesor de la ESPOL

## **INTRODUCCIÓN**

Alamos S.A. compañía familiar de Seguros, se fundó el 8 de Agosto de 1950 cumpliendo con todas las formalidades vigentes a la fecha, y desde 1953 realiza funciones al mercado.

Sus fundadores , conocidos empresarios del país y empresarios extranjeros, con la mística de servicio como base fundamental de sus actividades, trasladan a ALAMOS S.A. esa misma naturaleza que se ha mantenido hasta la presente fecha.

El sistema del negocio de seguros esta integrado por:

- Las compañías aseguradoras en general;
- Las compañías de reaseguros;
- Los intermediarios de reaseguros;

- Los peritos de seguros; y,
- Los asesores productores de seguros.

Las compañías de **seguros generales**, cubren los riesgos causados por afecciones, pérdidas o daños de la salud, de los bienes o del patrimonio y los riesgos de fianza o garantías. Las de **seguros de vida** cubren los riesgos de las personas o garantizan a éstas al término de un plazo, un capital o una renta periódica para el asegurado y sus beneficiarios. Las empresas de seguros pueden realizar otras actividades afines o complementarias con el giro normal de sus negocios, excepto aquellas que tengan relación con los asesores productores de seguros, intermediarios de seguros y peritos de seguros.

La compañía de seguros ALAMOS brinda gran diversidad de paquetes de seguros corporativos, acorde al desarrollo empresarial; cubriendo las diferentes situaciones de riesgo resultado de las operaciones realizadas por sus clientes, y los que detallamos:

- Seguro de Vida
- Accidentes Personales
- Incendio y Líneas Aliadas.
- Robo y Asalto
- Vehículo
- Casco Marítimo y Pesquero
- Casco de Aviación
- Equipo Electrónico

- Montaje
- Rotura de Maquinaria
- Todo riesgo para contratista
- Seriedad de Oferta
- Buen uso de anticipo
- Cumplimiento de Contrato
- Transporte
- Responsabilidad Civil
- Fidelidad
- Fianza.
- Riesgos especiales.
- Lucro cesante.
- Equipo y maquinaria de contratista.
- Vida en grupo.

## **RESUMEN**

Este trabajo analiza, de una forma objetiva los diferentes inconvenientes que ha sufrido la compañía por la falta de visión de hacia donde se quiere llegar, y la mala organización del departamento de sistemas con respecto a los sistemas de información y la tecnología implantada en la compañía.

Para el desarrollo del proyecto nos hemos basado en el relevamiento de información a los diferentes empleados de la compañía, información financiera de las compañías de seguros del mercado.

El principal objetivo de esta investigación consiste en plantear estrategias y establecer el plan de acción que lleve a aumentar la productividad del negocio. como resultado de la evaluación de la compañía nos ha llevado a recomendar cambios en aspectos tales como: Productos, Imagen, Tecnología y Recursos Humanos, orientadas en todo momento a la *calidad del servicio y satisfacción del cliente*.

## CONTENIDO

### **Problemas que enfrenta la compañía**

La compañía ALAMOS S.A. para automatizar sus procesos adquirió en 1998 un sistema integral POP, el mismo que aún no se encuentra implementado en todos los departamentos de la compañía para los cuales se adquirieron los módulos, debido a que los módulos no se acoplan totalmente a los requerimientos de los usuarios y las diversas modificaciones conllevan a realizar desfases a otros módulos por lo que no se consigue un acoplamiento real.

El módulo de emisión desarrollado internamente no realiza una integración correcta con el sistema POP, dando al usuario datos errados, trayendo como consecuencia que el personal de los diferentes departamentos no confien en el resultado del sistema y adicionalmente se lleven los registros y transacciones manual, duplicando así el trabajo.

Las pólizas deben ser revisadas por la Jefa del departamento detalladamente, ya que puede presentar errores, y a pesar de ello se dan varias equivocaciones y retrasos en la atención al cliente.

Se ha considerado la posibilidad de un cambio de plataforma pero esto conllevaría a una inversión grande y la compañía no está convencida de que sería la solución.

A pesar de que existe un sistema el trabajo se realiza adicionalmente de manera manual, por lo que se duplica el trabajo en las diferentes áreas y se requiere de una sobrepoblación de personal.

Debido a los diversos problemas expresados la Gerencia no cuenta con balances al día, no puede obtener ni un reporte de pólizas emitidas en su compañía y con el respectivo valor, es decir no se tiene un dato claro y preciso del negocio.

Por el cierre y la disminución de capital de operación de las compañías, ha generado un decremento en la contratación de los seguros, por lo que se hace imperativo el desarrollo de estrategias a fin de conservar nuestro porcentaje de participación en el mercado.

### **Alternativas planteadas**

#### ***Imagen.***

Publicidad mediante

Folleto – presentación de los servicios de la compañía proporcionados de manera directa al cliente.

Medios de comunicación – cuñas televisadas o por radio considerando los horarios de noticieros para llegar a nuestro sector de mercado requerido.

Vallas publicitarias – contratación de vallas publicitarias en el sector financiero o industrial, debido a que el servicio de la compañía está dirigido a nivel corporativo.

#### ***Recursos Humanos.***

Capacitación – proporcionar capacitación al personal de los diferentes departamentos con relación a sus actividades.

Reubicación – analizar las actitudes de los empleados y definir las funciones de ellos en base de sus habilidades.

### ***Tecnología.***

Hardware - Cambio de plataforma

Software – Integración de los sistemas existentes  
Cambio integral de la aplicación

## **CONCLUSIONES**

Una vez analizado el ambiente externo e interno, se busca que ALAMOS S.A. sea una organización con excelente presencia en su sector, reconocida por sus competidores, haciendo énfasis de su larga trayectoria. Para lograr esto se debe cumplir con los siguientes objetivos:

- Incrementar la productividad.
- Superar a la competencia por el mejoramiento continuo de la calidad del servicio
- Mejorar la imagen de la compañía
- Incrementar el rendimiento del personal

### ***Nuevo Servicio.***

Se a previsto ingresar a la gama de servicios, el seguro de operaciones por internet para respaldar las transacciones de nuestros clientes que se apoyan en esta opción de mercado.

### ***Comercio Electrónico.***

Otra oportunidad más que ofrece el internet es el inicio de una negociación por medio de formularios y solicitud de pólizas que se encontrarán en la página de ALAMOS S.A. para comodidad del cliente.

### ***Imagen.***

Para que las personas sean conscientes de la necesidad del servicio de seguros deben conocer de la existencia y los beneficios del mismo. Para desarrollar la estrategia con respecto a la imagen de ALAMOS S.A. se propone la creación del *Departamento de Marketing*, encargado de la publicidad mediante folletos, medios de comunicación, vallas publicitarias, etc.

### ***Recursos Humanos.***

- Dar a conocer a los empleados y a la alta gerencia la misión, visión y valores para que se constituyan una fuente de motivación y compromiso para alcanzar los objetivos trazados.
- Establecer una cultura de comunicación a todo nivel en la compañía.
- Explotar el nivel de conocimiento de los empleados acerca del negocio.
- Proporcionar capacitación a los empleados para conseguir un mejoramiento en cuanto a la calidad del servicio.

### ***Tecnología.***

La arquitectura tecnológica y los sistemas de información deben apoyar totalmente a la estrategia del negocio.

Para cumplir con este objetivo se deberá cambiar de plataforma e integrar los sistemas que dan soporte a las operaciones de la compañía.