

Introducción

La situación actual de la venta de seguros se ve impactada por diferentes factores que han cambiado radicalmente el comportamiento de este sector en el país, algunos de estos factores están relacionados con la apertura del sector y se definen en los siguientes puntos:

Competencia de Aseguradoras Extranjeras

Al igual que en todos los sectores económicos la apertura comercial es una realidad incuestionable este es el caso de la comercialización de seguros de Gastos Médicos Mayores, que en nuestro país ha transformado el mercado al incorporarse en forma importante la participación de empresas aseguradoras de diversos puntos del mundo, ejerciendo así presiones en las tasas de rentabilidad de este mercado, ya que sus indicadores de comportamiento financiero se alojan y respaldan en economías de mayor solidez que pese a la normatividad oficial en la materia les permiten diluir la concentración de riesgo y en consecuencia operar con niveles de riesgos operativos más altos, con lo cual la penetración al mercado nacional ha sido agresiva y con rápido posicionamiento de marca.

Empaquetamiento de Servicios de Banca y Crédito

En forma complementaria el sector de seguros en México enfrenta otro gran desafío que está representado por la competencia directa con el sector Bancario y lo que la fortaleza del mismo significa, es decir, las políticas fiscales, de contracción del gasto público y venta de empresas estatales, así como políticas monetarias de elevadas tasas de interés, acompañadas por la sobrevaluación del tipo de cambio, precipitaron dos fenómenos en el sector de aseguramiento; la orientación de las aseguradoras hacia el espacio de los mercados de capitales para la negociación de títulos y valores ante la contracción del mercado interno, y la mayor competencia y devaluación de las empresas para ser adquiridas por el capital extranjero y nacional. La crisis de 1994-1995 significó un proceso acelerado de transferencia en el control y propiedad de las corporaciones aseguradoras operantes: desde la concentración y dominio del capital nacional hasta el control del capital extranjero. De esta circunstancia se deriva que en la actualidad gran parte del control del sector se encuentra en la actividad bancaria, ya que la oferta de servicios de seguros ha encontrado correspondencia en las actividades de banca y crédito, lo cual implica que se hayan adoptado estrategias comerciales mediante las cuales se empaqueta la oferta de financiamiento empresarial y personal con la contratación de Pólizas de Seguro que condicionan al contratante y limitan la participación de las empresas aseguradoras tradicionales que solo prestan este servicio, de tal forma que una economía como la nacional, requiere del permanente apoyo de la Banca privada para financiar el desarrollo productivo, lo cual se ha utilizado como elemento condicionante para contratar Pólizas de Seguros.

Cambio Cultural en materia de prevención

En el contexto social se han obtenido grandes resultados, ya que la tendencia al consumo de Seguros de Gastos Médicos ha incrementado su participación en el mercado en más del 50% en los últimos 10 años, sin embargo, en cuanto a participación se refiere esta detonación en la cultura del consumidor ha favorecido a una parte del sector solamente, puesto que la comercialización de estos servicios mayoritariamente está ligada a servicios bancarios, haciendo más apetitosa la relación para los operadores bancarios y el usuario de Seguros de Gastos Médicos.

Esta cultura de previsión hace más extenso el universo de atención, siendo indispensable contar con servicios mercadológicos, promocionales y productos complementarios que atraigan al consumidor, basta con mencionar que en el año 2000 el 29.8% de la población contaba con algún tipo de seguro,

mientras que en el año 2010 el 70.5% de la población cuenta con algún tipo de póliza, y en forma específica el crecimiento en la contratación de Pólizas de Gastos Médicos Mayores se ha incrementado en 52% sobre la base de Pólizas existentes, lo cual ofrece un panorama de crecimiento geométrico que no impacta en igual forma a las Empresas Netamente aseguradoras.

Calificadoras de Riesgo

Otro aspecto de relevancia vigente desde hace aproximadamente 8 años es la pérdida de credibilidad de las empresas Calificadoras que evalúan los niveles de riesgo del sector asegurador, lo cual crea en el usuario desconfianza e incertidumbre respecto a su inversión. Por otra parte estas deficiencias técnicas en la determinación objetiva del riesgo operativo del sector asegurador en México ha propiciado un ambiente de preferencia por las firmas internacionales que rápidamente han conquistado el mercado nacional.

Dadas las circunstancias mencionadas, la empresa aseguradora para quien se implementa este desarrollo, basada en sus necesidades de crecimiento, define como prioridad la atención de aquellas iniciativas orientadas al crecimiento de su base de clientes en el sector de Gastos Médicos Mayores, razón en la cual este proyecto tiene su origen.

Partiendo de esta iniciativa, este documento describe el desarrollo de un proyecto a la medida para la venta de Pólizas de Seguros de Gastos Médicos, cuyo atractivo es que el pago del mismo será descontado por nómina debido a que el mercado principal serán los empleados del Sector Privado, el desarrollo se sitúa en el año 2008 con una duración contratada por 12 meses, de tal forma que el producto salió al mercado en el 2009.

El contenido del mismo se distribuye en 5 capítulos que se detallan a continuación:

Capítulo 1, Organización. En él se describe la organización general de la empresa, así como del proyecto en particular, se incluyen figuras que permiten visualizar la organización y los roles que participan en el proyecto.

La Descripción de Proyectos se describe en el Capítulo 2, en donde se detallan los proyectos en los que he participado desde el año de 1999 hasta la fecha, describiendo de forma general cada proyecto, los roles desempeñados y las principales actividades realizadas.

El Capítulo 3 denominado Descripción detallada del desarrollo para la venta de Seguros con Descuentos por Nómina. Describe a detalle el desarrollo motivo del presente informe, en este capítulo se incluyen los detalles de los siguientes Subtemas:

- Situación Actual en donde se describe la situación de la Compañía Aseguradora antes del desarrollo del proyecto, se mencionan los sistemas actuales y sus alcances y el porque se decidió usar la infraestructura existente, así mismo, se explica la funcionalidad principal, misma que será modificada como parte de este proyecto.
- Este subtema describe la solución propuesta y se detallan los procesos principales de la solución, desde el proceso de validación de solicitud, pasando por el proceso de Emisión e incluyendo los reportes y procesos posteriores a la Emisión de la Póliza.
- En la sección Estructura Interna del Proyecto, se define la matriz de Escalamiento y la Organización del Proyecto, incluidos los roles de los participantes por parte del cliente y por parte del equipo de desarrollo.
- En Fases y Entregables del Proyecto, se definen los entregables comprometidos y las fases en las que deben desarrollarse.

- El detalle de la solución se describe en la sección Desarrollo misma en la que se define el pseudocódigo y diagramas de flujos, interfases, procesos, reportes y transferencias y se explica el objetivo y funcionalidad de cada uno de los componentes que forman parte de la solución.

Los Resultados se describen en el Capítulo 4 en donde se narra el desarrollo del proyecto, se mencionan los principales problemas presentados y las soluciones propuestas, se documentan los retrasos y las causas, así como las acciones para recuperarlos y cumplir con las metas establecidas.

En la sección de Conclusiones se describen los beneficios y aportes metodológicos, de gestión, de aplicación del conocimiento y el proceso de aprendizaje experimentado por los profesionales que participaron en el proyecto