

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMISIÓN DE PÓLIZAS Y SUPLEMENTOS DE MAPFRE ATLAS COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. ECUADOR

Prototype of manual of procedures for the issue of policies and supplements, Mapfre atlas compañía de seguros s.a. ecuador

<https://doi.org/10.47606/ACVEN/PH0069>

Lesly Johanna Benítez Pincay^{1*}

<https://orcid.org/0000-0001-6206-1253>

Cesar Andrés Valenzuela Velasco¹

<https://orcid.org/0000-0001-8568-4090>

Edith Vanessa Bonin Campos¹

<https://orcid.org/0000-0003-2543-2064>

Elizabeth Solórzano Alvarado¹

<https://orcid.org/0000-0002-4382-8137>

Recibido: 17 febrero 2021 / **Aprobado:** 25 julio 2021

RESUMEN

Las compañías de seguros proveen protección y respaldo en casos de pérdida en algún evento inesperado, en los casos que se presenta una pérdida de ingresos originada por muerte, vejez, accidentes personales y/o enfermedad es por esta razón la importancia del buen funcionamiento de una empresa de seguro. Es por ello, que el presente estudio tuvo como objetivo elaborar un prototipo del manual de procedimientos para la emisión de pólizas y suplementos de Mapfre Atlas Compañía de Seguros S.A. ubicada en la ciudad de Guayaquil-Ecuador, dicho prototipo obedece a la falta de orientaciones para los procesos relacionados con la emisión de pólizas de seguros. El estudio de la propuesta del Manual de procedimientos para la emisión de pólizas y suplementos de Mapfre Atlas Compañía de Seguros S.A. se realizó bajo la perspectiva del positivismo, con el paradigma cuantitativo, de modalidad de campo de tipo descriptivo. La metodología aplicada fue la investigación descriptiva explicativa. Como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta con un cuestionario de seis preguntas cerradas al personal del departamento de emisión. Se elaboró una entrevista semiestructurada con un guion de cinco preguntas abiertas. La población está constituida por siete funcionarios que laboran en el departamento de emisión de seguro de la empresa Mapfre Atlas Compañía de Seguros S.A. Presentando como resultados un prototipo de manual de procedimientos para la emisión de pólizas, una solución adecuada a ejecutar para solventar los inconvenientes antes expuestos, optimizando el servicio que presta la compañía.

Palabras clave: Prototipo, póliza, suplementos de seguridad, manual de procedimientos, Mapfre.

1. Instituto Superior Universitario de Formación UF

* Autor de correspondencia:

SUMMARY

The implementation of an organizational structure together with functional manuals is of great importance as it is a guide to better develop the functions of each position and appropriate a Good working environment of the company. The objective of the article is to present the proposal of an Organization Manual based on the problems that arise internally in the PHARMACEUTICAL DISTRIBUTOR MANABÍ S.A. company. The research was descriptive, explanatory, with mixed methods. The techniques used were the survey, the interview and the observation. The instruments the questionnaire, the question script and the observation sheet. The population was conformed by the totality of workers of the company, being this 12 employees. The most relevant results showed 100% that the company does not have an organization or functions manual, 75% of the informants think that the administrative functions are not fulfilled, 13 respondents indicated that the existence of a manual is very important organization within the company, positively indicating 75%. Concluding that there is a need to design an Organization Manual which defines functions, lines of authority, responsibility and redesign the Organization Chart with profiles according to each area of the company.

Keywords: Organization Chart, Organizational Design, Organization Manual, labor productivity, administration

INTRODUCCIÓN

Las compañías de seguros deben ser sometidas constantemente a actualizaciones frecuentes con la finalidad de convertirlas más competitivas en su entorno, y así poder ofrecer las mejores condiciones que reflejen los beneficios y seguridad de las negociaciones en cada póliza, una tasa rentable y asequible, de igual forma y no menos importante es la pronta respuesta al cliente, desde el inicio del asesoramiento para la contratación de un seguro, el pacto de las condiciones, el tiempo de emisión y entrega de la póliza hasta la tramitación e indemnización de un siniestro.

En el Ecuador, en los últimos años Mapfre Atlas Compañía de Seguros S.A. ha crecido en su demanda de emisión de pólizas y suplementos como renovación, aumento y/o disminución de sumas aseguradas, anexos aclaratorios, endosos beneficiarios, anulaciones, etc.

El departamento de emisión de pólizas de Mapfre Atlas Compañía de Seguros S.A. es el responsable de emitir, renovar pólizas y/o suplementos según lo solicitado por sus clientes, basándose en las condiciones generales de cada póliza,

tomando en cuenta los términos negociados previo a la solicitud de emisión como son: tasas, deducibles, coberturas y características necesarias para proceder con la emisión de una póliza.

La empresa Mapfre Atlas Compañía de Seguros S.A. procedió a fusionar dos de sus departamentos de emisión existentes: el Departamento de Emisión Corporativa a cargo de la gerencia técnica y Departamento de Emisión Individual a cargo de la gerencia de operaciones esto trajo como consecuencia la carencia de un manual de procedimientos para poder trabajar los procesos que se generan en ambos departamentos. A su vez esto ha creado problemas internos y externos, entre ellos aumento de los reclamos debido a no cumplir con el del tiempo establecido para las entregas de las pólizas y suplementos solicitados por parte del ejecutivo comercial; duplicidad de actividades, documentación incompleta o repetida, entre otras.

Generando mala imagen de la compañía, no solo frente a los brókeres y los asegurados que son los clientes finales, sino también al mercado competitivo donde se desenvuelve la misma.

Por todo lo anteriormente expuesto se propone la elaboración de un prototipo de manual de procedimientos que se adapte a la realidad del departamento de emisión y la situación actual de la compañía.

Al contar con un manual de procedimientos, el departamento de emisión podrá eliminar procesos innecesarios, cumplir con el tiempo establecido ya que se habrá considerado los factores que hacen que una solicitud se tarde en realizar; A su vez los departamentos con los que trabaja en conjunto, comercial y técnico, estarán informados de la documentación y aprobaciones requeridas para que su solicitud sea aprobada y emitida, de esta forma se evitará el reproceso obteniendo así resultados positivos que colaboran a incrementar la satisfacción del cliente.

Se ha considerado diseñar dicho manual, con las respectivas mejoras considerando factores importantes como el número de riesgos a asegurar o modificar, siendo esta una característica muy importante ya que a mayor cantidad de riesgos mayor tiempo de emisión, debido a que los riesgos se ingresan uno a

uno en el sistema amparados bajo un mismo número de póliza, exceptuando los casos en los que el departamento de sistemas ha diseñado un programa de cargas masivas para la emisión de clientes individuales que son referidos de una entidad corporativa como en el caso de Chevy Plan, Originarsa, etc.

Es importante indicar que el manual de procedimientos consiste en tener una información detallada, ordenada, e integral de las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización.

El diseño del manual para el departamento de emisión de Mapfre Atlas Compañía de Seguros S.A. conlleva a la estandarización y documentación de los procesos, el cual construye un marco de referencia que permite que la operación vaya alineada a los objetivos de la compañía.

Este proyecto de investigación está dirigido a la Junta de accionistas de la compañía, a sus altos y medios mandos, colaboradores en general, a fin de definir procedimientos y flujo de procesos que permitan brindar un buen servicio a los clientes de la compañía optimizando sus recursos.

Objetivo de la investigación

Elaborar un prototipo de manual de procedimientos para la emisión de pólizas y suplementos de Mapfre Atlas Compañía de Seguros S.A. ubicada en la ciudad de Guayaquil-Ecuador.

Marco Histórico

Historia del seguro

La historia del Seguro se remonta a las antiguas civilizaciones griega, romana, probablemente a los babilonios e hindúes quienes efectuaban contratos a la gruesa financiando pérdidas. Así como la edad media donde era acostumbrado por las asociaciones religiosas, coleccionar y distribuir fondos entre sus miembros en caso de muerte de alguno de ellos, hasta el moderno sistema actuarial y legal que rige todos los contratos de Seguros en sus diferentes ramos y coberturas. Esta

búsqueda por proteger sus intereses personales como los comunes a la sociedad en que se encuentra, nos remonta a la antigüedad cuando nuestros antepasados vivían en pequeños grupos que aprendían a soportar y hacer frente a las consecuencias de las desgracias a las que se encontraban expuestos constantemente, este principio de fraternidad en el que se apoyaban mutuamente, constituye uno de los primeros vestigios que dan origen al Seguro, como medida de protección ante los riesgos sociales y naturales que atentaban contra sus vidas (Castellanos, Insignares, & Vega, 2015).

Los primeros seguros sobre la vida humana aparecen en razón de los viajes a través de los océanos. Los piratas vagaban por los principales mares capturando a menudo capitanes y a las tripulaciones de los barcos para cobrar rescate. Los capitanes comprendieron pronto que debían garantizar rápido pago del dinero de su rescate para que sus propias vidas y la de su tripulación fueran salvadas; aquellos que no pudieran prometer el rescate eran obligados a arrojar al mar. Así que se estableció un seguro para garantizar su rescate y más tarde también se les aseguró contra muerte derivada de otras causas durante los viajes (Mora, Vera, & Melgarejo, 2015. p.79).

De lo anteriormente planteado relacionado con la creación de los seguros se evidencia que el principio fundamental es brindar seguridad ante la vida por los hechos de secuestro que se cometían, es así como surge según el autor citado el origen de los seguros, garantizando un pago por mantener la vida.

El primer tipo de seguro indemnizatorio en caso de fallecimiento, que se conoce son los pagos por enterramiento que las sociedades religiosas grecorromanas proporcionaban a sus miembros. Ni estas sociedades religiosas, ni ningún sistema premoderno de pagos por defunción utilizaban cálculos actuariales. Se solían financiar a posteriori, es decir, los supervivientes sufragaban los costos del funeral una vez que estos habían sido pagados. Por ello, a veces no había fondos suficientes para cubrir todas las necesidades. Durante el siglo XVII el seguro sobre la vida humana comienza a desarrollarse en medio de varias eventualidades, debido a que en aquellos días era difícil calcular de antemano el costo real del

seguro de vida. Surgen, las “Tontinas” como inventiva de un banquero italiano llamado Lorenzo Tonti, quien propone la explotación por el estado francés de contratos de renta vitalicias, El sistema de anualidad de Lorenzo Tonti, aunque de hecho se trataba de una forma de especulación, suele considerarse como el primer intento de utilizar las leyes de la probabilidad y el principio de la esperanza de vida para fijar las anualidades.

La cobertura de seguro es la cantidad de riesgo o responsabilidad que está cubierta para un individuo o entidad a través de servicios de seguro. La cobertura de seguro, como el seguro de automóvil, el seguro de vida o formas más exóticas, como un seguro de agujero en uno, es emitida por una aseguradora en caso de que ocurran imprevistos.

La cobertura de seguro ayuda a los consumidores a recuperarse financieramente de eventos inesperados, como accidentes automovilísticos o la pérdida de un adulto que genera ingresos y apoya a una familia. La cobertura del seguro a menudo está determinada por múltiples factores. Por ejemplo, la mayoría de las aseguradoras cobran primas más altas para los conductores varones jóvenes, ya que las aseguradoras consideran que la probabilidad de que los hombres jóvenes se involucren en un accidente es mayor que, por ejemplo, un hombre casado de mediana edad con años de experiencia en la conducción (Barros, 2017).

Historia del Manual de procedimientos

Los manuales de procedimientos eran utilizados en la antigüedad por los romanos, para poder elaborar las grandes edificaciones. Se tienen registros de escritos realizados en piedra donde estaba todo el proceso de construcción. Además, los utilizaban en las guerras como forma de planificación (González, 2015).

Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas. El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación. Suelen contener información y ejemplos de formularios,

autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la compañía. En él se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente.

Historia de Mapfre

Conocida como la Mutualidad de Seguros de la Agrupación de Fincas Rústica de España desde el año 1933 se dedicó a respaldar con seguros los trabajadores del área agrícola.

Luego, en el año de 1955 el negocio de Mapfre empieza a crecer apostando por el seguro vehicular siendo la pionera en España, tal es el caso que actualmente uno de cada cinco vehículos asegurados en ese país se encuentra bajo la cobertura de Mapfre. En los siguientes años la compañía amplía su oferta ingresando a los negocios los ramos de transporte, accidentes personales y vida.

El año 1983 marca un hito en la historia de la compañía alcanzando el liderazgo sectorial y ocupa el primer puesto del ranking de entidades aseguradoras, actualmente sigue siendo líder en diversos ramos como automóviles, hogar, comunidades, comercios y compañías; ese liderazgo viene de la mano de un espíritu innovador que ha colocado a Mapfre a la vanguardia del sector. (Mapfre, 2020)

Mapfre Atlas Compañía de Seguros S.A en el Ecuador

Mapfre Atlas nace en el mercado asegurador ecuatoriano como la nueva razón social de Atlas Compañía de Seguros, luego de la compra de un importante paquete accionario realizado por la aseguradora más grande de España. Mapfre Atlas Compañía de Seguros S.A. consolida la unión de dos grandes compañías para entregar mayor respaldo, solvencia, tranquilidad y seguridad a los

ecuatorianos, sus familias y sus compañías. Es una compañía multinacional que tiene por misión ser la aseguradora global de confianza, con más de 38.400 empleados en todo el mundo, más de 5.500 oficinas y cerca de 80.000 intermediarios. (Mapfre Atlas Seguros, 2020).

Administración

La palabra administración viene del latín *administrare* (de *ad*, a y *ministrare*, servir), con la acepción de gobernar, regir y disponer de bienes (González, 2015). En español, administrar viene de ministro y éste, a su vez, de menester, que procede del latín *ministerium*, que significa servicio, empleo u oficio. A su vez, éste procede de *minister*, cuyo significado es servidor oficial. En el Diccionario de la Real Academia Española (s/f) se define administración con varios sentidos, como el político, religioso, médico y organizativo. Respecto a este último, allí administración es “dirigir una institución; ordenar, disponer, organizar, en especial la hacienda o los bienes; y, desempeñar o ejercer un cargo, oficio o dignidad” (s/p).

La administración es una técnica que consiste en la planificación, estrategia u organización del total de los recursos con los que cuenta un ente, organismo, sociedad con el objetivo de extraer de ellos el máximo de beneficios posible según los fines deseados. El término “administración” proviene del latín, y es la conjunción del prefijo “ad” que significa “hacia” o “dirección” y el sufijo “minister” el cual significa “al servicio de” u “obediencia”, en fin, se refiere a la prestación de un servicio a otro particular o para algún ente (Pérez, 2015).

Compañía

El concepto de compañía no es nuevo. Desde la Edad Media, de una manera u otra se habla de ella, pero, aunque hoy día sigue teniendo la misma finalidad que entonces, ha evolucionado con el transcurso del tiempo. Las personas tienen diversas necesidades de bienes y servicios. Estas necesidades suelen ser muy diferentes dependiendo del lugar donde se viva, el nivel social, los recursos económicos, etc. Por ejemplo, una persona que viva en el norte de Europa, con unos recursos económicos determinados, tendrá unas necesidades diferentes a otra que viva en el norte de África, con otros recursos bien distintos. Evidentemente,

aunque hablemos de personas diferentes con condiciones distintas, las necesidades que tienen suelen ser ilimitadas. En cambio, los recursos existentes para satisfacerlas son limitados y escasos. Esto hace que los bienes tengan un valor y que quien los necesite tenga que pagar de alguna forma por obtenerlos (Rubiano, 2015). Como consecuencia, surge la necesidad de que otras personas proporcionen a la población estos bienes.

Desde el punto de vista jurídico mercantil, puede definirse a la compañía como una unidad patrimonial autónoma y compleja, en la que se integra un conjunto organizado de bienes, derechos y obligaciones, bajo la titularidad y dirección del compañiaro. La finalidad inmediata de la compañía es producir bienes y servicios para el mercado y su finalidad mediata, suponiendo que se trate de compañías mercantiles, obtener alguna clase de utilidad o lucro para sus propietarios.

Diseño organizacional

La estructura organizacional se refleja en el organigrama. No se puede ver la estructura interna de una organización como pudiera verse en la manufactura de herramientas, las oficinas o los productos. Aun cuando pudiéramos ver empleados dedicados a sus responsabilidades, a realizar diferentes tareas y trabajar en distintas ubicaciones, la única forma en que, de hecho, se ve la estructura en la que está implícita toda esta actividad es por medio de un organigrama (Horngren, Sundem, & Elliott, 2000).

Cuando los gerentes crean o cambian la estructura, se involucran en el diseño organizacional, un proceso que implica decisiones con respecto a seis elementos clave: especialización del trabajo, departamentalización, cadena de mando, tramo de control, centralización y descentralización, y formalización. (Robbins & Coulter, 2010).

El Riesgo Laboral

Se entiende como riesgo laboral a los peligros existentes en una profesión y tarea profesional concreta, así como en el entorno o lugar de trabajo, susceptibles de originar accidentes o cualquier tipo de siniestros que puedan provocar algún daño o problema de salud tanto físico como psicológico. Es toda posibilidad de que

un trabajador sufra un determinado daño a su salud, como consecuencia del trabajo realizado (Checa Hernández K y otros, 2020)

Manual de procedimientos

Un manual de procedimientos es un instrumento administrativo que apoya el quehacer cotidiano de las diferentes áreas de una compañía. En los manuales de procedimientos son consignados, metódicamente tanto las acciones como las operaciones que deben seguirse para llevar a cabo las funciones generales de la compañía. Además, con los manuales puede hacerse un seguimiento adecuado y secuencial de las actividades anteriormente programadas en orden lógico y en un tiempo definido. Los procedimientos, en cambio, son una sucesión cronológica y secuencial de un conjunto de labores concatenadas que constituyen la manera de efectuar un trabajo dentro de un ámbito predeterminado de aplicación (Castillo, 2012).

El propósito central del Manual es el de suplir lo que se ha reconocido como la mayor de las falencias de la compañía; este instrumento permitirá al personal de la compañía tener un conocimiento claro y preciso de sus tareas, obligaciones y responsabilidades, permitiéndole así a los diferentes departamentos que constituyen la compañía, el desarrollo de una adecuada selección de personal que corresponda a los perfiles requeridos para desempeñar cada puesto de trabajo en particular, sirviendo así como un punto de partida para iniciar el proceso de cambio y organización (Carrión, Morales, Jaramillo, & Peña, 2017).

Por otra parte, Duhal (2017) conceptualiza manual como un documento administrativo que contiene información orgánica y sistémica para guiar o conducir el trabajo o tareas o actividades que debe desarrollar el talento humano responsable de la misma, un manual es el resultado de la observación crítica y posterior sistematización de un proceso.

Estructura de manual de procedimientos

Para Benjamín (2009) Define al manual de procedimientos haciendo alusión a un material con información cronológica de las operaciones que realizan en una organización o empresa.

El autor mencionado, establece que el manual de procedimientos debe tener la siguiente estructura:

Identificación: Este manual debe incluir, en primer término, los siguientes datos: Logotipo de la organización, nombre de la organización, denominación y extensión del manual (general o específico). Si corresponde a una unidad en particular, debe anotarse el nombre de ésta, lugar y fecha de elaboración, numeración de páginas, sustitución de páginas (actualización de información), unidades responsables de su elaboración, revisión y/o autorización.

Clave del formulario; en primer término, se deben escribir las siglas de la organización; en segundo, las de la unidad administrativa responsable de elaborar o utilizar la forma; en tercero, el número consecutivo del formulario y, en cuarto, el año. Para leerla con facilidad, entre las siglas y los números debe colocarse un punto, un guion o una diagonal, v. gr., ONU.DSI.002.09 (corresponde a Organización de las Naciones Unidas; Dirección General de Información; formulario número 2, y año).

Prólogo, introducción o ambos: La presentación que hace del manual alguna autoridad de la organización es conocida como prólogo. La introducción es un detalle de lo que es el manual, su estructura, propósitos, ámbito de aplicación y necesidad de mantenerlo vigente.

Índice: Es la relación de los capítulos o apartados que constituyen el cuerpo del documento.

Contenido: Lista de los procedimientos que integran el contenido del manual. En particular, cada procedimiento debe contener la información siguiente:

Objetivo (Explicar el propósito que se pretende cumplir con el procedimiento).

Áreas de aplicación o alcance de los procedimientos (Lo que cubre el procedimiento).

Responsables: (Área, unidad administrativa o puesto que tiene a su cargo la preparación, aplicación o ambas cosas)

Políticas o normas de operación: (Criterios o líneas de acción que se formulan de manera explícita para orientar y facilitar el desahogo de las operaciones que llevan a cabo las distintas instancias que participan en el procedimiento.)

Concepto: Palabras, términos de carácter técnico o formatos que se emplean en el procedimiento cuyo significado o referencia, por su grado de especialización, debe anotarse para hacer más accesible la consulta del manual.

Procedimiento (descripción de las operaciones): Presentación por escrito, en forma narrativa y secuencial, de cada una de las operaciones que se realizan en un procedimiento, para lo cual se anota el número de operación, el nombre de las áreas responsables de llevarlas a cabo y, en la descripción, explicar en qué consiste, cómo, dónde y con qué se llevan a cabo.

Diagramas de flujo: Estos diagramas, que también se conocen como flujogramas, representan de manera gráfica la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento, el recorrido de formas o materiales o ambas cosas. En ellos se muestran las áreas o unidades administrativas y los puestos que intervienen en cada operación descrita. Además, pueden mencionar el equipo o los recursos que se deben utilizar en cada caso.

Formularios o impresos (formas): Formas impresas que se utilizan en un procedimiento, las cuales se intercalan después de los diagramas de flujo, que a su vez se mencionan, por lo regular, en el apartado de “concepto”.

Glosario de términos: Es la lista y explicación de los conceptos de carácter técnico relacionados con el contenido. Fundación Mapfre. (2019).

Aspectos jurídicos en el área de seguro

Desde el punto de vista económico la Constitución de la República del Ecuador en el Capítulo Uno, referente al Título XII del Sistema Económico establece en su Artículo 242.- “La organización y el funcionamiento de la economía responderán a los principios de eficiencia, solidaridad, sustentabilidad y calidad, a fin de asegurar a los habitantes una existencia digna e iguales derechos y oportunidades para acceder al trabajo, a los bienes y servicios: y a la propiedad de

los medios de producción”. Se establece de manera constitucional principios esenciales para el aseguramiento de los habitantes en igualdad de derechos.

En su Capítulo Tercero correspondiente a la Sección IX relacionada Personas Usuarias y Consumidoras dictamina lo siguiente: Artículo 53.- Las compañías, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación. El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo.

En el Artículo 54.- establece

Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore

Por lo anteriormente planteado en la Ley toda aseguradora es responsable civil y penalmente si se presentara deficiencia en la prestación de servicio. Otros documentos que sirven de apoyo legal para las aseguradoras son: código orgánico de la producción, comercio e inversiones, Ley General de Seguros, y la Legislación Sobre el Contrato del Seguro en su capítulo i disposiciones generales sección i definiciones y elementos del contrato de seguro junto a la legislación Sobre el Contrato de Seguro (1963).

METODOLOGÍA

El estudio de la propuesta del Manual de procedimientos para la emisión de pólizas y suplementos de Mapfre Atlas Compañía de Seguros S.A. se realizó bajo la perspectiva del positivismo, con el paradigma cuantitativo, de modalidad de campo de tipo descriptivo. La población está constituida por siete funcionarios que laboran en el departamento de emisión de seguro de la empresa Mapfre Atlas Compañía de Seguros S.A.

Para el desarrollo de la misma se empleó como técnica de recolección de datos la encuesta con un cuestionario de seis preguntas cerradas al personal del departamento de emisión, siendo estos siete emisores (exceptuando a la autora de la tesina); los mismos que especificarán la necesidad de diseñar el manual de emisión de pólizas para que el proceso sea más eficiente y la entrevista mediante el diálogo con los principales funcionarios (Jefa de emisión y Coordinadoras de Buzón) del departamento de emisión de la compañía esta técnica permitirá recolectar información respecto a la disposición de los entrevistados a aplicar un diseño del manual de emisión de pólizas. Se elaboró una entrevista semiestructurada con un guion de cinco preguntas abiertas. Se realizó la observación con la utilización de una ficha que permitirá determinar el problema en el departamento de emisión de pólizas, misma que será resulta por la autora de la investigación

RESULTADOS

Los resultados de la encuesta reflejaron que el 100% de las personas que participaron en esta investigación conocen que la compañía cuenta con el proceso de emisión de pólizas descrito, sin embargo el mismo 100% plantea la necesidad de la elaboración de un manual de procedimientos de Emisión de pólizas ajustado a la situación actual del departamento aunado a un proceso de formación en virtud que el 57% de los emisores se encuentran familiarizados con el proceso de emisión de pólizas mientras que el 43% no lo está. La importancia de la propuesta la argumentan el 100% de los emisores ya que consideran que la emisión de las pólizas influye en la productividad de la compañía.

Los resultados de las entrevistas reflejan que hay disposición para aplicar la propuesta de un diseño del manual de procedimientos para la emisión de pólizas que consideren los factores actuales e importantes de su departamento y de la compañía.

Después de la observación que se les realizó a los colaboradores del departamento de emisión de la compañía, la autora de la tesina concluye que los

emisores no suelen cumplir con los tiempos de entrega de las emisiones de las pólizas debido a los procesos originados por las solicitudes con documentación incompleta, errores del sistema entre otros. Las coordinadoras de buzón no supervisan las emisiones realizadas, solo aprueban y asignan las solicitudes para que sean emitidas; adicional a eso llevan un control de las solicitudes asignadas y la clasificación de ellas de acuerdo a si son programas, suplementos, coaseguros, pólizas con la colocación, etc. Es importante recalcar que no cuentan con un calendario de capacitaciones respecto a sus funciones.

Los procesos son realizados a cabalidad, pero no de manera eficiente en su porcentaje mayor, pese a que las coordinadoras o supervisoras se encargan de hacer el seguimiento de las emisiones pendientes.

Propuesta: Manual de procedimientos para la emisión de pólizas y suplementos de Mapfre Atlas Compañía de Seguros S.A. de la ciudad de Guayaquil-Ecuador.

Justificación de la propuesta

La autora de la tesina, ha realizado un análisis DAFO y CAPA de Mapfre Atlas Compañía de Seguros S.A. de manera específica en el departamento de emisión de la compañía, dichos análisis son una herramienta que sirve para examinar la situación de una compañía en cuanto a su competitividad, donde se detalla toda la información requerida para evidenciar los factores tanto internos como externos, tomando así las medidas correctivas correspondientes.

De igual forma influye en la creación de nuevos proyectos y estrategias que disminuyan los puntos débiles, contengan las amenazas, potencialice las fortalezas y aproveche las oportunidades dentro de una organización.

El análisis ha sido establecido sobre los principales factores positivos y negativos del departamento de emisión de la compañía.

Análisis DAFO

DEBILIDADES

- ✓ El departamento de emisión carece de manual de procedimientos que se ajuste a la situación actual del mismo.

- ✓ Al no estar detallados los procesos y condiciones actuales, los ejecutivos envían solicitudes incompletas.
- ✓ Incumplimiento en los tiempos de entrega de las pólizas y/o suplementos.
- ✓ Escasa revisión de calidad de las pólizas emitidas antes de ser entregadas al cliente final.

AMENAZAS

- ✓ Incremento de la competitividad de compañías de seguros.
- ✓ Por el incumplimiento de los tiempos de entrega, los clientes cancelan las pólizas emitidas por Mapfre.
- ✓ Los Clientes buscan otras compañías de seguros.
- ✓ Malas referencias por clientes no satisfechos.

FORTALEZAS

- ✓ Gran prestigio a nivel internacional.
- ✓ Colaboradores comprometidos con la compañía.
- ✓ Compañía respaldada y autorizada por el ente regulador del país (Superintendencia de Bancos y Seguros).
- ✓ Convenios con los brokers de seguros más influyentes en el mercado.

OPORTUNIDADES

- ✓ Implementación de nuevas herramientas tecnológicas en la compañía.
- ✓ La necesidad de los clientes de asegurar un bien adquirido.
- ✓ Incremento de clientes en la compañía.
- ✓ Nuevos canales para difundir los servicios de la compañía.

Análisis CAPA

CORREGIR DEBILIDADES

- ✦ Elaboración de un manual de procedimientos para mejorar el desempeño y la calidad del trabajo realizado por departamento de Emisión.
- ✦ Capacitación no solo a los integrantes del departamento sino también a los departamentos con los que trabaja en conjunto, para el conocimiento del contenido del manual.

- ✦ Estipular los tiempos de acuerdo a la complejidad de cada solicitud.
- ✦ Revisión más profunda de las pólizas emitidas, por parte de los emisores antes de la entrega a los clientes.

AFRONTAR AMENAZAS

- ✦ Adaptarse a las nuevas demandas del mercado, innovando en los servicios que ofrece la compañía.
- ✦ Informar a los clientes los tiempos de entrega de pólizas con seguridad ajustándose a la complejidad de la solicitud.
- ✦ Brindar diferentes cotizaciones para un bien asegurable, buscando así la forma que más se adapte a lo requerido por el cliente.
- ✦ Brindar un buen servicio, disminuyendo comentarios negativos de clientes insatisfechos.

POTENCIAR FORTALEZAS

- ✦ Dar a conocer a los clientes de la compañía el alcance mundial de la misma.
- ✦ Incentivar a los colaboradores para que sigan brindando un servicio de calidad.
- ✦ Seguir al día con los parámetros que exige el gobierno y sus entes reguladores.
- ✦ Buscar más brokers que aumente el alcance de captación del mercado de la compañía.

APROVECHAR OPORTUNIDADES

- ✦ Dar a conocer las herramientas tecnológicas con las que cuenta la compañía beneficiando así a los asegurados.
- ✦ Aumento de clientes que desean asegurar sus bienes.
- ✦ Fidelización de los nuevos y antiguos clientes de la compañía.
- ✦ Realizar una campaña de marketing agresiva para dar a conocer aún más la presencia de la compañía en el mercado.

Titulo

Manual de procedimientos para la emisión de pólizas y suplementos de Mapfre Atlas Compañía de Seguros S.A.

Objetivo de la Propuesta

Establecer el proceso de emisión de pólizas y suplementos de Mapfre Atlas Compañía de Seguros S.A. ubicada en la ciudad de Guayaquil.

Descripción de la propuesta

Ante la problemática expuesta del departamento de emisión de Mapfre Atlas compañía de Seguros S.A. referente a la falta de un manual de procedimientos que considere la realidad actual del departamento y sus procesos, la autora de la tesina propone la elaboración de un manual de procedimientos para la emisión de pólizas y suplementos con la finalidad de mejorar sus procesos y el rendimiento del departamento.

El manual de procedimientos propuesto está estructurado bajo el siguiente diseño:

- Identificación.
- Índice.
- Contenido.
- Objetivo.
- Áreas de aplicación o alcance de los procedimientos.
- Responsables
- Lineamientos del Proceso.
- Diagrama de Flujo del Proceso.
- Procedimientos.
- Glosario

Factibilidad de Aplicación

Según el estudio realizado en la presente tesina se determina que el diseño del Manual de Procedimientos para la emisión de pólizas y suplementos es factible en los siguientes ámbitos:

Operativo

El presente proyecto cuenta con la predisposición de los colaboradores de la compañía en especial del departamento correspondiente, para la implementación del presente Manual de Procedimientos con la finalidad de mejorar el rendimiento de la compañía en esta área.

Aspecto Legal

Desde el punto de vista jurídico este proyecto es factible ya que está amparado por la Constitución de la República del Ecuador en su Capítulo Tercero, Sección IX, en el cuál se refiere sobre las Personas Usuarias y Consumidoras, la importancia y obligación de las empresas en incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, de igual forma poner en práctica sistemas de atención y reparación.

Por otra parte, también se encuentra amparado en el Plan Nacional De Desarrollo Toda una Vida en su Objetivo 8 que indica “Promover la Transparencia y la Corresponsabilidad para una nueva Ética Social” y a su vez se acoge a lo establecido en la Ley General de Seguros Título I del Ámbito de la Ley de Reglamento a la Ley General de Seguros.

Ámbito Social

En este ámbito también es factible debido a que se preocupa por el bienestar social de los clientes de la compañía, para satisfacer sus necesidades mediante un servicio de calidad. De igual forma aumentar la cartera de aseguradores que están amparados bajo la compañía.

Técnica

En este ámbito es factible ya que se cuenta con los equipos y herramientas necesarias para la implementación del Manual de procedimientos de emisión de pólizas y suplemento

Presupuesto

El capital a invertir es de \$ 931.65 (Novecientos treinta y un dólares con sesenta y cinco centavos), valor que es accesible para la compañía de seguros, y se ajusta al presupuesto de la misma.

La compañía obtendrá beneficios incrementando la productividad y a su vez mejorando los procesos del departamento de emisión, por lo cual es considerada una inversión rentable.

La implementación se realizará mediante tres días de capacitación los cuales serán divididos para los colaboradores del departamento de emisión, comercial y técnico. En la capacitación se dará a conocer el manual de procedimientos con énfasis al interés relevante de cada departamento, de esta forma se evitará los errores y reprocesos; logrando así la satisfacción en los clientes y el desarrollo de la compañía.

Manual de procedimientos para la emisión de pólizas y suplementos de Mapfre Atlas Compañía de Seguros S.A.

La estructura se basa en la teoría de Benjamín (2009), la cual se detalla a continuación.

1. Identificación:

Es necesario incluir en este manual de procedimientos los siguientes datos:

- **Logotipo de la compañía:** Mapfre Atlas Compañía de Seguros S.A.



- **Nombre de la Institución:** Mapfre Atlas Compañía de Seguros S.A.
- **Designación y extensión del manual de procedimiento:** Manual de Procedimientos para la emisión de pólizas y suplementos de Mapfre Atlas Compañía de Seguros S.A.
- **Lugar y fecha de elaboración:** Guayaquil, 04 de febrero del 2020.
- **Número de páginas:** Página 1 hasta la 23.

2. **Índice:** En este apartado se especificará el contenido del manual de procedimientos para la emisión de pólizas y suplementos de Mapfre Atlas Compañía de Seguros S.A.

3. Objetivo: Se detalla el propósito del manual de procedimientos que es el siguiente: “Describir las políticas y procedimiento para la gestión y control de la emisión de documentos que se realiza en el área de Operaciones.”

4. Áreas de aplicación o alcance de los procedimientos: Los procedimientos establecidos en este manual serán aplicados en el Departamento de Emisión, sin embargo, servirá también al departamento comercial y técnico; ya que en él se considerarán puntos importantes como la información requerida según cada solicitud, para que la misma sea aprobada y emitida en los tiempos establecidos.

5. Responsables: Se detallan las áreas responsables que influyen dentro de los procedimientos establecidos.

6. Lineamientos del Proceso: Especifica las actividades que se requieren dentro del proceso.

7. Diagrama de Flujo del Proceso: Criterios que se formulan en donde se evidencia la sucesión gráfica del procedimiento de las operaciones del departamento de emisión.

8. Procedimientos: Refleja cada una de las operaciones que desarrollan los colaboradores del departamento de emisión de Mapfre Atlas Compañía de Seguros S.A.

9. Glosario: Definición de términos técnicos mencionados en el manual de procedimientos.

8. Resultados esperados en la aplicación de la propuesta: Con la implementación del manual de procedimientos para la emisión de Mapfre Atlas Compañía de Seguros S.A. se espera:

- Establecer los procesos del departamento de emisión que influirá en el aumento de la productividad del mismo y la calidad de las emisiones.
- Garantizar la fidelidad de los clientes de la compañía y captar nuevos consumidores.
- Brindar un asesoramiento de primera calidad con información real basados en los conocimientos técnicos de seguros.

- Contribuir al desarrollo de la mejora de los procesos del departamento y de la compañía.
- Propiciar el trabajo en conjunto con el departamento de emisión.

CONCLUSIONES

En toda compañía debe existir manuales de procedimientos, en este caso, en un departamento como el de emisión que emite las pólizas de los riesgos que amparan la compañía debe haber un detalle de los procedimientos a seguir para el cumplimiento de las funciones, de esa forma se garantiza un rendimiento óptimo del departamento.

Mapfre Atlas Compañía de Seguros S.A. abarca cada vez más clientes en el mercado, por lo cual es imprescindible que sus colaboradores tengan los conocimientos necesarios para brindar un asesoramiento y servicio de calidad, en este sector es importante la información clara y precisa para evitar reclamos en el momento de un siniestro ya que esto generaría insatisfacción en los clientes y malos comentarios acerca de la compañía.

La autora de la tesina, espera que la elaboración del manual de procedimientos mejore los procesos del departamento mencionado, de esta manera todos los implicados conocerán los requisitos fundamentales para la aprobación de la emisión de las pólizas solicitadas y se cumplirá los tiempos de establecidos para el proceso en general.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a Mapfre Atlas Compañía de Seguros S.A:

Implementar el manual de procedimientos para la emisión de pólizas y suplementos, con el cual podrán definir los procesos en el departamento de emisión, dar a conocer los requisitos necesarios que debe contener cada solicitud de emisión, y que las mismas sean aprobadas; garantizando que las pólizas sean entregadas en los tiempos establecidos.

Realizar los seguimientos correspondientes, referente al tiempo de entrega y calidad de la póliza (que se encuentre emitida correctamente, sin errores en el texto, etc.).

Ejecutar una retroalimentación y evaluación periódica a los colaboradores, no solo del departamento de emisión, sino de todas las áreas involucradas en el proceso de emisión de pólizas.

REFERENCIAS

- Benjamín, F. (2009). *Organización de Empresas*. México: McGraw Hill.
- Carrión, P., Morales, L. O., Jaramillo, F. Y., & Peña, J. N. (2017). El Control Interno como Herramienta indispensable para una gestión Financiera y Contable eficiente en las Empresas bananeras del cantón Machala (Ecuador). *Revista Espacios*.
- Castellanos, L. E., Insignares, K. P., & Vega, L. M. (2015). La innovación como factor clave para mejorar la competitividad de las pymes en el departamento del Atlántico, Colombia. *Dictamen Libre*, 21-36.
- Castillo, C. F. (junio de 2012). *DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA CONTABLE*. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/753>
- Código Orgánico de la Producción Comercio e Inversiones. (29 de 12 de 2010). Recuperado de: <https://www.comercioexterior.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/COPCI-1.pdf>
- Constitución de la República del Ecuador. (20 de Octubre de 2008). Corte Constitucional del Ecuador. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Checa Hernández K, Defranc Balanzategui P, De la Llana Pérez E. Fundamentos teóricos de la seguridad y prevención de riesgos laborales en las organizaciones. *Prohominum [Internet]*. 2020; 2(1 Extraord), 23–31. Recuperado de: <https://acvenisproh.com/revistas/index.php/prohominum/article/view/116>
- Diccionario Financiero. (2020). www.mytriplea.com. Recuperado de: <https://www.mytriplea.com/diccionario-financiero/asegurado/>
- Diccionario de la Real Academia Española (s/f). Recuperado de: <https://www.rae.es/>
- Duhal, K. (2017). *El manual como herramienta de comunicación*. México: UNAM.
- Fundación Mapfre. (2019). Recuperado de: <https://segurosypensioneparatodos.fundacionmapfre.org/syp/es/glosario/beneficiario.jsp>
- Fundación Mapfre. (2019). *Fundación Mapfre*. Recuperado de: <https://segurosypensioneparatodos.fundacionmapfre.org/syp/es/glosario/aseguradoraseguradora.jsp>

- Glosario de Términos más frecuentes en seguros. (s.f.). Recuperado de: <http://www.seguroslaunion.com/wp-content/uploads/2015/07/glosario.pdf>
- González, M. M. (2015). La importancia de manejar un software especializado en una empresa de autotransporte de la región laja-bajío. *Management Review*.
- Horngren, C. T., Sundem, G. L., & Elliott, J. A. (2000). *Introducción a la contabilidad financiera*. Pearson educación.
- Legislación Sobre el Contrato de Seguro. (1963). Recuperado de: http://oidprd.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/Seguros/SOAT/legislacion_contrato_seguro.pdf
- Ley de Contrato de Seguro. (s.f.). *Seguros.es*. Recuperado el 2020, Recuperado de: <https://www.seguros.es/diccionario/hogar/aviso-de-siniestro.html>
- Ley General de Seguros. (2008). Recuperado de: <https://www.cosede.gob.ec/wpcontent/uploads/2016/08/LEY-GENERAL-SEGUROS.pdf>
- Mapfre. (2020). Recuperado el 12 de 02 de 2020, Recuperado de: <https://www.mapfre.es/seguros/mapfreespana/historia/>
- Mapfre Atlas Seguros, E. (2020).
- Mora-Riapira, E. H., Vera-Colina, M. A., & Melgarejo-Molina, Z. A. (2015). Planificación estratégica y niveles de competitividad de las Mipymes del sector comercio en Bogotá. *Estudios Gerenciales*, 79-87.
- Pérez, & C., A. A. (2015). Importancia de la calidad de la información de los sistemas informáticos contables en las empresas del Perú, 2011-2013. *In Crescendo Ciencias Contables & Administrativas*, 123-141.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2010). *Administración - Décima Edición*. México: Pearson Educación.
- Rubiano, M. G. (2015). Descripción de diferencias en determinados factores motivacionales de los empleados que pertenecen al departamento administrativo y de producción de una empresa en crisis económica de la ciudad de Bogotá. *Acta Colombiana de Psicología*, 47-61