



UNIVERSIDAD GALILEO
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS, INFORMÁTICA
Y CIENCIAS DE LA COMPUTACIÓN
INSTITUTO DE EDUCACIÓN ABIERTA
FISICC-IDEA

GESTIÓN EMPRESARIAL

“Tecnología para centro de inspecciones en MAPFRE Seguros Guatemala”

Presentado por:
Astrid Analy Ullu Muñoz
Carné IDE 19000847

Previo a optar el grado académico de:
Licenciatura en Tecnología y Administración de Empresas
Guatemala, 7 de diciembre del 2022
84-071222

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVOS	4
DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA.....	4
Estrategias.....	7
Recursos Humanos	7
ORGANIGRAMA	9
Tecnología.....	10
Clientes.....	13
Mercado.....	14
Producto o Servicio.....	14
Promoción y publicidad.....	15
DIAGNOSTICO EMPRESARIAL.....	16
Factores internos	16
Factores externos	21
CADENA DE VALOR	33
Procesos Primarios:.....	34
Procesos Secundarios:.....	36
Principales procesos.....	40
ANALISIS DE FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS	51
Fortalezas	51
Oportunidades.....	52
Debilidades	53
Amenazas	54
PRINCIPALES PROBLEMAS EMPRESARIALES	55
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA EMPRESARAL	59
Diagrama del Proceso actual.....	60
Principales Causas del problema	61
Hallazgos.....	61
Evidencias	63
Desventajas	67

ANALISIS DEL PROBLEMA	68
Análisis de Causa y efecto.....	68
Análisis de Pareto.....	68
PLANTEAMIENTO DE LA SOLUCIÓN	70
Ventajas.....	70
ANALISIS DE LA SOLUCION	72
Análisis de los requerimientos operativos.....	72
Análisis de los requerimientos técnicos	72
Análisis de los requerimientos legales	74
Análisis de los requerimientos ambientales	75
Análisis de los requerimientos financieros	76
Análisis de Costo Beneficio	79
ANALISIS DE DECISIÓN	81
Análisis de las ventajas y desventajas de los proveedores	81
CONCLUSIONES.....	85
RECOMENDACIÓN	87
ANEXOS	88
RESUMEN EJECUTIVO.....	88
COTIZACIONES.....	91
FICHAS TÉCNICAS	94
FUENTES DE CONSULTA.....	106

INTRODUCCIÓN

El presente documento está elaborado en base a la información de MAPFRE Seguros Guatemala, S.A.; empresa multinacional con más de 30 años de experiencia en el mercado, que además cuenta con más de 16 tipos de seguros con la cobertura más amplia a nivel mundial. Esto los coloca en uno de los puestos más altos en cuanto a compañías de seguros.

En base a los datos obtenidos de la presente investigación, se determinó que, en los principales problemas detectados en dicha empresa, se encontró un caso de hurto por parte del personal de la empresa que tenía a su cargo la ejecución de las inspecciones que se les realiza a los vehículos de las personas aseguradas, previo a aplicar la póliza de seguro. Esto, además de afectar al cliente, daña de alguna forma la reputación de esta organización, por lo cual, al momento de detectar las causas, la principal fue la carencia de valores morales por parte de los trabajadores responsables, entre otras que de igual forma afectan a la empresa.

De acuerdo con los resultados de diferentes herramientas aplicadas en este documento, la solución propuesta es la implementación de un taller de inspecciones propio con la finalidad de no depender de terceras empresas en donde no se tenga el control y las restricciones que MAPFRE maneja en sus sucursales; y así ofrecer a los clientes un servicio seguro y garantizado. Para llevar a cabo la propuesta, es necesaria la inversión de aproximadamente Q580,000.00, que se definen a detalle en diferentes estados financieros, además de otros métodos que respaldan la efectividad y viabilidad de esta propuesta que tiene como objetivo principal, brindar el apoyo necesario a esta organización para erradicar las fallas cometidas por otros. Por todo lo anterior mencionado; esta investigación contiene datos relevantes y la aplicación de diferentes herramientas administrativas que le aportan valor a la posible solución conformando un documento que presenta el estudio de una problemática en conjunto con la solución.

OBJETIVOS

1. Fundar un taller de inspección vehicular con tecnología de punta, equipado con el 100% del equipo necesario para brindar de forma profesional e interna todos los servicios que MAPFRE Seguros Guatemala requiere para poder generar pólizas de cobertura de seguros a sus clientes.
2. Reducir un 25% el tiempo de atención y servicio planificado, mediante la implementación de una rampa de levantado de vehículos y verificación del área mecánica de los vehículos.
3. Generar citas de forma automática y de manera sistematizada de forma virtual mediante el nuevo equipo adquirido que establece confirmación dual en tiempo real tanto al cliente como a MAPFRE Seguros Guatemala.
4. Innovar la prestación de servicio de inspección mediante la incorporación del analizador de gases Snap Op Xpultura que garantiza los resultados obtenidos para que sean 99.99% confiables.
5. Integrar a las pólizas de seguro términos y condiciones de cobertura libres de sesgos, estableciendo los datos comprobables y exactos brindados por equipo de revisión automática de compresión de motores Mr045 que será implementado en el taller de inspecciones

DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA MAPFRE SEGUROS GUATEMALA, S.A

MAPFRE es un grupo empresarial, multinacional e independiente con más de ochenta años de experiencia, que abarca todos los ámbitos de la actividad aseguradora, reaseguradora, financiera, inmobiliaria y de servicio; esto los convierte en una empresa global integral, confiable y consolidada. El negocio de Seguros en Guatemala se ha centrado en los diferentes ramos de seguros como autos, vida, accidentes, salud, y ramos diversos, además ofrece un servicio integral de atención de siniestro, con una amplia red médica y de talleres en el territorio nacional.

La historia comienza en el año mil novecientos treinta y tres, surgen con el nombre de Mutualidad de Seguros de la Agrupación de Propietarios de Fincas Rústicas de España y con la voluntad de asegurar a los trabajadores de las explotaciones agrícolas. Más adelante, a partir de los años cincuenta, la actividad se extendió a otros ámbitos aseguradores como vida, accidentes o transportes. En los años setenta se convirtieron en grupo asegurador y viajaron por primera vez fuera de España, a América Latina, allí se afianzaron y en la actualidad, son la mayor multinacional del seguro en la región. En mil novecientos setenta y cinco, impulsaron la Fundación MAPFRE, una organización sin ánimo de lucro en la que materializaron el empeño por contribuir a la mejora de la calidad de vida de las personas y al progreso social.

Durante los años ochenta, expandieron el negocio creando nuevas unidades y servicios, como MAPFRE RE. A lo largo de los años noventa y dos mil, aumentaron la presencia en Latinoamérica, entraron en el mercado asiático y empezaron a formar parte del IBEX35. En el año dos mil seis, se constituyeron como sociedad anónima y consiguieron la independencia financiera al convertir Fundación MAPFRE en la principal accionista.

En el año dos mil diecinueve, aprobaron el Plan Estratégico 2019-2021, en donde se transformaron para crecer y mejorar la rentabilidad. Con esto se propusieron seguir transformándose a través de la digitalización y la innovación para avanzar y mejorar en sus propósitos. El mismo año también elaboraron el nuevo Plan de

Sostenibilidad 2019-2021, centrado en compromisos medioambientales, sociales y de gobernanza, y asumieron los retos de la Agenda 2030 de la ONU para cumplir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Han recorrido un largo camino que les ha aportado experiencia y energía para afrontar las próximas etapas. Son la aseguradora global de confianza que construye día a día un futuro sostenible para todas las personas.

Misión: Son un equipo multinacional que trabaja para avanzar constantemente en el servicio y desarrollar la mejor relación con los clientes, distribuidores, proveedores, accionistas y la sociedad.

Visión: MAPFRE quiere ser la aseguradora global de confianza.

Valores:

1. Solvencia
2. Integridad
3. Vocación de Servicio,
4. para el Liderazgo
5. Equipo Comprometido

Objetivos:

1. Contribuir al desarrollo de una sociedad más sostenible y solidaria.
2. Cuidar lo que te importa, porque la razón de ser es trabajar cada día dando lo mejor, estando siempre cerca de nuestros clientes.
3. Prepararse para apoyar y ofrecer lo que necesitan hoy y lo que está por venir mañana.
4. Prestar el mejor servicio, innovando, adaptándonos a las necesidades de los clientes y estando ahí cuando nos necesitan, porque la confianza es la base de la relación con los clientes y el resto de grupos de interés.
5. Aportar confianza para que tengan seguridad, fuerza y capacidad para cumplir sus metas y sus objetivos, además de la tranquilidad necesaria para que ningún imprevisto los pueda detener.

6. Poner todo su conocimiento, experiencia, innovación y capacidad al servicio de los clientes, para que puedan avanzar y disfrutar al máximo a lo largo de su vida.
7. Generar un valor compartido con la sociedad.
8. Realizar la actividad desde el compromiso con el entorno y con las personas, con visión de largo plazo, trabajando por y para la mejora de la sociedad en su conjunto.

Estrategias:

El Plan Estratégico 2022-2024 de MAPFRE profundiza en el proceso de transformación iniciado hace varios años, para seguir adaptándose en el complejo entorno macroeconómico en el que operan, mejorando la propuesta de valor a sus clientes y adecuándose a sus nuevas preferencias, siendo más accesibles, diferentes y escalables. La agenda del cambio se sustenta en un crecimiento sostenible, equilibrado y rentabilidad; en la mejora continua de la eficiencia interna y el impulso más acelerado de la transformación en marcha.

Un plan que cuenta también con un nuevo marco filosófico, manteniendo las señas de identidad y la visión de ser la aseguradora de confianza, al tiempo que definen el nuevo propósito corporativo que explica su razón de ser: estar al lado de sus clientes, acompañándolos para que avancen con tranquilidad, contribuyendo al desarrollo de una sociedad más sostenible y solidaria. Un propósito que se resume en un lema: cuidar lo que te importa. Todo ello conforma la nueva hoja de ruta que permitirá alcanzar los compromisos y objetivos públicos marcados en dicho plan.

Recursos Humanos:

Son una empresa socialmente responsable, diversa e inclusiva. Cuentan con el mejor talento para atender a sus clientes y desarrollar el negocio. Son un equipo de personas comprometidas y con talento, con un modelo de gestión en el

que promovemos el desarrollo profesional, la gestión y adquisición del conocimiento y la solidaridad. Sus trabajadores tienen la oportunidad de crecer profesionalmente gracias al abanico de medidas que ofrecen:

1. Programas de formación, autoaprendizaje e itinerarios formativos
2. Planes de desarrollo y planes de carrera
3. Movilidad funcional y geográfica
4. Programas de reconocimiento
5. Programas de mentoría
6. Herramientas de gestión del conocimiento.
7. Evaluación del desempeño 360°
8. Proyectos innovadores y transformacionales
9. Medidas de conciliación de la vida laboral y personal
10. Beneficios sociales y programas de salud
11. Proyectos de voluntariado corporativo

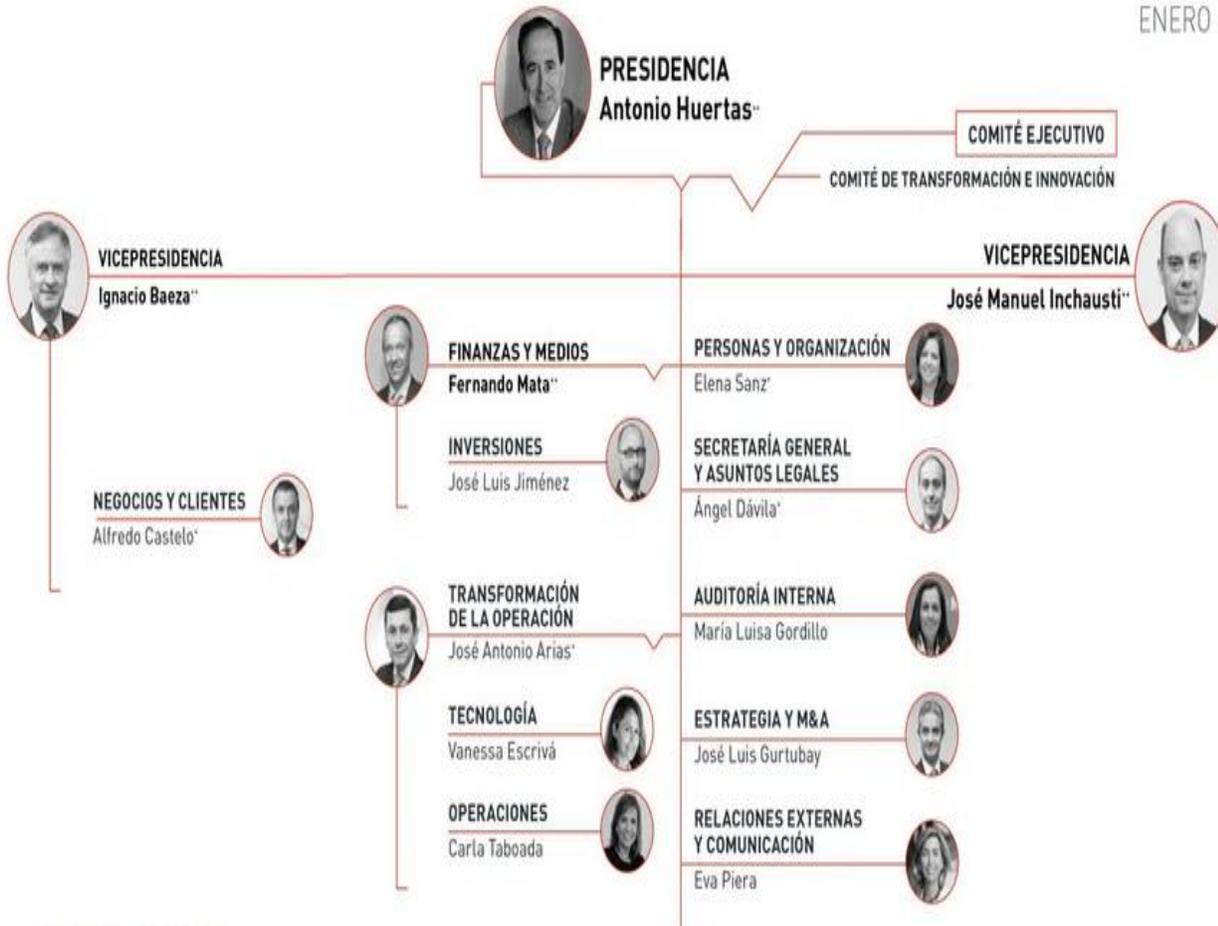
Se preocupan por el desarrollo del personal, la capacitación es un activo estratégico de la compañía. Se le da mucha importancia a nivel mundial. Tienen la Universidad Corporativa MAPFRE, que cuenta con toda una serie de cursos, seminarios y temas de desarrollo enfocados en el negocio, para capacitar y profesionalizar a los equipos y colaboradores, y gestionar de una mejor forma a la compañía. Asumen los riesgos de los clientes quienes pagan sus primas las cuales gestionan de forma responsable para brindar cobertura de acuerdo con las condiciones de la póliza contratada.

La Universidad Corporativa tiene capacitaciones tanto presenciales como en línea. Cada colaborador recibe un aproximado de 27 horas de formación al año por medio de Fundación MAPFRE, que trabaja en varias líneas de servicio social y entre ellas está el servicio de estudios MAPFRE, una línea que se dedica a realizar estudios no solamente para el personal, sino estudios de mercado, de seguridad, así como de las mejores prácticas de seguros.

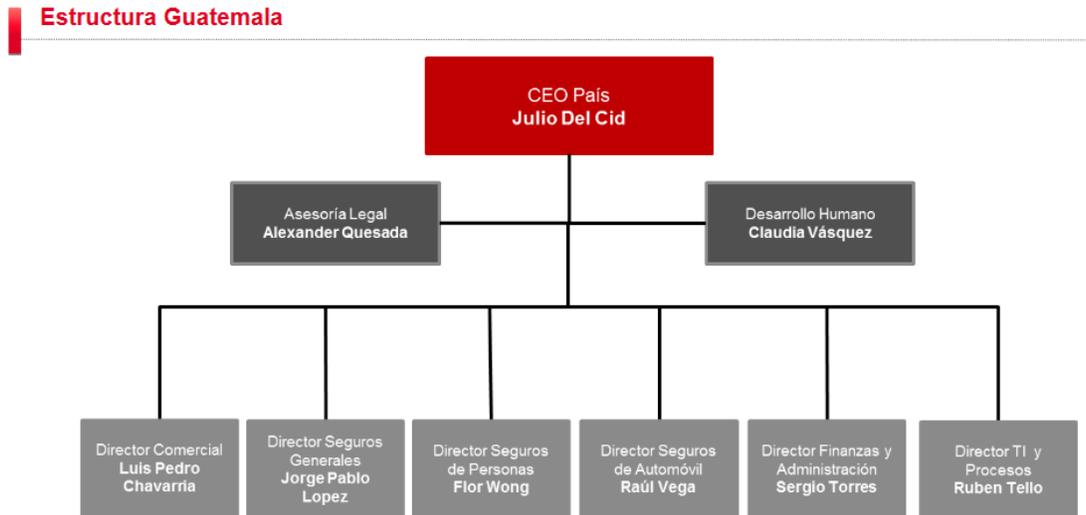
ORGANIGRAMA

Organigrama General:

ENERO 2022



Organigrama de Guatemala:



- **Elaboración:** miembros del comité ejecutivo
- **Fecha de actualización:** enero del 2022

Tecnología:

La tecnología es una herramienta y no un fin: por sí sola no basta, su verdadero valor comienza cuando se aplica y consigue mejorar la vida de las personas y los servicios a los que tienen acceso. Internet de las cosas, big data, computación en la nube, blockchain e inteligencia artificial, son algunos de los desarrollos tecnológicos que más rápido están despegando y que prometen revolucionar el mundo actual. Ahora, una gran apuesta por esta transformación digital llega al sector de los seguros de la mano de MAPFRE y el nuevo espacio insur_space.

Esta unión de los seguros (insurance) y la tecnología (technology) da lugar a una nueva forma de entender el mundo del seguro, igual que sucedió con la transformación de los servicios financieros y el surgimiento de fintech.

Se están enfrentando a una transformación en el negocio, el producto, los canales de distribución y en la propia realidad que están asegurando.

El día de la víspera del evento de inauguración, tuvo lugar una jornada en la que las 19 startup participantes se sumergieron en las líneas de negocio de MAPFRE y mantuvieron charlas con sus directivos. En insur_space se dan cita diariamente ideas, talento, emprendimiento y ganas de cambiar el mundo. Las startups participantes pueden desarrollar pilotos y pruebas de sus proyectos aconsejados por expertos de MAPFRE y tutores de renombre internacional, como el brasileño Alberto Levy, mentor del Founder Institute y el Start-up Lab de la Universidad IE, y el francés Tanguy Jacopin, director de Global Born.

Las startups se organizan dentro de dos programas de desarrollo: aceleración, para ayudar a emprendedores a iniciar la puesta en marcha de su negocio; y adopción, más centrado en el tutelaje y el apoyo para impulsar y consolidar empresas más maduras. Algo que hace única la experiencia de las empresas emergentes que participan es que, gracias a MAPFRE, tienen acceso a datos reales de los mercados internacionales. Además, están poniendo en contacto a los emprendedores con inversores potenciales.

Según varias entrevistas a los ejecutivos de la compañía, pretenden convertirse en uno de los referentes mundiales en innovación en insurtech, y avanzar hacia los nuevos modelos de negocio y soluciones que surgen de los cambios digitales y tecnológicos que se viven. Otra de las metas de insur_space es crear nuevas sinergias de colaboración entre el ecosistema emprendedor.

Cuentan con canales de atención vía remota como WhatsApp, tanto para ventas como para consultas. La tecnología también los ayudó con las inspecciones de vehículos para que el cliente ya no tuviera que ir a la oficina o tuvieran que enviar a un inspector, evitando el contacto físico, lo que los ayudó a ser mucho más expeditos en el proceso de venta y aseguramiento de los vehículos. Habilitaron otros como el “MIA Drive”, un servicio de asistencia que ayuda al cliente a resolver problemas con su vehículo o accidente desde su teléfono celular y por medio de geolocalización, en tiempo real, conocer en todo momento la ubicación exacta del proveedor de servicio. Seguimos innovando en la atención digital para nuestros clientes.

Ventas anuales:

1. Hechos Económicos Relevantes:

Evolución del impacto del COVID-19:

Desde el punto de vista de la gestión de la crisis provocada por la pandemia, pese al impacto de la misma y las restricciones a la movilidad impuestas en muchos países, el Grupo MAPFRE ha mantenido la continuidad de sus operaciones y ha seguido proporcionando servicio a sus clientes en todos los lugares en los que tiene presencia, cumpliendo siempre tanto con el compromiso con los clientes, como con lo establecido en la normativa vigente de aplicación en cada país, en cada momento. Durante el primer trimestre del ejercicio 2022, y a pesar de la llegada de la sexta ola de COVID-19, como consecuencia de la nueva variante Omicron, la siniestralidad se ha visto reducida debido a la positiva evolución de la vacunación.

2. A continuación, se muestra una evolución de la siniestralidad de los últimos cinco trimestres:



3. El detalle de la siniestralidad por regiones y unidades de negocio derivada del COVID-19, así como por líneas de negocios se muestra a continuación:

Áreas Geográficas y Unidades	Marzo 2021	Marzo 2022
IBERIA	14,8	8,1
LATAM NORTE	31,4	17,8
LATAM SUR	19,5	2,8
BRASIL	33,6	11,2
NORTEAMÉRICA	0,6	0,8
EURASIA	1,0	0,3
TOTAL SEGUROS	100,9	41,0
MAPFRE RE	4,1	2,6
MAPFRE ASISTENCIA	4,1	2,1
TOTAL ACUMULADO	109,1	45,8

Cifras en millones de euros

Ramos	Marzo 2021	Marzo 2022
VIDA RIESGO	47,9	22,5
SALUD	34,3	12,3
OTROS RAMOS	26,9	11,0
TOTAL ACUMULADO	109,1	45,8

Cifras en millones de euros

Clientes:

El segmento de MAPFRE es amplio; abarca emprendedores, autónomos y pequeñas empresas hasta grandes corporaciones, adaptándose a cada uno según las necesidades. Para todos tienen una oferta de productos y servicios adaptados a la actividad de cada uno de ellos, tanto en un ámbito local, nacional, como a nivel global, ajustadas al modelo de gestión de cada cliente. Esto se debe a la amplia gama que tiene en cuanto a diversidad de condiciones y categoría. El portafolio de productos y servicios, que contienen soluciones van dirigidas a vehículos, responsabilidad civil y patrimonio, agricultura y ganadería, etc., les permite concentrarse en su actividad profesional, además de asegurar también sus riesgos personales, como accidentes, salud, vida, jubilación, ahorro e inversión.

Mercado:

Son líderes en la mayoría de los mercados en los que operan. Lo han conseguido gracias a un modelo de gestión propio y diferenciado que, para conseguir un crecimiento rentable, se basa en varios factores:

1. la transformación e innovación,
2. la diversificación geográfica,
3. la orientación al cliente, tanto particular como empresarial,
4. la atención al cliente por medio de múltiples canales,
5. la oferta de una amplia variedad de productos y servicios,
6. la vocación de cuidar a las personas.

Su modelo de negocio no se enfoca exclusivamente en dar resultados económicos, sino en hacerlo también de forma sostenible para contribuir en el desarrollo de las sociedades en las que operamos. El éxito de este modelo se construye en base a sus prácticas de buena gobernanza, de su responsabilidad medioambiental y de inversión, además de su contribución a la sociedad.

Producto o Servicio:

Ofrecen un programa de seguros de vida, salud, accidentes, protección del patrimonio (es decir, seguros de automóviles, hogar, seguros de responsabilidad civil, familiar, etc.), ahorro e inversión, jubilación, decesos, viajes y ocio. Una oferta adaptada a cada país, según las necesidades del cliente.

Para las grandes empresas, cuentan con una unidad especializada, MAPFRE GLOBAL RISKS, que ofrece soluciones para los grandes riesgos (aviación, energía, industria, construcción, etc.), gracias a su experiencia liderando programas internacionales globales para los riesgos más complejos. Además de todo lo anterior, cuentan con una oferta reaseguradora, MAPFRE RE, que presta servicio en más de 100 países tanto a ellos como a otros aseguradores, a través de 19 oficinas. Su gestora MAPFRE AM es la entidad encargada de aplicar los principios de inversión socialmente responsable y de gestionar las inversiones del grupo y de nuestros clientes.

Promoción y publicidad:

La marca es mucho más que un logotipo, su identidad refleja la personalidad y sus valores. El logotipo está formado por el pictograma (trébol) y la marca MAPFRE. Estos dos elementos van siempre unidos y siguiendo la misma composición.

El color Rojo es su señal de identidad, es el principal, con Pantone 485C. La elección del color corporativo es uno de los elementos más determinantes, ya que es uno de los identificadores más importantes que tiene la marca. El color, en general, comprende procesos emotivos y de asociación con el entorno. El Rojo, está presente en el logotipo y en sus comunicaciones corporativas, tanto a nivel interno como externo. La iconografía es una colección de metáforas visuales universales empleadas para obtener una interpretación inmediata del significado sin aumentar la carga cognitiva del contenido facilitando la comprensión del mensaje.

La gama iconográfica de MAPFRE es muy amplia y se ha realizado mediante una retícula que nos ayuda a lograr un diseño armonioso de la iconografía realizada en diferentes tamaños. Han creado un ecosistema sonoro que acompañará y amplificará la marca en todos sus puntos de contacto. Se adaptan a todos los medios representando a MAPFRE en más de 45 países. La marca es ahora más cercana y está diferenciada dentro del sector, comunicando los valores en un lenguaje universal.

La actividad en patrocinios ofrece visibilidad y relevancia a través de la notoriedad de marca que generan. Les permiten destacar aquellos valores que comparten con la propiedad patrocinada, además de generar contenidos de comunicación para mostrarles como una compañía global alineada con su propósito: "Cuidar lo que te importa". De esta manera, MAPFRE continúa con la actividad de patrocinio corporativo vinculada al deporte de la Fórmula 1 con el objetivo de aprovechar las oportunidades globales de activación que ofrecen los patrocinios deportivos.

Además, han puesto en marcha recientemente #lapartequenostoca, un concepto dirigido a las personas y basado en acciones, en hechos, que apunta a la responsabilidad de cada uno, a los miles de gestos que suman al objetivo común de

construir un mundo más sostenible, es decir más justo, más próspero, más ético, más igualitario, más diverso, más colaborativo y más ecológico. En 2004, MAPFRE se adhirió a la UN Global Compact, la mayor iniciativa mundial en sostenibilidad. La compañía ha trabajado para alinear su gestión corporativa con los ODS para maximizar su contribución y, además, en este proceso, encontrar nuevas oportunidades de negocio, mejorar la relación con sus grupos de interés y promover la innovación.

DIAGNOSTICO EMPRESARIAL

Factores internos:

1. Accionistas

El accionista principal de la empresa es Fundación Mapfre con el sesenta y tres, punto cero cuatro por ciento. También es accionista Caja De Ahorros Y Monte De Piedad con el catorce punto noventa y ocho por ciento. Además, entre otros accionistas están: Aberdeen Asset Management Plc con el tres punto dos por ciento, José Manuel González Porro con el cero punto cuatro por ciento, Matías Salva Bennasar con el cero punto dos por ciento y Rafael Beca Borrego con el cero punto cero dos por ciento. Cabe mencionar que la sede central de esta empresa radica en España, por lo que en su mayoría los accionistas tienen raíces en dicho país.

Debido a que Mapfre tiene presencia en más de cuarenta países en todo el mundo, el tema de los accionistas es bastante amplio en cuanto a nombres y porcentajes, por lo que se investigaron los más representativos en cuanto a poder adquisitivo se refiere. Esta empresa cuenta con una estabilidad y una solidez que la respaldan los bastos años que ha durado en el mercado, si bien es cierto que como toda empresa ha presentado bajas, siempre sale a flote por la excelente organización con la que cuentan.

Como se puede observar, los accionistas de Mapfre son tanto personas individuales como empresas, sociedades o compañías que han adquirido los activos de participación y poseen la potestad para decidir en cuestiones de gestión y decisión que marcan el rumbo de la compañía. El porcentaje de la empresa que posee un accionista está directamente relacionado con el número de acciones que tiene en su poder.

Las personas que deciden tomar posesión de diversas acciones en esta empresa tan grande, deben cumplir con ciertos requisitos como por ejemplo: contar con un capital de respaldo sólido, manejar empresas similares en cuanto a tamaño y dimensión de esta y comprometerse con requisitos internos como asistir a ciertas reuniones, aportar conocimiento, mostrar responsabilidad, entre otros aspectos.

2. Empleados:

MAPFRE está formada por más de treinta y cuatro mil empleados, de ochenta y cuatro nacionalidades diferentes y pertenecientes a cinco generaciones. Los empleados son, además, profesionales comprometidos con la sociedad y más del veintidós por ciento participan en acciones de voluntariado que mejoran la vida a más de ciento veinticinco mil personas cada año. Son una empresa con compromiso social y con una visión humanista del negocio, por ello los colaboradores son protagonistas del intenso proceso de transformación que está realizando el Grupo para seguir liderando la actividad aseguradora, también en el mundo digital y conectado.

Se mantiene en constante innovación por lo que se dedican a velar por el bienestar de sus empleados, estos son un pilar fundamental para el correcto funcionamiento de las empresas por lo que resguardan la seguridad integral del equipo de trabajo. Además, en el año tiene una amplia diversidad de actividades con el fin de unir a cada departamento y que el ambiente laboral sea el óptimo para el funcionamiento de las atribuciones de cada persona.

Por ser una empresa internacional, distribuyen en países como Guatemala, técnicas de mejora continua que promueven el desempeño y funcionalidad de cada persona que conforma el equipo de trabajo. En lugar de exigir a los empleados a cumplir con un horario establecido, ciertos días a la semana y ver esto como una obligación laboral, concentran sus esfuerzos en convertir el trabajo monótono en algo divertido, se enfocan en el crecimiento de cada persona en el ámbito académico, laboral y familiar.

Entre las desventajas está, que son muy exigentes con el horario de entrada, así mismo las sanciones por ello van desde llamadas de atención verbales, escritas hasta descuentos monetarios. Además, derivado a ser una empresa multinacional, los días de asueto en Guatemala son variantes para ellos, algunos sí se aplican y otros simplemente no. Otro factor negativo o desventaja es que, por el ámbito de trabajo, en especial las personas que trabajan los seguros de vehículos y accidentes, deben estar las 24 horas del día, los 365 días de la semana disponibles para cualquier emergencia.

3. Clientes:

MAPFRE cuenta en España con más de seis puntos cinco millones de clientes, esto contando solo el país en donde mantiene las operaciones centrales. En Guatemala cuentan con un estimado de más de doscientos mil clientes que se dividen en dos ramas: están los que optan por el seguro colectivo: varían entre grandes empresas; que aseguran a sus empleados en el ámbito de salud, otras grandes compañías que tiene el riesgo como factor principal, lo que los hace recurrir a aseguradores grandes como esta, y luego vienen los del seguro individual: en esta rama entran todas aquellas personas que quieren asegurar su salud, su automóviles y otras ramas que ofrece ésta aseguradora.

Por lo anterior, el análisis de los clientes de MAPFRE, se hace tan extenso porque se puede resumir en el que los clientes son empresarios, o personas individuales. Es por esto que el éxito de ellos es abarcar todos los segmentos posibles y llegar

a más hogares mediante diferentes rangos de precios y adaptándose a las necesidades de cada persona.

4. Proveedores:

MAPFRE mantiene con sus proveedores de bienes y servicios, relaciones basadas en la equidad y en la rapidez en el cumplimiento de las obligaciones que se derivan de los contratos suscritos con los mismos. Cada una de las Unidades y Sociedades Operativas gestiona las relaciones con los proveedores que prestan a sus clientes servicios específicamente relacionados con su propia actividad operativa, especialmente en la atención de siniestros, como son las reparaciones por siniestros de Hogar, la prestación de servicios sanitarios y los servicios relacionados con la cobertura de Asistencia.

Asimismo, existen fórmulas de coordinación en la gestión de los proveedores comunes a4. varias Unidades o Sociedades Operativas, y se desarrollan actividades relacionadas con su selección, su formación y la prestación de apoyo a los mismos para lograr un adecuado nivel de calidad en sus servicios. Todas las entidades del Sistema llevan a cabo un seguimiento de la calidad del servicio que prestan sus proveedores, principalmente a través de encuestas entre los clientes, auditorías internas o visitas a las instalaciones del proveedor. Se realiza también una evaluación del grado de cumplimiento del servicio, del plazo en el que se ha realizado el mismo y de la competitividad de sus tarifas. Los principales estándares de calidad exigidos son los siguientes:

a) En prestación de servicios

1. Tiempo de respuesta transcurrido entre la comunicación del servicio al proveedor y su contacto con el asegurado.
2. Tiempo invertido en la prestación del servicio.
3. Obtención de certificaciones de calidad por parte del proveedor.
4. Transparencia en la gestión del servicio realizado por el proveedor y en la información dada a la compañía.

b) En adquisición de bienes

1. Estado del producto entregado (control de muestras).
2. Servicio posventa:
3. Garantía de mantenimiento.
4. Producto de sustitución en caso de reparación.
5. Garantía de la reparación.
6. Stock adecuado/ capacidad de suministro.

La selección de los proveedores se realiza siguiendo criterios objetivos, principalmente concursos, en los que se valoran factores como la relación calidad/precio, la infraestructura con la que cuentan, el reconocimiento en el mercado, y de forma especial la pertenencia al colectivo de colaboradores de alguna de las entidades del SISTEMA MAPFRE y su historial de calidad en el servicio prestado a las mismas. El cumplimiento de la normativa vigente en los diferentes países, así como la implantación de medidas de seguridad e higiene en los casos que proceda, son requisitos indispensables para su elección.

Otros factores que se valoran de forma positiva son el tiempo de respuesta, el servicio posventa, la cobertura geográfica, y el valor añadido que puedan aportar a los asegurados y clientes de MAPFRE. Por lo anterior, es evidente que para ser proveedor de esta compañía, es necesario contar con aspectos como la estabilidad tanto económica como solidez empresarial y con valores morales como la honestidad, responsabilidad, puntualidad, entre otros, que sobresalgan para trabajar en conjunto con ellos.

Entre las ventajas que tienen los proveedores al trabajar con MPFRE, es que cuentan con descuentos al momento de adquirir alguna póliza de seguro independientemente de cuál sea. Es como una forma de mostrar el sentido de pertenencia hacia la empresa. y entre las desventajas de estos, podía mencionarse que la empresa MAPFRE es sumamente exigente en cuanto al cumplimiento de

procesos y procedimientos por lo que algunas veces puede ser un poco engorroso los temas como las fechas de recibir productos, las fechas de pago, entre otros.

Factores externos:

1. Gobierno:

La ley de aseguradoras en Guatemala indica que el desarrollo económico y social del país requiere de un sistema de seguros confiable, solvente, moderno y competitivo, que mediante la protección de los bienes asegurados contribuya al crecimiento sostenible de la economía nacional, y que de acuerdo con los procesos de apertura de las economías pueda insertarse adecuadamente en los mercados financieros internacionales. Las tendencias mundiales y regionales en el mercado asegurador precisan de una normativa moderna que le permita desarrollarse y prestar mejores productos a sus asegurados y beneficiarios.

Además, a la luz del desarrollo que ha experimentado la actividad de seguros y de fianzas es necesario emitir la normativa que, por un lado, coadyuve a su crecimiento y competitividad, y por el otro, permita una adecuada regulación prudencial de los riesgos asumidos por las entidades de seguros y de fianzas bajo un enfoque preventivo. La Constitución Política de la República de Guatemala establece en el artículo 119, literal k), como obligación fundamental del Estado, proteger la formación de capital, el ahorro y la inversión.

En la Ley catalogan los siguientes ramos de seguros:

- a) Seguro de vida o de personas: son aquellos que, de conformidad con las condiciones pactadas, obligan a la aseguradora al pago de una suma de dinero en caso de muerte o de supervivencia del asegurado, cualquiera que sea la modalidad del seguro, incluyendo las rentas vitalicias.

- b) Seguro de daños: son aquellos que, de conformidad con las condiciones pactadas, obligan a la aseguradora al pago de una indemnización por

eventos inciertos que causen daños o pérdidas y los que tienen por objeto proporcionar cobertura al asegurado contra los daños o perjuicios que pudiera causar a un tercero. Se incluyen en este ramo los seguros de accidentes personales, de salud, de hospitalización y de caución.

2. Economía:

En cuanto al ramo económico, la ley aplica varias regulaciones que las aseguradoras deben pagar tanto a los asegurados como al estado, para poder ejercer dentro de Guatemala. El capital social de las aseguradoras o reaseguradoras nacionales estará representado y dividido por acciones, las cuales deben ser nominativas. Según el Artículo 17. De la Ley de Aseguradoras en Guatemala; el monto mínimo de capital pagado inicial de las aseguradoras o reaseguradoras nacionales que se constituyan a las aseguradoras o reaseguradoras extranjeras que se establezcan en el territorio nacional será de acuerdo con los montos siguientes:

- a. Para operar exclusivamente en el ramo de seguros de vida o de personas, cinco millones de quetzales (Q.5,000,000.00)
- b. Para operar exclusivamente en el ramo de seguros de daños, ocho millones de quetzales (Q.8,000,000.00)
- c. Para operar en forma exclusiva el seguro de caución, tres millones de quetzale (Q.3,000,000.00)
- d. Para operar en todos los ramos, trece millones de quetzales (Q.13,000,000.00)
- e. Para operar exclusivamente en reaseguro, veintiséis millones de quetzales (Q.26, 000,000.00).

El monto mínimo de capital pagado inicial será revisado anualmente y fijado de manera general por la Superintendencia de Bancos, con base en el mecanismo aprobado por la Junta Monetaria. Dicho mecanismo podrá ser modificado siguiendo el mismo procedimiento. El monto mínimo de capital pagado inicial que se determine, de conformidad con el mecanismo que apruebe la Junta Monetaria,

no podrá ser menor al indicado en el presente artículo o al que haya resultado de la aplicación de dicho mecanismo para el año anterior.

Lo que hace evidente que en Guatemala existen requisitos para que las aseguradoras extranjeras puedan ejercer sin problemas, además de ello, es necesario que paguen los impuestos necesarios y tener al día todas las condiciones que en cada país que ejerzan se les impongan. Al tratarse de una multinacional, deben contar con personas expertas en el tema económico para no incurrir en irresponsabilidades que dañen su reputación o peor aún, que por alguna negligencia pierdan el derecho de laborar en algún país o dañen a algún cliente.

3. Geografía:

Las oficinas centrales de MPFRE en Guatemala están situadas en Avenida La Reforma 9-55 zona 10, Edificio Reforma 10, Guatemala, C.A, sin embargo, tienen otras sucursales dentro del país ubicadas estratégicamente para cubrir emergencias en las principales arterias.





Fuente 1: Calzada Roosevelt 14-82, zona 7, Centro Comercial Galerías Primma, Oficina 109.

Seguros
MAPFRE | GUATEMALA

#SinExcusas

Ahora en Calzada Aguilar Batres
Siempre más cerca de tí

Calzada Raúl Aguilar Batres 34-77 Zona 12 Plaza Comercial La Coruña, local 208 Tel.: +502 2375-5017

Fuente 2: Calzada Raúl Aguilar Batres 34-77, Plaza Comercial "La Coruña", local 208.



Fuente 3: C.C. Plaza Médica, Local 14, Boulevard Principal, 9 Calle 9-80, Zona 8 de Mixco, Guatemala



Fuente 4: Kilometro 225, Carretera a San Marcos. C.C. InterPlaza Xela, nivel 2, local 228



Fuente 5: Quetzaltenango 6ta. Calle 22-38 Oficentro 6-22 Primer Nivel Oficina 107.



Fuente 6: C.C. Plaza Palmeras Escuintla, local No. 13. 1 Avenida y 1 Calle, Colonia San Pedro el Pito, Escuintla.



Fuente 7: Plaza Victoria, Local 1, 21 Calle y 12 avenida, Puerto Barrios Izabal.



Fuente 8: Campus Tecnológico 4 - TEC 4 - Ruta 02, 03-50 zona 4

Las ubicaciones fueron seleccionadas cuidadosamente para abarcar los diferentes segmentos en donde ofrecen cobertura, en el mapa anterior se puede notar el desplazamiento de ubicaciones de las diferentes oficinas en donde las personas aseguradas pueden avocarse o bien facilitar a la empresa para ofrecer el servicio de manera eficiente reduciendo el tiempo de espera en cualquiera que sea la rama del seguro.

4. Demografía

Guatemala está situada en América Central, tiene una superficie de 108.890 Km². Guatemala, cuenta con una población aproximada de 17.974.000 personas, se encuentra en la posición 66 de la tabla de población, compuesta por 196 países y tiene una densidad de población de 165 habitantes por Km². De los cuales el 44% está por debajo de la barrera de los 14 años y la población menor de 20 años asciende al 55%. A partir de estos antecedentes, se puede decir que Guatemala posee una población que aún mantiene una alta proporción de jóvenes; la población se distribuye, según la zona geográfica, en 60,6% rural y 39,4% urbana.

Guatemala es la economía número 72 por volumen de PIB. Su deuda pública en 2021 fue de 22.355 millones de euros, con una deuda del 30,78% del PIB. Su deuda per cápita es de 1.307 € euros por habitante. La última tasa de variación anual del IPC publicada en Guatemala es de septiembre de 2022 y fue del 9%. En cuanto al Índice de Desarrollo Humano o IDH, que elabora las Naciones Unidas para medir el progreso de un país y que en definitiva nos muestra el nivel de vida de sus habitantes, indica que los guatemaltecos tienen una mala calidad de vida.

El PIB per cápita es un muy buen indicador del nivel de vida y en el caso de Guatemala, en 2021, fue de 4.246 € euros, con lo que ocupa el puesto 104 de la tabla, así pues, sus ciudadanos tienen, según este parámetro, un nivel de vida muy bajo en relación al resto de los 196 países del ranking de PIB per cápita. Derivado a la tendencia actual del notable deterioro de la salud de las personas jóvenes, las aseguradas han incrementado sus medidas de seguridad en cuanto a requisitos para ser asegurado, esto plica en el tema de los seguros de vida y salud.

Ahora la edad máxima para asegurar es de 50 años, y solo algunas empresas aseguran a personas de la tercera edad, siempre y cuando cumplan con una batería de exámenes previa, en donde se evalúe la condición física de la persona, y si no tiene complicaciones severas, puede ser admitido con ciertas restricciones.

Hoy en día Guatemala presenta un alto porcentaje de juventud, sin embargo, está comprobado que a partir de los 18 años ya empiezan a presentar enfermedades que en décadas anteriores eran visibles en adultos mayores. Esto se debe a temas como la mala alimentación, la desnutrición, la comida con alto grado de sodio, grasa saturada y demás componentes que se hacen presentes en la alimentación que forma parte de las nuevas generaciones. Eso ha afectado en gran manera a las aseguradoras por lo que las pólizas han sufrido cambios abruptos en las exigencias y requisitos.

Otro aspecto a considerar son las variaciones en el clima de Guatemala, este año 2022, el país ha sido azotado por cambios abruptos en los meses de calor con altas temperaturas, así como en los meses de lluvia que este año han sido más fuertes que en los anteriores. Esto conlleva a brotes de enfermedades pulmonares, bronquiales, el aumento de alergias y demás enfermedades desatadas por los cambios climáticos, y pospuesto afectan a las aseguradoras por la cobertura de gastos médicos a las que están obligadas a responder.

Economía de Guatemala		
Cuentas Nacionales - Gobierno		
PIB anual [+]	2021	72.642 M€
PIB Per Capita [+]	2021	4.246 €
Deuda total (M.€) [+]	2021	22.355
Deuda (%PIB) [+]	2021	30,78%
Deuda Per Cápita [+]	2021	1.307 €
Déficit (M.€) [+]	2021	-861
Déficit (%PIB) [+]	2021	-1,19%
G. Público (M.€) [+]	2021	9.837,8
Gasto Educación (M.€) [+]	2020	2.244,3
Gasto Educación (%Gto Pub) [+]	2020	21,14%
Gasto Salud (M.€) [+]	2017	1.321,7
G. Salud (%G. Público Total) [+]	2017	17,21%
Gasto Defensa (M.€) [+]	2020	328,7
Gasto Defensa (%Gto Pub) [+]	2020	2,83%
Gasto público (%PIB) [+]	2021	13,54%
Gasto público Per Capita [+]	2021	575 €
Gasto Educación Per Capita [+]	2020	125 €
G. Público Salud Per Capita [+]	2017	82 €
Gasto Defensa Per Capita [+]	2020	18 €
Gasto Educación Per Capita [+]	2020	125 €
G. Público Salud Per Capita [+]	2017	82 €
Gasto Defensa Per Capita [+]	2020	18 €
Rating Moody's [+]	15/06/2022	Ba1
Rating S&P [+]	19/04/2022	BB-
Rating Fitch [+]	03/04/2020	BB-
Índice de Corrupción [+]	2021	25
Ranking de Competitividad [+]	2019	98°
Índice de Fragilidad [+]	2018	81,8
Ranking de Trans. [+]	01/01/2019	54°
Ranking de la Innovación [+]	2018	102°
Mercado Laboral		
Tasa de desempleo [+]	IV Trim 2019	1,9%
Parados [+]	IV Trim 2019	142 k
SMI [+]	2013	229,4 €
Ranking de Capital Humano [+]	2017	100°
Mercados - Cotizaciones		
Tipo de cambio del dólar [+]	21/10/2022	7,8483
Precios		
IPC General [+]	Septiembre 2022	9,0%

Mercado de dinero			Socio-Demografía		
Tipos de interés [+]	23/09/2022	3,00%	Ranking global de envejecimiento [+]	2015	59º
Negocios			Densidad [+]	2021	157
Doing Business [+]	2019	98º	Ranking Paz Global [+]	2022	106º
Vehículos pasajeros Año [+]	Diciembre 2019	13.407	Remesas recibidas (M.\$) [+]	2017	8.539,8
Vehículos Año/1000 hab. [+]	Diciembre 2019	1,40	% Inmigrantes [+]	2019	0,46%
Vehículos / 1000 habitantes [+]	2015	114,60	% Emigrantes [+]	2019	6,84%
Impuestos			Tasa Natalidad [+]	2020	23,85‰
Presión fiscal (%PIB) [+]	2020	12,4%	Remesas enviadas (M.\$) [+]	2017	181,2
IVA General [+]	01/01/2006	12,00%	Tasa mortalidad [+]	2020	4,71‰
Tipo máximo [+]	2020	7,0%	Índice de Fecund. [+]	2020	2,78
Comercio			% Riesgo Pobreza [+]	2014	59,3%
Llegadas anuales [+]	2019	1.752.429	Población [+]	2021	17.109.746
Exportaciones [+]	2021	11.606,1 M€	Inmigrantes [+]	2019	80.421
Exportaciones % PIB [+]	2021	15,98%	Emigrantes [+]	2019	1.205.644
Importaciones [+]	2021	22.495,3 M€	IDH [+]	2019	0,663
Importaciones % PIB [+]	2021	30,97%	Ranking de la Brecha de Género [+]	2022	113º
Balanza comercial [+]	2021	-10.889,2 M€	Esperanza de vida [+]	2020	74,53
Balanza comercial % PIB [+]	2021	-14,99%	Suicidios [+]	2015	401
			Suicidios por 100.000 [+]	2015	2,47

5. Tecnología:

La reciente pandemia revolucionó el mundo de la comunicación rompiendo cualquier paradigma de la distancia y las formas de reunirse. Por ello las empresas se vieron en la obligación y la necesidad de idear nuevas formas de mantener los negocios a flote, así como también el funcionamiento de las mismas. Los medios de tecnología hoy en día son indispensables para cualquier empresa multinacional como lo es MAPFRE.

Desde antes funcionabas con medios tecnológicos de punta, sin embargo, la pandemia los hizo implementar nuevos medios funcionales para que la organización siguiera su funcionamiento regular. La adopción y desarrollo de herramientas tecnológicas es para MAPFRE un objetivo primordial a fin de ofrecerle a los asegurados diferentes canales de comunicación, así como herramientas que faciliten cubrir sus necesidades, por lo que actualmente la aseguradora trabaja en

la creación de plataformas acorde a los requerimientos de sus clientes y el mercado.

La estrategia de transformación digital es impulsada por el presidente del Grupo MAPFRE, Antonio Huertas, quien en la última junta de accionistas puntualizó dos compromisos: incrementar 30% las transacciones a través de Internet y aumentar el negocio digital en un 50%, hasta lograr que 6% de la facturación llegue a través de los canales digitales. Como resultado de la estrategia de innovación, uno de los principales resultados que se ha tenido es el desarrollo del Emisor Multiplataforma, recientemente reconocido con el premio a la Innovación dentro de Las 50 Empresas Más Innovadoras de Innovation Week. Se trata de una herramienta diseñada para que los agentes de ventas de la compañía puedan cotizar, emitir, cobrar y entregar pólizas de autos en línea en no más de siete minutos y desde cualquier dispositivo móvil. Entre las principales acciones que se pueden realizar a través de esta herramienta están:

- a) Solicitar descripciones de vehículos.
- b) Guardar y recuperar los datos de la cotización en cualquier momento.
- c) Enviar las cotizaciones al cliente directamente desde la plataforma.
- d) Consultar y descargar las pólizas.
- e) Ofrecer tres formas distintas de pago y seleccionar la más conveniente en un solo campo.
- f) Crear y personalizar paquetes de coberturas para los clientes.
- g) Consultar, descargar y enviar pólizas en cualquier momento y desde cualquier sitio a través de la plataforma.

Esta plataforma les permitió reducir al máximo las complicaciones administrativas y de gestión, para tener mayor enfoque en el seguimiento puntual y en el menor tiempo posible a todos los requerimientos de los clientes y, aunque de momento el Emisor Multiplataforma solo está disponible para seguros de autos, la idea es

implementar los desarrollos en las principales áreas de seguros dependiendo de las demandas del mercado.

Recientemente se presentó la app MAPFRE Me Ayuda, herramienta diseñada para que los conductores asegurados con la compañía puedan solicitar servicios de asistencia desde cualquier smartphone con sistema operativo iOS o Android. Ambos desarrollos son parte de las soluciones que el área de innovación trabaja de manera constante en la interpretación de los datos generados tanto por consumidores como por distribuidores a fin de ofrecerle al cliente la mejor solución a sus necesidades, apoyándose en herramientas tecnológicas.

CADENA DE VALOR

Actividades de soporte

<p>Infraestructura de la empresa: En MAPFRE cuenta con varias sucursales. Las oficinas centrales se encuentran en la Ciudad capital, sin embargo, todas las oficinas cuentan con el espacio y equipo adecuado. Cada oficina es financiada por MAPFRE de España, quienes se encargan de velar porque toda la infraestructura cumpla con una serie de requisitos para que estas funcionen.</p>				
<p>Gestión de Recursos Humanos: El proceso de reclutamiento, cuenta con diferentes procesos como pruebas psicométricas, pruebas de polígrafo, entre otras. Además, la empresa cuenta con diferentes programas de ayuda para los empleados con el fin de motivarlos al desempeño de sus labores. Incluye un plan de bonificaciones por metas cumplidas.</p>				
<p>Desarrollo de tecnología: Mediante estudios de mercado, se evaluó las necesidades de las personas para determinar las condiciones de cada póliza de seguro, siempre buscando el beneficio de los clientes. Así mismo se han encargado de modernizar y ampliar la gama de coberturas para adecuarse a lo que el cliente pide.</p>				
<p>Compras: Para esta función existen personas encargadas de llevar el control de las compras de cada sucursal, luego envían todos los reportes al encargado de la sede central para ser unificados y proceder a los gastos solicitados y lo que no cumplen con los requisitos establecidos, son rechazados.</p>				
<p>Logística interna:</p> <p>Cada sucursal desarrolla una lista de necesidades anuales y mensuales</p> <p>2. El departamento de abastecimientos desarrolla una planificación anual.</p> <p>Mensualmente se abastecen todas las sucursales de los insumos y suministros planificados</p>	<p>Operaciones:</p> <p>1. Determinar y detallar las funciones y atribuciones de cada colaborador.</p> <p>2. El líder del equipo supervisa y verifica el cumplimiento de metas a nivel individual y colectivo.</p> <p>3. Se reporta y registra el desempeño del equipo para buscar oportunidades de mejora individual y colectiva</p>	<p>Logística externa:</p> <p>1. Evaluación de sucesos y situación de los eventos cubiertos.</p> <p>2. Generación de un reporte fidedigno que permite la verificación y análisis de cobertura.</p> <p>3. Contraste de la póliza con el reporte de acontecimientos para proceder a aprobar o denegar la cobertura.</p>	<p>Marketing y ventas:</p> <p>1. Generar exposición y posicionamiento de marca en el mercado actual y potencial.</p> <p>2. Establecer medio, vehículo y canal de promoción y publicidad para cada línea de negocio de la aseguradora.</p> <p>3. Integrar un plan estratégico que permita cubrir las necesidades de la empresa al menos costo posible.</p>	<p>Servicio Post Venta:</p> <p>1. Se establece un registro exacto y detallado de las coberturas brindadas.</p> <p>2. Se genera un contacto directo con el cliente de tal manera que permita fidelizarlo y hacerle sentir nuestro interés en su bienestar.</p> <p>3. Se proporciona una encuesta de servicio que permita y propicie la mejora continua de los procesos de cobertura.</p>

MARGEN

MARGEN

Actividades primarias

Procesos Primarios:

1. Operaciones:

Las pólizas de seguro son la herramienta principal de MPFRE, y van evolucionando sus términos y condiciones al pasar de los años debido a que necesitan mantenerse en constante actualización. Para ello existe un equipo preparado para que evalúen los documentos en cuanto a la redacción, tomando en cuenta todos los factores importantes tanto del cliente como de la empresa para que, al momento de hacer uso de la póliza, no existan inconvenientes o información tergiversada.

Por ello, lo que las pólizas deben estar correctamente redactadas de forma que se entiendan todos los ítems. Para que todo esto sea funcional, cada rama de seguro tiene personas a su cargo que estudian de principio a fin la información además tiene equipo a su cargo que es capacitado constantemente para que el funcionamiento de la empresa fluya.

Condiciones como accidentes viales, enfermedades, fallecimientos, partos y demás situaciones que surgen como una emergencia sin previo aviso, hacen que el equipo de la aseguradora esté alerta las 24hrs. Del día, por lo que siempre debe haber personas de guardia que estén preparadas para esto con todos los papeles correspondientes y el conocimiento de los procesos.

2. Servicios:

De acuerdo con diferentes situaciones que han surgido a lo largo de los años, la experiencia ha incurrido en que ciertos criterios de las pólizas sean modificados, algunas traen beneficio a los clientes y otras solamente a la empresa. Sin embargo, siempre se busca brindar el mejor servicio al cliente. El tema de las pólizas ha evolucionado para que todas las personas tengan acceso, por ello se le brinda al cliente diferentes opciones que tiene distintos rangos de precios, variando únicamente en las condiciones, esto es con el fin de que pueda optar al que mejor se acomode a su situación pero que siempre esté respaldado de la aseguradora.

3. Ventas y post venta:

Las personas encargadas de la venta de seguros, están preparadas con la información necesaria que cumpla con el objetivo inicial de atraer al cliente, posteriormente informarlo de todos los datos básicos que necesita y un criterio muy importante es mostrarle la variedad de opciones que tiene la persona para elegir, por lo que la aseguradora tiene catálogos llamativos que provoquen la compra para agilizar la labor del vendedor.

Cuando se firma la póliza del seguro, se le brinda a los clientes un servicio post venta mediante una encuesta de satisfacción que debe llenar de forma digital. Esta contiene diez simples preguntas para el encuestado pero muy enriquecedoras para la empresa en donde se evalúa la efectividad del servicio y diferentes cambios oportunos que se pueden incluir. Está diseñada para tomar únicamente 4 minutos de tiempo llenarla, además en su mayoría, opciones múltiples con gráficas para que el cliente no se confunda o se demore más.

4. Logística interna y Externa:

Para optar a una póliza de seguros, es necesario contar con diferentes requisitos, por ejemplo, cuando es el caso de un seguro de vida y salud, son necesarios varios exámenes médicos que determinen la calidad de vida que lleva la persona, a esto se le suman datos como la edad, sus actividades diarias, los antecedentes de enfermedad familiares y cualquier aspecto que sirva para calificarlos como una persona óptima para ser asegurada sin ningún problema. Así mismo en otra categoría, existen los seguros para mujeres, en donde si están en edad fértil, deben cumplir por lo menos un año y dos meses para poder iniciar con un embarazo de lo contrario no es posible cubrirlos.

En otra rama de seguros, están los más solicitados que son los de vehículos, aquí se desglosan por varias categorías, tipo de carro, si es transporte pesado, si es seguro colectivo de una empresa y un sinfín de desglose en donde siempre van a requerir de ciertos criterios a ser evaluados previamente para luego

verificar si pueden optar a este tipo de seguro. Sin embargo, independientemente de la rama a la que la persona va a optar, deben seguir ciertos procesos.

Las pólizas y sus condiciones ya están fijadas dependiendo de la rama de seguros que se necesite. El encargado le da toda la información al cliente incluyendo los requisitos que debe presentar. Cuando hace entrega de estos, procede a hacer la solicitud en el departamento de pólizas para llevar el correlativo, luego le cambia los datos de la persona que va a optar al seguro y se lo entrega al cliente para que lo revise detenidamente y posterior a ello proceda a firmarlo.

El documento pasa por una revisión de calidad en donde se hace la verificación de los datos y los requisitos que el cliente presentó, así mismo al final este proceso, si la póliza cumple con todo lo necesario, se procede a entregarle al cliente un kit de bienvenida en donde se le da toda la información que va a necesitar en casos de emergencia y lo más importante, el número de póliza con el que podrá gestionar cualquier trámite.

En cuanto a procesos internos, la persona que vende la póliza es el que se va encargar de principio a fin de darle seguimiento al cliente. Desde la primera gestión hasta la entrega de la póliza. Ahora de forma interna son varias las personas que están involucradas en diferentes departamentos internos de trabajo que deben tramitar el documento hasta que se da la entrega final, esto puede llevarse un tiempo considerable para permitir la legalización del trámite.

Procesos Secundarios:

1. Infraestructura:

La empresa cuenta con tres departamentos que trabajan en conjunto al momento de llevar el control de calidad tanto del servicio como de los gatos de los casos en donde la aseguradora debe financiar ciertas situaciones, estos son el departamento de Finanzas, el departamento de Riesgos y el departamento de Control de Calidad. Estos evalúan los casos, cada uno con sus diferentes

atribuciones en donde verifican las versiones, las condiciones, los términos de la póliza, la cantidad monetaria que se debe desembolsar, el porcentaje de pago, entre otros aspectos para posteriormente proceder a hacer efectiva la cobertura.

2. Recursos Humanos:

La empresa cuenta con equipo que se encarga de todos los temas referentes al talento humano, tiene a su cargo la responsabilidad de mantener motivados a los colaboradores a la vez que logren ejecutar con excelencia el trabajo. Además, velan por el crecimiento académico y el desarrollo personal de cada persona que forma parte de la empresa. Tiene como objetivo principal que el equipo de trabajo se convierta en una familia unida por el hecho de pasar bastantes horas trabajando juntos a la semana.

El proceso de reclutamiento y selección está basado en una serie de pasos funcionales conjuntamente para proveer candidatos capaces y dotados de diferentes habilidades que llenen los requisitos de cada puesto de trabajo, así mismo las personas que están dentro de este departamento, preparan a los colaboradores con diferentes actividades que promueven el desarrollo integran de cada uno, buscando como fin crear un excelente ambiente de trabajo que coadyuvará a optimizar el rendimiento laboral.

3. Tecnología y Sistemas:

Dentro de la empresa se encuentra el departamento de Información Tecnológica (IT), que se encarga de proveer todo lo referente al sistema de soporte que tiene tanto interna como externamente, es decir, para los empleados y para los clientes. Tienen como función principal velar por que los medios tecnológicos sean óptimos, y darles mantenimiento si así lo requieren. Esta unidad es una de las más complejas en cuanto a atribuciones y a dependientes, debido a que son como una columna vertebral en donde toda la organización depende la eficiencia de su trabajo. En especial para la reciente pandemia, se hicieron más que indispensables las personas pertenecientes a este departamento, por las habilidades que tiene en el manejo de la tecnología.

La aseguradora cuenta con aparatos de tecnología de última generación y se mantiene a la vanguardia en cuanto a equipo de trabajo para que por medio de esto, los clientes estén siempre informados y comunicados con la empresa. Esta unidad de trabajo tiene a su cargo casi el 30% de los empleados de toda la organización derivado a la urgencia de mantener conectados a los clientes con los trabajadores en conjunto con la empresa.

4. Compras:

Las compras que se realizan dentro de la empresa, varían según las necesidades. En las oficinas centrales y sucursales, las necesidades van desde insumos para el consumo interno hasta implementos de oficina para el funcionamiento de la misma. Para las personas que hacen trabajo de campo, es decir, que deben arribar a diferentes lugares donde se hacen necesaria su presencia para proceder con la efectividad de la póliza, tiene diferentes necesidades como el mantenimiento del vehículo en el que se movilizan, combustible, y diferentes implementos para facilitar sus labores.

En el caso de la fuerza de ventas, cambian las necesidades, estos por ejemplo, deben mantener el vehículo en óptimas condiciones, además de siempre estar dotados de material promocional que se adecúe a los clientes. Por lo que el Departamento de compras es amplio y tiene encargados para cada rama de los seguros, para suplir las carencias de cada trabajador y que sirvan como soporte antes las necesidades de la empresa.

5. Finanzas, Contabilidad, Control Interno y Auditoría:

MAPFRE es una compañía de reaseguros dedicada al negocio de Vida y No Vida, cubriendo los riesgos legalmente asociados a las siguientes líneas de negocio establecidas en la normativa vigente de Solvencia II:

1. Reaseguro proporcional de gastos médicos.
2. Reaseguro proporcional de accidentes laborales.
3. Reaseguro proporcional de responsabilidad civil de vehículos automóviles.

4. Otro reaseguro proporcional de vehículos automóviles.
5. Reaseguro proporcional marítimo, de aviación y transporte.
6. Reaseguro proporcional de incendio y otros daños a los bienes.
7. Reaseguro proporcional de responsabilidad civil general.
8. Reaseguro proporcional de crédito y caución.
9. Reaseguro proporcional de defensa jurídica.
10. Reaseguro proporcional de asistencia.
11. Reaseguro de vida.
12. Reaseguro no proporcional de enfermedad.
13. Reaseguro no proporcional marítimo, de aviación y transporte.
14. Reaseguro no proporcional de responsabilidad civil por daños.
15. Reaseguro no proporcional de daños a los bienes.

Las áreas geográficas más significativas, en relación a las primas emitidas y aceptadas, en las que opera la Entidad son España, Francia, Brasil, Alemania, Estados Unidos, Reino Unido, China y México. Además, es filial diversas entidades con actividad en los sectores asegurador, financiero, mobiliario y de servicios. El resultado de la cuenta técnica se ha situado en 183.586 miles de euros a 31 de diciembre de 2021, que junto con el resultado de la cuenta no técnica, permite alcanzar un beneficio antes de impuestos de 178.957 miles de euros (11.619 miles de euros en 2020).

Durante el ejercicio 2021 las primas imputadas por reaseguro aceptado han ascendido a 5.855.633 miles de euros (5.293.835 miles de euros en 2020) gracias al favorable desarrollo del negocio. En el ejercicio 2021 el índice de siniestralidad a primas imputadas neto se ha situado en el 68,3%, incluyéndose como siniestralidad los pagos y variación de provisiones de siniestros, los gastos imputables a prestaciones, la variación de otras provisiones técnicas y la participación de beneficios y extornos, porcentaje inferior en 2,4% puntos al del ejercicio anterior. El ratio combinado para el negocio de No vida se sitúa en 97,1% (100,7% en 2020). Los gastos de gestión han representado el 1,5% de

las provisiones técnicas frente al 1,9% en el ejercicio anterior. La Entidad cuenta con los siguientes órganos para su gobierno individual: la Junta General de Accionistas, el Consejo de Administración, la Comisión Directiva y el Comité de Auditoría y Cumplimiento. Además de los órganos de administración y supervisión ya citados anteriormente, la Entidad queda supervisada por el Comité de Dirección que es el órgano sobre el que recae la supervisión directa de la Entidad, así como el impulsor de todos los proyectos corporativos globales.

Principales procesos:

1. Planeación:

Trabajan con un plan estratégico basado en tres pilares principales: el Continuo Reto del Talento, Diversidad y Transformación y Organización. Todos ellos desarrollados conjuntamente con un pilar transversal que es la Experiencia Empleado. La empresa cuenta con formatos estipulados para que la información fluya de un departamento a otro. Las metas se establecen por año, por trimestre y por mes, los colaboradores deben trabajar por llegar a dichas metas y son remunerados con varias recompensas. Todo es planificado de esta forma para llevar el control de los avances. Cada jefe de departamento tiene a su cargo la entrega de la planificación del equipo que tiene a su cargo, además esta forma de trabajo les permite saber hacia a donde van, y encaminar sus tareas diarias hacia el mismo objetivo.

Esto es en el caso de la fuerza de ventas, sin embargo, todos los demás departamentos deben establecerse diversas metas internas que cada jefe se encarga de promover, con la finalidad de que todos los colaboradores tengan objetivos para alcanzar. En ciertos departamentos donde las metas de ventas no aplican, son movilizados por objetivos personales que mantienen la motivación vigente, y esto provoca que todos los empleados se esfuercen por su trabajo.

Análisis:

Esta empresa con más de treinta y cuatro mil empleados, vela por el cumplimiento del trabajo de cada departamento, por lo que cuidadosamente han elaborado los perfiles de las personas que laboran aquí. Esto con el fin de que profesionales tomen los puestos de trabajo y sea más fácil sobrellevar la carga laboral. Es evidente que por la cantidad de años que llevan en el mercado, la experiencia de trabajar bajo prueba y error ya quedó en el pasado, por ello, en base a las experiencias han readecuado la forma de planear las metas para que sean alcanzadas beneficiando a toda la compañía en general.

2. Organización:

Cuentan con un equipo comprometido con los valores de la empresa y los objetivos del negocio. Un talento que sabe adaptarse a las necesidades presentes y futuras, que invierte día a día en el aprendizaje continuo y en su desarrollo en la empresa. Los empleados son, además, profesionales comprometidos con la sociedad y más del 22% participan en acciones de voluntariado que mejoran la vida a más de 125.000 personas cada año. Mantienen un compromiso social y con una visión humanista del negocio. Por eso son también protagonistas del intenso proceso de transformación que está realizando el grupo para seguir liderando la actividad aseguradora, también en el mundo digital.

Análisis:

La organización es una de las cualidades de esta empresa porque se preocupan por escuchar las necesidades tanto de los empleados como de los clientes, por lo que los procesos están estructurados para que la información fluya sin inconvenientes y esto produzca la resolución de conflictos mediante estrategias efectivas para brindar soluciones a los clientes, sin embargo, siempre existen excepciones, existen diversos casos que requieren de mayor atención que otros y también se da el caso de que en ciertas ocasiones las soluciones que están determinadas no son efectivas para estos. Por lo general tiene todo por escrito en

manuales que sirven de apoyo a los empleados, mismos que han sido elaborados por colaboradores que se han visto en aprietos y mediante sus experiencias, han plasmado las posibles soluciones.

3. Dirección:

La colaboración, innovación y la agilidad han sido el motor de muchos cambios positivos, unidos al compromiso hacia la empresa, las personas y la sociedad. Ahora están avanzando en una iniciativa global, con la que siguen transformando la forma de trabajar. El enfoque está hacia estructuras dinámicas, gestión de proyectos, y en la experiencia empleado. Lo han hecho a través del cambio de los procesos y la interacción con las personas, con una escucha continua y, ante todo avanzando hacia la personalización. Todo este cambio pasa por cualificar a las personas en nuevos conocimientos y capacidades digitales, dándoles mayor autonomía, iniciativa y reconocimiento.

Se enfocan en contar con personas optimistas con la transformación, dispuestos a abrazar el cambio y modificar su forma de trabajar para actualizarse en conocimientos y ser ejemplo en su día a día. Además, los canales de comunicación son accesibles y evitan el abuso de autoridad, para que los jefes de departamento sirvan como un guía, un líder en quien confiar y no como una persona que solo ejerce ordenes que se deben cumplir.

Las principales autoridades de la aseguradora, que forman parte del Consejo de Administración son:

- a) Saturnino Rafael Briz Méndez - Consejero y Presidente
- b) Carlos Mariano Ramírez Blázquez Tapia - Consejero y Secretario
- c) Manuel José Paredes Arias - Consejero Independiente
- d) Julio Rafael Del Cid Vielman - Consejero y Gerente General

Las autoridades que forman parte del Comité de Dirección son:

- a) Julio Rafael Del Cid Vielman - CEO de país
- b) Luis Pedro Chavarría Leal - Director Comercial

- c) Flor de María Wong - Directora Técnica
- d) Julio Raúl Vega Parada - Director de Operaciones
- e) Thomas Alexander Quesada Quintana - Director Jurídico
- f) Ronald Enrique Arreola Flores - Director Finanzas y Administración
- g) Claudia Beatriz Vázquez Velásquez - Directora Recursos Humanos
- h) Rubén Arturo Tello Luna - Director TI/Procesos

Análisis:

La motivación es lo que mueve al personal a trabajar en conjunto y alcanzar los objetivos planteados. Esta empresa se enfoca en seleccionar a personas con habilidades y capacidades que reflejen ser un líder nato, sin embargo, en ocasiones estas personas resultan orientarse al lado negativo del liderazgo por lo que es necesario ajustar ciertos criterios en cuanto al reclutamiento de personas para empeñarse en las evaluaciones iniciales que demuestren que las intenciones de estos, sean reales y funcionales para desempeñar el cargo que van a ejecutar. El actor principal en la dirección, es contar con una persona que sepa dirigir equipos que se preocupe por mantener la unidad dentro el grupo de trabajo para crear la eficiencia.

4. Control Interno:

La organización aplica diferentes tipos de control; el preventivo que son formatos diseñados para el registro de aspectos previos a realizar las actividades, por ejemplo al momento de un accidente vial, es necesario verificar los controles que se han hecho antes a dicho vehículo para posteriormente, aplicar el control recurrente que sucede durante la actividad, en este caso sería al momento del accidente, en donde se toman datos del hecho en ese preciso momento como la hora, los daños, datos de ambos conductores y demás información que va a fortalecer al siguiente tipo de control que utilizan.

El control de retroalimentación es el que la empresa utiliza para fortalecer los hechos, siguiendo con el ejemplo del accidente, en este se toman en cuenta datos como las posibles soluciones que se dieron al asegurado, en donde se busca el beneficio tanto para este como para la empresa, evaluando cada aspecto del suceso para no dejar

a un lado cualquier relevancia que puede alterar los resultados. Por medio de estos tres tipos de control, la empresa puede monitorear varios aspectos como el rendimiento en la labor del empleado y la eficiencia del sistema.

Análisis:

Las técnicas de control que la empresa ejecuta, son modificadas anualmente derivado a las ineficiencias encontradas durante este periodo lo que les beneficia en cuanto a la optimización del funcionamiento y efectividad del mismo. Esta empresa multinacional, pone el énfasis de su funcionamiento en la eficiencia de estos documentos porque al final, es lo único que sirve como soporte al momento de desembolsar gastos de pago de primas y pólizas. Por la efectividad de los controles que manejan, esta aseguradora es una de las más grandes a nivel mundial lo que los posiciona como una empresa funcional en lo que desempeñan.

5. Finanzas:

Esta empresa ofrece información en términos cuantitativos y cualitativos, en relación a la valoración de la situación de solvencia de la entidad y su sistema de gestión basado en riesgos. El mismo se encuentra estructurado en cinco apartados donde se analizan la actividad y resultados de la entidad, su sistema de gobernanza, perfil de riesgo, valoración de sus activos y pasivos a efectos de Solvencia II, así como la gestión de su capital. Los resultados del Stress Test de seguros 2018 de MAPFRE, se basan en los datos e información suministrados por el Grupo a la autoridad nacional competente de su supervisión. Han participado en este ejercicio con el propósito de analizar la estabilidad del sistema financiero.

De nuevo se ha reafirmado la extraordinaria posición de solvencia de la empresa, ante tres escenarios exigentes. En el de mayor impacto mantiene una posición de un 152,1% sobre el SCR (capital de solvencia requerido). Este resultado supone una disminución de 48,1 puntos porcentuales sobre el escenario base de solvencia de MAPFRE a 31 de diciembre de 2017, que asciende a 200,2%. El beneficio atribuible a la Sociedad dominante a diciembre de 2021 asciende a 765,2 millones de euros, con una mejora del 45,3%. El coste bruto de los siniestros directamente producidos

por la COVID-19 en 2021 asciende a 460,4 millones de euros, con el siguiente desglose por línea de negocio.

Ramos	Importe
Salud	88,7
Decesos	15,0
Vida Riesgo	278,8
Asistencia en Viaje (Seguro de Viaje)	8,0
Otros ramos	17,7
Total seguros	408,2
Reaseguro aceptado	52,1
Total acumulado	460,4

Cifras en millones de euros

La empresa cierra el ejercicio 2021 con unas primas imputadas netas consolidadas de 17.464,1 millones de euros con un aumento del 4,6% respecto al ejercicio anterior (16.701,6 millones de euros en 2020). Los ingresos consolidados del Grupo alcanzan los 27.257,2 millones de euros, con un incremento del 7,2 debido fundamentalmente al aumento en la emisión de primas y a los mayores ingresos financieros. En el ejercicio 2021 el ratio combinado se sitúa en el 97,5 (94,8% en el 2020), aumentando el ratio de siniestralidad a un 68,2% (65,6 % en 2020). El índice de rentabilidad (ROE), que representa la proporción entre el beneficio neto atribuible a la Sociedad dominante (deducida la participación de socios externos) y sus fondos propios medios, se sitúa en el 9,0% (6,1% en 2020).

Análisis:

Esta es una empresa solvente que refleja anualmente en sus cifras el control que llevan en cuanto finanzas se refiere. En cuanto al personal, esta empresa se dedica a sembrar en sus empleados la cultura del ahorro y educación financiera para que todos los que trabajen para ellos, sean económicamente solventes. Esto es lo que enseñan con el ejemplo a sus colaboradores, porque todos pueden tomar como parámetro de comparación los años que esta empresa lleva en el mercado en donde lejos de ir en declive, van creciendo gracias a al control financiero que manejan, además esto habla de ellos al momento de que una persona quiera optar por asegurarse con ellos, porque sabe que estará respaldada por una empresa financieramente sana.

6. Ventas:

La empresa cuenta con una fuerza de ventas dedicada a la venta de seguros de todas las ramas. Cada grupo está enfocado a diferentes temas para tener una cobertura general en cuanto al resguardo de las personas y sus diferentes necesidades. Cuentan con más de 500 vendedores solo en Guatemala, lo que los posiciona como una empresa global que tiene presencia en todo el país. En donde se encuentren los clientes, existe un empleado de MPFRE dispuesto a resolver cualquier problema porque cuenta con la capacidad de enfrentar y resolver diversos problemas.

Análisis:

En cada país en donde esta empresa tiene cobertura, la fuerza de ventas es adiestrada de diferente forma, en algunos países predomina el conocimiento, es decir, la fuerza de venta es capacitada para que recite de memoria la información relevante de la organización, en otros países, en especial los de Latinoamérica, enfocan la capacitación de la fuerza de ventas hacia la estimulación de habilidades de amabilidad, empatía y carisma, que son factores comprobablemente dominantes en esta área territorial, por lo que el uno de los factores principales es dotar a este grupo de personas con material promocional funcional que acompañe al vendedor a su amable discurso de venta.

7. Servicios:

Esta organización cuenta con las siguientes categorías de seguros que se subdividen en otras ramificaciones extensas de cobertura:

1. seguro para vehículos de todo tipo
2. seguro para el hogar
3. seguro de gastos médicos
4. seguro de vida
5. seguro general
6. reclamación de gastos médicos, de vida, dental, pagos por transferencia.

Además, ofrecen cobertura de todo riesgo para daños y bienes muebles e inmuebles, tanto de uso particular, residenciales, como también industrial o comercial, ajustándonos a las necesidades de aseguramiento de nuestros clientes. Estos son los productos que ofrecen y cada uno se desglosa en varias categorías en donde ofrecen cobertura mundial, no importando la ubicación de incidente o suceso. Además, están los diferentes servicios:

1. Formularios de Reclamación de Gastos Médicos
2. Formularios de Seguros Generales
3. Formularios de Emisión de Vida y Gastos Médicos
4. Formulario de Automóvil PDF
5. Formulario de Reclamación de Vida
6. Formulario de Reclamación Dental
7. Solicitud de pago por transferencia

Análisis:

Las personas se avocan a esta aseguradora por la amplitud que tiene en sus servicios, además se adaptan a todos los presupuestos y los beneficios incrementan con la cuota que se fija mensualmente, además tiene la capacidad de trabajar con otras multinacionales ofreciéndole la amplia gama de servicios porque cuentan con la solvencia para cubrir con altos gastos y pólizas gremiales que velan por el resguardo de una enorme cantidad de grupos. Además, abarcan en general todas las áreas de la vida de una persona individual lo que no deja al descubierto ningún aspecto de las personas.

8. Mercadeo

Este es un factor al que la empresa le da suma importancia para aumentar el volumen de ventas. Desempeñan diferentes actividades relacionadas con la captación y mantenimiento de los clientes, incluyendo también las promociones de

ventas, campañas de publicidad o actos de responsabilidad social corporativa orientados a dar a conocer la compañía y generar una sólida imagen de marca que transmita confianza y seguridad, además de otros aspectos fundamentales como la solvencia y credibilidad.

Utilizan campañas que refuerzan el sentido seguridad que es lo que compañía quiere transmitir por medio del estímulo hacia el sentimiento de seguridad que estos ofrecen y a la vez garantizan a sus clientes, con anuncios de diversas categorías haciendo énfasis en la diversidad de servicios que ofrecen, derivado de la pandemia, se han enfocado más en medios digitales que han incrementado usuarios de su público objetivo, además de tener presencia en diferentes eventos como patrocinadores de los mismos. Esta empresa es reconocida mundialmente por lo que buscan cuidadosamente estar presentes en eventos seleccionados en donde atraigan a personas del estatus social al que se dirigen.

Análisis:

Esta compañía tiene años de trayectoria lo que la convierte en la mejor posicionada en la mente de los consumidores, si bien es cierto que cuentan con planes de marketing anualmente y con cierto presupuesto destinado a ello, no es sino la reputación lo que los respalda en cuanto a confirmación del excelente servicio que han provocado mediante la publicidad de boca en boca, que es por mucho, la más efectiva en cuanto a promocionar se refiere. Además, el material promocional es de alta calidad y se enfocan en producir productos que sean funcionales para las personas que los reciben, esto con el fin de transmitir mensaje comparativo de la empresa con la productividad.

9. Sistemas y Tecnología

La actividad de soporte da valor a la entidad a través de la investigación en nuevos productos y mercados, buscando la forma de aplicar las nuevas tecnologías a los procesos de la compañía. La transformación y digitalización es uno de los pilares

fundamentales del plan estratégico, prueba de ello es la reciente creación del nuevo Consejo Asesor de Tecnología, Innovación y Transformación, un órgano de carácter consultivo, que tiene como función principal prestar asesoramiento a los órganos de gobierno de Mapfre sobre decisiones en materia de tecnología, innovación y transformación.

La compañía ha previsto que los ingresos a través de esta vía aumentarán un 41% durante el último año. Otra de las grandes apuestas a nivel tecnológico en Mapfre es el Big Data, la compañía está desarrollando una plataforma de software propio para aumentar la capacidad de analizar las necesidades de los clientes y que estos hagan todas las consultas, dudas, inquietudes, y trámites de pólizas entre otros, por medio de estos medios innovadores que no buscan sino la facilidad de acceso para los usuarios.

Análisis:

Las nuevas tecnologías de la información y comunicación han revolucionado la forma de comercializar productos y servicios. Mapfre ha sido consciente de esto y a pesar de la fuerte presencia física con la que cuenta la compañía, también ha desarrollado la capacidad de realizar todos los trámites de gestión y contratación de servicios vía on-line mediante la página web o la App Mapfre. Ha intentado mantenerse en constante actualización en cuanto a tendencias digitales y estar a la vanguardia para el beneficio de sus usuarios.

10. Contabilidad:

La empresa cuenta con un departamento de contabilidad, en donde se desglosan una diversidad de puesto. Todo está conformado acorde a cada rama de seguros y cada unidad tiene personas que se encargan de ver las entradas y salidas en cuanto a gastos. Cada rama tiene un jefe a cargo y periódicamente se reúnen a comparar y unificar datos; esto con el fin de llevar un orden cronológicos de las cuentas y que todo siempre sea un solo órgano unificado. Estas personas entregan reportes anuales, mensuales y semanales para velar porque no existan anomalías que posteriormente puedan afectar la empresa.

Para calificar y entrar a este departamento, los aspirantes deben pasar por varios filtros. Son investigados tanto en la vida laboral y su recorrido como en la vida personal. El perfil de los candidatos está estrictamente basado en requisitos en donde al no cumplir con alguno automáticamente son descartados. Estas personas deben estar altamente calificados, con esto la empresa se ahorra atrasos en capacitaciones y erradican errores que en el pasado han surgido por lo que año con año van mejorando el reclutamiento y selección para dicho puesto de trabajo.

Análisis:

Esta empresa, por ser catalogada como multinacional, lo que se refiere a que tiene presencia en diversos países; consideran de prioridad alta las personas que laboran en el departamento de contabilidad. Además, manejan formatos de reporte cuidadosamente estructurados para que los resultados sean factibles en cuanto a la interpretación. La contabilidad de una organización es uno de los pilares fundamentales en donde se debe tener mucho cuidado al momento de denominar autoridades dentro del mismo, además de que deben contar con personas sumamente preparadas para dicho puesto, deben resaltar los valores morales como la honestidad, integridad, sinceridad y lealtad principalmente.

11. Logística Interna y Externa

Al ser Mapfre una entidad aseguradora, es decir que comercializa un bien intangible este punto se ve enormemente simplificado al no necesitar mercancías para llevar a cabo su actividad. El elemento más importante en este punto es el análisis de los datos de los clientes potenciales, con el fin de estimar o desestimar ofertas de seguro según los modelos de cálculo del riesgo de la compañía. En la logística se encargan de la entrega de los productos al cliente, en el caso de Mapfre las condiciones y coberturas del servicio vienen recogidas en la póliza que se entrega al cliente. También es el área encargada del cobro de las primas cuyos pagos pueden ser únicos, fraccionados, periódicos, entre otros.

Análisis:

La organización y el orden son la principal característica de esta empresa en donde al pasar de los años han adquirido experiencia de como optimizar el trabajo, más aún cuando esto incluye contar con el tiempo de los clientes. Intentan la reducción de errores ante todo, sin embargo siempre existen diversos casos que se les salen de las manos, para ello cuentan con manuales de instrucciones para saber manejar las situaciones, no obstante, se esfuerzan por quedar bien con todos los clientes en las entregas de producto, velando por la seguridad y el resguardo de los documentos desde la creación del mismo hasta que llega a las manos del cliente.

ANALISIS DE FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS**Fortalezas:**

1. Por ser una empresa que tiene presencia en 49 países en los 5 continentes del mundo, la calidad que ofrecen está garantizada en los servicios al momento de que una persona adquiere una póliza. Esta se genera en la sede central de cada país para llevar un mejor control en cuanto al número de correlativo, términos, impresiones, entre otros aspectos importantes. El vendedor es el que se encarga de brindarle toda la información general al cliente para que posteriormente inicie la relación con la empresa. A esta empresa la respaldan los 89 años de brindarle calidad a sus clientes en cada póliza que adquieren, y cada año evalúan las necesidades que este presenta para ir adaptando los términos y condiciones Calidad garantizada en los servicios que ofrecen.
2. Esta empresa es pionera en el tema de los seguros, los más de 80 años que llevan en el mercado los convierten en líderes en el tema de los seguros, desde el año 1993 tienen presencia en Guatemala y lo han logrado con esfuerzo y sobre todo la lealtad que le brindan a sus clientes que es una de las características que los han forjado. El trabajo que desempeñan y los testimonios de clientes satisfechos los han colocado en la cima de las

aseguradoras dejando a la competencia por debajo de ellos. El móvil que los coloca en primer lugar son la pronta solución que prometen y cumplen al momento de asegurar a una persona, por lo cual ser líderes los caracteriza como líderes de seguros en el país.

3. MAPFRE cuenta con sedes en más de 49 países de todo el mundo por lo que se mantienen en constante actualización con los medios tecnológicos que utilizan. Para ofrecer un excelente servicio, es necesario que se pongan en el lugar del cliente y de esta forma determinen las necesidades que este tiene, por ejemplo, facilitar el flujo de comunicación para aclarar dudas, consultas y demás necesidades; es por ello que cuentan con medios tecnológicos innovadores para facilitar las gestiones tanto de los clientes como de los empleados para ejecutar eficazmente su labor.

Oportunidades:

1. Por ser esta una empresa dedicada a asegurar diferentes bienes de las personas, siendo la aseguradora de no vida número 1 en Hispanoamérica y una de las 20 principales reaseguradoras del mundo. Se encargan de participar en diferentes campañas de prevención de accidentes que coadyuvan a todo el país haciendo conciencia de tomar malas decisiones. Esto es una gran oportunidad para la aseguradora, porque mediante estas campañas que colaboran con el país, además promocionan la importancia de contar con los servicios. En Guatemala, cada día aumentan las organizaciones que tiene como objetivo alertar a las personas sobre temas de enfermedades que se pueden prevenir, o accidentes viales que deben evitar por lo la aseguradora forma parte importante de esto, porque al contar con una póliza se pueden reducir ciertos riesgos a diferencia de una persona que no cuenta con uno.
2. Gracias a la diversidad de oportunidades que existe hoy en día en el mercado, la aseguradora puede seguir expandiéndose en 11 países de América del Sur, lo cual genera la escala de otro peldaño más rumbo al éxito empresarial. El mercado está experimentando actualmente cambios derivado

de la reciente pandemia, lo cual permite a la empresa la expansión en 1 continente más en donde aún no tiene presencia y que pueden llegar a apoyar en cuanto a la diversidad de servicios que ofrecen. Por lo tanto, el expandirse hacia lugares desconocidos es catalogado de gran oportunidad que fomentará el crecimiento dentro y fuera de la empresa.

3. Hoy en día, las organizaciones de Mujeres Empresarias y Emprendedoras están en crecimiento y MAPFRE cuenta con el aumento en la participación de 25,000 mujeres de la Fundación MAPFRE. Esto los coloca en una posición en donde promueven la indiferencia de género y la inclusión participativa de sexo indiferente dentro de las labores diarias, por lo que es una gran oportunidad el darle más participación al género femenino en el desempeño de las tareas que en épocas anteriores eran limitadas a realizarse.

Debilidades:

1. A pesar de las excelentes referencias que tiene esta empresa, existe deficiencia en el cumplimiento de datos en el momento oportuno, es decir, cuentan con atrasos para las entregas de pólizas que han sido reportados 3 días en el área de control de calidad y definidos por problemas internos. Esto nace de la carencia de control interno que existe en cuanto a la burocracia para transportar los documentos importantes que van de firma en firma. Por ello los clientes deben esperar 5 días más de tiempo de lo normal para proceder a obtener su póliza de seguro, independientemente de cuál sea la rama del servicio que necesitan. Es un problema general derivado de la mala distribución de flujogramas en donde existe confusión al momento de recolectar autorizaciones correspondientes.
2. Por ser una aseguradora multinacional, los precios de los seguros son altos y compiten con 4 aseguradoras que están a su nivel, es decir que cubren todas las áreas que ellos manejan, sin embargo, en el mercado actual cada día nacen nuevos corredores de Seguros y los precios en otras empresas

que se dedican a lo mismo están más bajos. MAPFRE se respalda en los 29 años que tienen en el mercado, no obstante, existen nuevas organizaciones que ofrecen los mismos servicios y con respaldos igual de importantes. por ejemplo: los bancos en Guatemala, ofrecen diversas ramas de seguros y los venden por precios menores. Esto los conduce a ser catalogados como una empresa para la clase alta y media alta.

3. La fuerza de ventas no cuenta con capacitaciones que ayudan al crecimiento laboral, lo que ocasiona que más de 10 clientes manifiesten quejas de la capacidad de los mismos. Esto dio inicio con la pandemia en donde nadie estaba preparado para esto, y por ser una multinacional, las instrucciones eran giradas desde España en donde se encuentra la casa matriz. Derivado de ello, este departamento fue decayendo porque la fortaleza de ellos es el contacto directo con el cliente, mismo que obligatoriamente cesó durante este periodo. Actualmente deben trabajar arduamente para erradicar diferentes fallas que aún están por resolver.

Amenazas:

1. Cada día la competencia de esta aseguradora crece con más de 10,000 clientes anuales y con ello la defensa con diferentes herramientas que producen competidores fuertes. Esto es una amenaza para MAPFRE, que si bien es cierto es una empresa grande, descuida por ello a las personas que tiene acceso únicamente a pequeñas coberturas de diferentes ramas de los servicios que ofrecen y es allí donde las pequeñas aseguradoras acaparan a estos clientes que no cuentan con la posibilidad de gastos mayores pero que a la vez necesitan ciertas coberturas.
2. La delincuencia está cada día empeorando y es que la empresa se enfrenta a la amenaza de fraudes en los que participan más de 35 personas y trabajan a un nivel avanzado en donde en ocasiones, cuando no se puede comprobar

lo contrario, la aseguradora se ve obligada a cubrir gastos que no estaban contenidos en el presupuesto o bien, debe pagar más de 250,000 anuales a consecuencia de personas fraudulentas que manejan situaciones a su favor. En Guatemala se han dado casos en todas las ramas de los servicios que ofrecen, en donde los delincuentes estudian detalladamente las pólizas para incurrir en el fraude y hacer efectivo su cometido.

3. A esta empresa le afecta en gran manera el cambio constante en la políticas fiscales del país, porque tiene como objetivo principal asegurar y mantener la estabilidad económica, amortiguando las variaciones de los ciclos económicos y contribuir a mantener una economía creciente, sin embargo con los constantes cambios y variaciones, se produce desestabilidad económica y esto conlleva a la pérdida de 2,300 clientes y aproximadamente 10 empresas importantes, así mismo entre los aspectos que más sufren cambios están el gasto público y los impuestos, mismos que afectan directamente al negocio de los seguros por desbalancear el presupuesto tanto de las empresas como de las personas particulares..

PRINCIPALES PROBLEMAS EMPRESARIALES

1. La herramienta principal de esta empresa son las pólizas de seguros, el problema que existe actualmente con ello es que para ser autorizadas necesitan de varias firmas de los altos mandos para que puedan proceder, sin embargo, existen atrasos recurrentes debido a que estas personas mantienen una agenda muy ocupada. Este atraso abarca un gasto del 16% del presupuesto que son aproximadamente Q6, 344.00 mensuales que representan gastos de logística e insumos necesarios para llevar a cabo esta tarea. Dichos documentos son acumulados para que dediquen un tiempo prudente a las firmas, pero la coordinación de cada persona que debe ejercer la firma tarda inclusive más del mes en que se haga efectivo, por lo que la burocracia en cuanto a las firmas de

las pólizas es un problema que necesita atención para proveerle una pronta solución.

2. Entre otros problemas se encuentran los errores de redacción en las pólizas de seguros, las cuales fungen como documento de respaldo tanto para el cliente como para la empresa; esto representa pérdidas por verse en la obligación de repetir todo el documento con un 23% que son aproximadamente Q4, 600.00 que representan gastos de insumos, gastos en el envío de la misma ya corregida y sobre todo molestias para el cliente, quien espera la póliza para proceder con la cobertura que adquirió. Esto se lleva a cabo en las oficinas centrales de donde surgen todos los documentos importantes, posterior a ellos son distribuidos a las sedes de todo el país y si los clientes residen en la capital, son enviadas directamente a estos. Por ello es tan importante que la redacción esté correcta porque al tener errores, incurren en gastos de devolución y envío nuevamente.
3. MAPFRE cuenta con una fuerza de ventas que abarca todo el país, es decir, que cuenta con equipos de trabajo que cubren cada sector para garantizar que los servicios lleguen a todos los departamentos, no obstante, derivado de la reciente pandemia, este grupo de trabajo perdió fuerza, ya que la principal atribución era el contacto directo con los clientes. Por haber permanecido obligatoriamente sin ejercer dicha acción, se perdieron muchos clientes importantes, y allí era donde la fuerza de ventas debía desenvolver las habilidades de persuasión y demás capacidades que retuvieran al cliente, sin embargo esto no se llevó a cabo y se determinó que fue por la debilidad de este equipo. Este grupo representa el 33% equivalente a una pérdida mensual de Q, 16,320.00 en pérdidas de clientes potenciales.
4. Entre otros problemas, la Fuerza de Ventas de esta empresa presenta deficiencias en la forma de trabajo; recientemente ha sido evidente la alta rotación de personal, que abarca un 22%, esto representa pérdidas en gastos aproximadamente de Q38, 000.00 que respecta a liquidaciones, nuevas contrataciones, capacitaciones para los nuevos miembros, entre otros aspectos.

Por lo que el énfasis debería radicar en mejorar el proceso de reclutamiento y selección para conformar un equipo sólido y capaz de ejecutar la labor de la venta de las pólizas de seguros. Indiscutiblemente este equipo es de vital importancia para el funcionamiento de la empresa, por lo que necesita atención y sobre todo evaluar cuidadosamente a cada persona que aspira a dichas plazas laborales.

5. En la aseguradora, cuentan con estrategias post venta y como herramienta principal utilizan la encuesta de satisfacción. Son enviadas por medio de correo electrónico a los clientes al momento de adquirir la póliza de seguro. Según varias estadísticas, se determinó que las encuestas eran rechazadas por los clientes debido a la mala redacción en las preguntas, ya que estas no tenían un valor significativo al momento de tabular resultados, además son muy largas y abarcan mucho tiempo para el cliente. Esto representa pérdidas en un 8% que son aproximadamente Q 9,000.00 mensuales en gastos de creación de la encuesta virtual y el mantenimiento del software. Por ello, estas encuestas no están cumpliendo con el objetivo principal que es la retroalimentación del servicio que se ofrece.
6. Pese a que la sede central de MPFRE trabaja arduamente para agilizar el trámite de las pólizas de seguros, existen atrasos significativos dentro del proceso de entrega, a ello se le suma el tiempo que se demoran el documento en surtir efecto, es decir que desde que el cliente adquiere la póliza hasta que puede hacer uso de la misma, se demora un significativo tiempo y el cliente ya ha manifestado quejas. En especial cuando se trata de pólizas de vehículos o de gastos médicos, el cliente exige el efecto inmediato desde el desembolso de su dinero. Esto representa el 7%, que son aproximadamente Q3, 000.00 con respecto a gastos administrativos.
7. En cuanto a temas de logística, MAPFRE trabaja con una empresa de outsourcing que se encarga de las entregas de las pólizas, no obstante, por la alta demanda derivado a la pandemia que afectó a las personas con

enfermedades pulmonares, entre otras; las pólizas referentes a salud y vida se incrementaron y la empresa de mensajería no estaba preparada para ello; por lo que el servicio de mensajería es deficiente. Esto representa el 30% que son aproximadamente Q9, 000.00 mensuales de gastos de mensajería. Los atrasos son evidentes desde el momento en el que recogen las cajas con los documentos en la sede central, hasta que hacen entrega del último sobre, además de acumular documentos; lo que confirma la ineficiencia de ello.

8. Las pólizas no poseen hora y fecha de entrega debido a que el proceso establece que se realiza conforme demanda, sin un orden o estructura adicional que permita y facilite al cliente saber en qué momento recibirá su documentación. Esta complicación genera atrasos y una debilidad en la logística de distribución.

La entrega fallida o tardía se presenta en un 31% de los documentos finales que la empresa gira a sus clientes, lo que representa pérdidas de aproximadamente Q5, 000.00 mensuales por re envío de documentos.

9. La empresa posee una cartera morosa que incluye el 18% de los clientes totales; esto representa un gasto administrativo de Q56,000 anuales en procesos de cobro extras que se realizan con el fin de poner al día la cartera morosa.

El departamento de cobros ha implementado estrategias de cobros que permiten agilizar el proceso y garanticen el cobro del mismo, sin embargo, las estadísticas del departamento no han mostrado una mejora significativa de persuasión al cliente.

10. La empresa se caracteriza por la excelencia en el servicio, así como por brindar a sus clientes alternativas diversas y variadas que le permiten obtener la cobertura que necesita y acorde a su medida. Una vez que el cliente ha establecido su póliza sucede que la empresa por falta de flexibilidad en su sistema, no permite modificaciones y adaptaciones de las pólizas a nuevas circunstancias, por lo que hasta el 12% de los clientes cuando necesitan

modificar algo en sus pólizas, no pueden hacerlo y no consiguen la cobertura que necesitan.

Esto provoca que sea más fácil habilitarle al cliente una póliza nueva que modificarle la actual, generando así que la relación contractual con la empresa se vea diezmada y sesgada; como una desventaja competitiva frente a las condiciones del mercado, se estima que la empresa pierde más de Q300,000 en clientes actuales y potenciales por la ineficiencia del sistema.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA EMPRESARAL

La empresa ha presentado problemas en el área de Inspecciones, la cual se encarga de velar por la verificación y supervisión de todos los vehículos que están bajo la cobertura de la aseguradora, tanto particulares como transporte pesado y sus contenedores. Esto ha afectado de gran manera a la empresa porque este representa un gasto del 22% por ser uno de los proveedores más grandes y esto representa en déficit de Q85,670.00 mensuales, esto se debe a que es el único que tiene la aseguradora para realizar ese tipo de trabajo y se canaliza esta gestión por medio de ellos por los años de trayectoria que llevaban de ejercer un excelente trabajo.

Sin embargo, hace unos meses atrás, sucedió un incidente de categoría grave en donde el inspector responsable de turno arribó a verificar un vehículo como solía hacer siempre, con la diferencia de que esta vez tomó partencias personales del cliente. Este último presentó la queja y ya que esto no había sucedido con anterioridad, se tomaron medidas drásticas, suspendiendo por completo el servicio que este proveedor estaba prestando. Esto con el fin de presentarle al cliente una solución que, si bien es cierto, no reponía los objetos hurtados, sí demostraba el compromiso que la empresa tiene con los clientes.

Hace aproximadamente un mes, se realizó un estudio de mercado en donde se determinó que una posible solución a dicho problema podría ser la implementación de un “Taller de inspecciones” propio de la empresa, para evitar contar con intermediarios entre el cliente y la empresa y garantizar el servicio que se le presta al cliente.

Diagrama del Proceso actual:



1. El cliente se comunica a las oficinas de MAPFRE con su asesor y así solicitar cita para inspección del vehículo.
2. El asesor asignado informa al área de inspecciones para coordinación de inspección.
3. El cliente lleva su vehículo al Centro de Inspección, en la fecha y hora que se le dio en MAPFRE.
4. En el Centro de inspecciones, evalúan detalladamente el estado, y daños al vehículo.
5. Se realiza un previo análisis si el vehículo ingreso en aduana, o bien ha tenido problemas judiciales, y define si pueden brindar cobertura
6. El reporte de inspección es trasladado al asesor comercial, para notificar al cliente el resultado.

7. Hurto por el personal de la empresa tercerizada en la que se presta el servicio de inspecciones.

Principales Causas del problema:

No.	Causa	U/medida	Periodo	Frecuencia	Total
1	Impuntualidad en inspecciones	Q300	6 meses	7	Q600
2	Enviar a inexpertos	Q150	6 meses	8	Q450
3	Retraso entrega de reportes	Q200	6 meses	5	Q1,000
4	Cambio de autoridades	Q400	6 meses	2	Q400
5	Falta de supervisión	Q300	6 meses	9	Q1,200
6	Ausencia de jefes	Q550	6 meses	4	Q2,750
7	Falta de valores	Q350	6 meses	11	Q1,750
8	Ausencia de ética profesional	Q200	6 meses	10	Q1,000
					Q9,150

Hallazgos:

No.	Hallazgos	Datos Relevantes	Pérdida mensual
1	Impuntualidad en inspecciones	El personal de la empresa no llega a la hora acordada, atrasando todo el procedimiento de inspección.	Q600
2	Enviar a inexpertos	Envían a personas que recién contratan y no	Q450

		cuentan con la experiencia necesaria.	
3	Retraso entrega de reportes	El resultado de la inspección la entrega en fechas posteriores a las acordadas.	Q1,000
4	Cambio de autoridades	En la empresa de inspecciones, han cambiado 2 veces de autoridades lo que provoca atrasos en la adaptación y conocimiento de cada cliente.	Q400
5	Falta de supervisión	A los técnicos que realizan las inspecciones no los supervisan dejándolos solos al momento de ejecutar el trabajo.	Q1,200
6	Ausencia de jefes	Los jefes que tiene a su cargo el departamento de inspecciones, no velan por el correcto cumplimiento del trabajo que desempeña su equipo de trabajo.	Q2,750
7	Falta de valores	En la empresa de inspecciones no refuerzan los valores morales en el equipo de trabajo.	Q1,750
8	Ausencia de ética profesional	Los empleados de dicha empresa, no cuentan con normas de ética profesional	Q1,000

Evidencias:

1. Impuntualidad en inspecciones

Lo que genera molestia en el cliente y un ambiente inadecuado que no permite al inspector desarrollar sus funciones de forma óptima.



2. Enviar a inexpertos

Constantemente se genera rotación del personal ya que es un trabajo operativo de primera línea, consecuentemente el personal más reciente comete errores en la notificación e información que genera en los reportes.



3. Retraso entrega de reportes

Se posee personal limitado para ejecutar el trabajo operativo, por lo que la acumulación de trabajo genera retraso en la entrega de reportes, siendo que somos

una empresa que brinda un servicio esencial para el cliente, el factor tiempo en la cobertura constituye un riesgo económico y financiero para la empresa.

Multi-Point Inspection Checklist Per Manufacturer's Recommendation

Customer Name: _____ Year/Model: _____ Date: _____
 RD/Tag: _____ Mileage: _____

OKAY AT THIS TIME	MAY REQUIRE FUTURE ATTENTION	REQUIRES PROMPT ATTENTION
<p>CHECK FLUID LEVELS AND FILLS</p> <p>OK FILE OK FILE</p> <p>Engine Oil Brake Reservoir Power Steering</p> <p>Transmission Window Washer Coolant Reservoir</p> <p>RECOMMENDED SCHEDULED MAINTENANCE SERVICES</p> <p>Oil Change Fuel Filter</p> <p>Oil Filter Cabin Air Filter</p> <p>Engine Air Filter Spark Plugs</p> <p>Engine Coolant Tire Rotation</p> <p>Transmission Fluid Seal Filter</p> <p>Transmission Filter Accessory Drive Belts</p> <p>Comments: _____</p>	<p>CHECK FOLLOWING SYSTEMS/COMPONENTS</p> <p>Condition of tires, wheel nuts, wheel caps, ball joints, hubcap and brake lines</p> <p>Rubber, heater, and air conditioning hoses for leaks and damage</p> <p>Windshield for cracks, chips and pitting</p> <p>Windshield wiper blades, wiper operation and wiper blades</p> <p>Accessory drive belts</p> <p>Brake system (including lines, hoses, and parking brake) and ABS and for vehicles with traction control</p> <p>Clutch operation (if equipped)</p> <p>Constant velocity (CV) drive axle boots (if equipped)</p> <p>Drive shaft, transmission, or joint and axle (knock) (if equipped) and lubricate (as needed)</p> <p>Engine Cooling system, hoses and clamps</p> <p>Catalytic converter, exhaust, damage, loose parts</p> <p>Oil and/or fluid leaks</p> <p>Check/flush and other suspension components for leaks and/or damage</p> <p>Steering and steering linkage</p> <p>WHEEL INSPECTION (SEE IF APPLICABLE) 100% 75% 50% 25% 0%</p> <p>Comments: _____</p>	<p>CHECK BATTERY</p> <p>State of Health Condition of Terminals</p> <p>Good Bad</p> <p>Over 12 Months Under 12 Months</p> <p>CHECK BRAKES - MEASURE FRONT/REAR BRAKE LININGS</p> <p>LF RF</p> <p>3/32" or Greater 3/32" or Greater</p> <p>4/32" to 3/32" 4/32" to 3/32"</p> <p>3/32" or less 3/32" or less</p> <p>7/32" or Greater 7/32" or Greater</p> <p>4/32" to 3/32" 4/32" to 3/32"</p> <p>3/32" or less 3/32" or less</p> <p>Over 3/32" or 3/32" (Dist) or Over 3/32" (Dist)</p> <p>1 1/8" to 1 1/4" or 4/32" to 3/32" (Dist) or 1 1/8" to 1 1/4" (Dist) or 4/32" to 3/32" (Dist)</p> <p>1 1/8" to 1 1/4" or 4/32" to 3/32" (Dist) or 1 1/8" to 1 1/4" (Dist) or 4/32" to 3/32" (Dist)</p> <p>BRAKE MEASUREMENTS NOT TAKEN THIS SERVICE VISIT</p> <p>Comments: _____</p>
<p>Service Advisor: _____</p> <p>Technician: _____</p> <p>MADE IN U.S.A. Item 7201</p>	<p>CHECK TIRES</p> <p>LF RF</p> <p>3/32" or Greater 3/32" or Greater</p> <p>4/32" to 3/32" 4/32" to 3/32"</p> <p>3/32" or less 3/32" or less</p> <p>7/32" or Greater 7/32" or Greater</p> <p>4/32" to 3/32" 4/32" to 3/32"</p> <p>3/32" or less 3/32" or less</p> <p>WEAR PATTERN/DAMAGE</p> <p>LF RF</p> <p>Agreement Check Needed Wheel Spacers Needed</p> <p>Comments: _____</p> <p>THE PRESSURE SET TO FACTORY RECOMMENDED PSI</p> <p>Front Rear</p> <p>Customer Signature: _____</p>	

4. Cambio de autoridades

Se establece que el cambio de autoridades genera un cambio en la forma de realizar y desempeñar las funciones dentro de los colaboradores, a pesar de contar con procesos, los jefes y gerentes implantan su modalidad de trabajo en los operadores



5. Falta de supervisión

No se cuenta dentro del proceso con personal para supervisar el proceso de inspección que desarrolla el personal operativo.



6. Ausencia de jefes

Debido al alto nivel de relación estratégica de los jefes, el tiempo efectivo de interacción con el personal operativo se ve reducido drásticamente.



7. Falta de valores

El personal de desarrollo operativo debe ser autocrítico con su desempeño ético debido a que en el momento de desarrollar trabajo de campo se encuentran sin supervisión y la falta de valores para conducir sus acciones es uno de los factores claves de éxito en el desempeño del proceso.



8. Ausencia de ética profesional

El personal operativo se ve tentado de muchas formas por el cliente a infringir una violación a los procesos y así beneficiar a alguna de las partes involucradas en los percances, por lo que se constituye como un factor de riesgo en la primera línea de implementación del servicio



Desventajas:

1. Corto Plazo:

- a) El personal de la empresa no llega a la hora acordada atrasando todo el procedimiento de inspección. Q600.00
- b) Envían a personas que recién contratan y no cuentan con la experiencia necesaria. Q450.00
- c) Los jefes que tiene a su cargo el departamento de inspecciones, no velan por el correcto cumplimiento del trabajo que desempeña su equipo de trabajo. Q2,750.00
- d) El resultado de la inspección la entrega en fechas posteriores a las acordadas. Q1,000.00

2. Mediano Plazo:

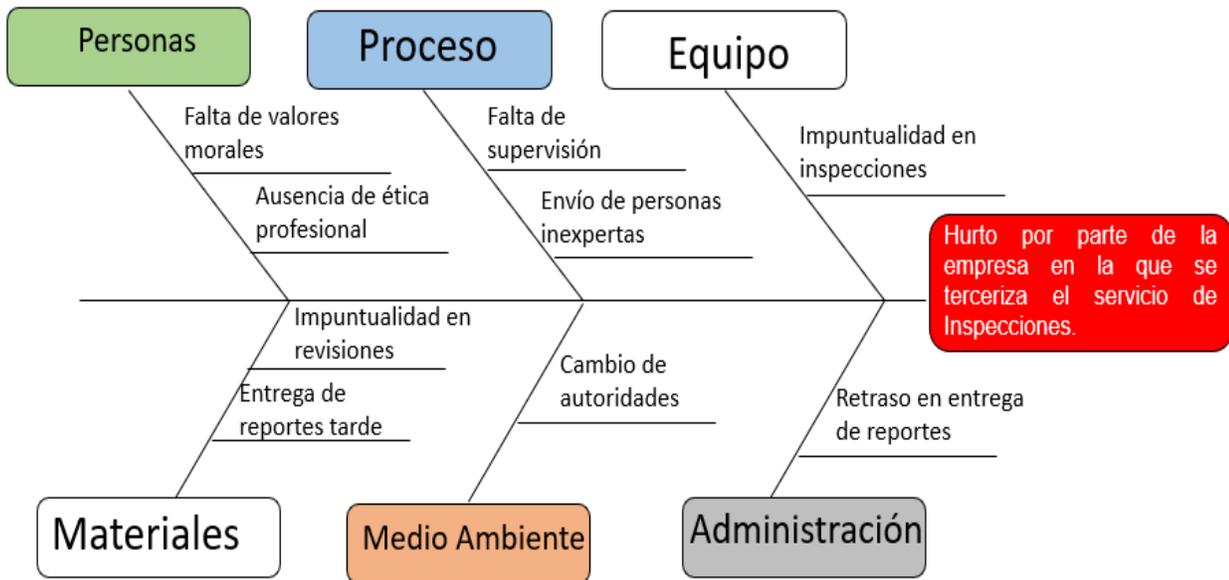
- a) A los técnicos que realizan las inspecciones no los supervisan dejándolos solos al momento de ejecutar el trabajo. Q1,200.00
- b) En la empresa de inspecciones no refuerzan los valores morales en el equipo de trabajo. Q1,750.00
- c) Los empleados de dicha empresa, no cuentan con normas de ética profesional. Q1,000.00

3. Largo Plazo:

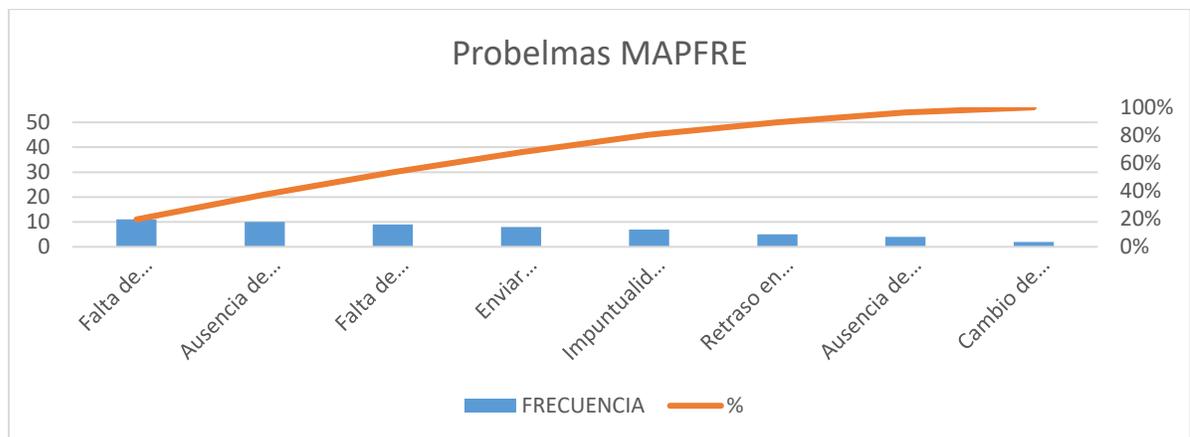
- a) En la empresa de inspecciones, han cambiado 2 veces de autoridades lo que provoca atrasos en la adaptación y conocimiento de cada cliente. Q400.

ANÁLISIS DEL PROBLEMA

Análisis de Causa y efecto:



Análisis de Pareto:



Análisis: En el diagrama de Pareto, se observan los principales problemas de la organización, que corresponden a la falta de valores y la usencia de ética por parte de la empresa que presta el servicio de inspección.

No.	CAUSA	FREC.	%	Frec. Acum.
1	Falta de valores morales	11	20%	11
2	Ausencia de ética profesional	10	38%	21
3	Falta de supervisión	9	54%	30
4	Enviar personas inexpertas	8	68%	38
5	Impuntualidad en inspecciones	7	80%	45
6	Retraso en entrega de reportes	5	89%	50
7	Ausencia de Jefes	4	96%	54
8	Cambio de autoridades	2	100%	56
		56		

Análisis: La tabla de frecuencia nos permite apreciar de forma individual, porcentual y acumulativa los puntos clave a resolver para poder solventar los problemas de la organización, así como el dato estadístico de sucesos acontecidos en el último periodo interanual.

PLANTEAMIENTO DE LA SOLUCIÓN

MAPFRE Seguros Guatemala, S.A. detecto una oportunidad de mejora al detectarse un problema en la prestación de servicios externos brindados por un proveedor a un proceso medular de la organización. Con el objetivo de establecer una solución integral que permita a la empresa tener el control del nivel de servicio que reciben sus clientes, se plantea una alternativa de solución.

MAPFRE Seguros Guatemala, S.A. cuenta con un manual de puestos que le permite establecer las funciones, atribuciones y responsabilidades de cada uno de sus colaboradores y de los puestos operativos que tienen contacto con el cliente final; por lo tanto se establece una premisa básica de que el problema planteado podrá solucionarse si la actividad de inspección puede integrarse al funcionamiento operativo de la empresa y enmarcarse dentro de los estándares de calidad que como organización se brinda a los clientes.

La creación de un taller propio bajo la dirección y control interno de la empresa brinda la oportunidad de disminuir en un 10% los tiempos de atención y servicio, reducir los gastos de outsourcing en un 22% lo que representa una reducción anual de Q 1,028,040 en concepto de inspecciones externas, asignar al taller funciones y actividades complementarias que sean de beneficio para la empresa y principalmente mantener el contacto directo con el cliente.

El proyecto de implementación del Centro de Inspecciones se estima completarse en 8 meses, requiere una inversión inicial de Q 342,480.00 en compra de maquinaria y equipo, remodelaciones y acondicionamiento del espacio físico, así como un gasto de funcionamiento anual de Q 307,520.00 que incluye el alquiler del espacio operativo (Q 15,000 mensuales), sueldo de los operarios y mantenimiento de las instalaciones y equipo.

Ventajas:

1. Corto plazo:

- a) Mantener un contacto permanente con el cliente, estableciendo estándares de calidad internos desde el principio hasta el final del proceso.
- b) Agilización del proceso de inspección, reduciendo en un 10% el tiempo de atención y servicio al reducirse los procedimientos de creación y aprobación de la póliza de servicio.
- c) Generar nuevos puestos de trabajo cumpliendo así con el enfoque social y de responsabilidad empresarial de MAPFRE Seguros Guatemala.

2. Mediano plazo:

- a) Brindar un servicio de excelencia con maquinaria de última generación que garantice la calidad del servicio, así como la prestación de un servicio que sea un factor diferenciación con la competencia
- b) Integrar a las pólizas de seguro mejores términos y condiciones que permitan a la empresa ser flexible y accesible a sus clientes.
- c) Modernizar el servicio de inspecciones con la implementación de citas programadas por medios digitales, realizando 30 citas diarias con horarios automáticamente programados.

3. Largo plazo:

- a) Fortalecer todo el proceso de inspección brindando a MAPFRE la garantía de que los términos de aceptación o renovación de sus clientes, cumplen con los requerimientos específicos de idoneidad establecidos por la casa matriz a nivel mundial.
- b) Innovar los servicios brindados por el departamento de inspecciones, acoplándonos fácilmente a las nuevas tecnologías y generar valor a nuestros clientes de forma ágil y dinámica.

ANALISIS DE LA SOLUCION

Análisis de los requerimientos operativos:

1. Al momento de realizar la compra se requiere que los proveedores tengan como mínimo 10 años de experiencia en el mercado, que posea servicios complementarios y beneficios financieros que faciliten la adquisición de la maquinaria y el equipo.
2. La maquinaria y el equipo que se adquiere debe tener un manual de usuario y la empresa brindar a MAPFRE Seguros Guatemala una capacitación inicial que permita al personal interno utilizar el equipo correctamente, así mismo deberá brindar un acompañamiento cercano durante los primeros dos años posterior a la compra.
3. Al momento de adquirir el equipo se debe establecer la disponibilidad y accesibilidad de adquirir los repuestos necesarios y la viabilidad de hacer servicios de mantenimiento preventivo y correctivo a un costo accesible.

Análisis de los requerimientos técnicos:

1. Especificaciones del proceso:

El espacio seleccionado para la instalación del taller cuenta con las medidas necesarias, tanto para la circulación de los vehículos como también para la colocación de la maquinaria necesaria. Además de que el espacio es amplio, y está ubicado en un lugar céntrico de la ciudad capital, cuenta con opción de modificarlo, es decir, a largo plazo construirle segundo nivel u otras modificaciones que surjan al poner en marcha el proyecto.

2. Tipos de equipos y maquinarias:

Las máquinas muy grandes como por ejemplo los elevadores de dos postes que sirven para evaluar los vehículos de la parte interior, y otras que el precio es muy elevado, son alquiladas por medio de outsourcing. El proveedor tiene a su cargo el mantenimiento de cada máquina, así como también velar por el correcto funcionamiento de las mismas, brindando el servicio periódicamente de forma preventiva para evitar inconvenientes.

3. Tamaño de equipos y maquinarias:

Cada máquina necesaria para el funcionamiento del taller de inspecciones, debe tener las medidas y el peso correcto porque existen herramientas similares que fueron creadas para uso particular, pero las que se necesitan aquí son industriales, de marcas que fabriquen este tipo de maquinaria. Esto garantiza la larga vida de la máquina evitando cambiarlas constantemente por el uso diario y masivo que se le pretende dar.

4. Necesidades de infraestructura, instalaciones eléctricas y físicas:

El lugar en donde se va instalar el taller debe contar con conexiones eléctricas para energía de 220 voltios y 60hz trifásico más tierra física y con potencia eléctrica de 2kw., de lo contrario cabe la posibilidad de que en algún punto estos colapsen o peor aún, que las máquinas no funcionen por el poco voltaje. Además, deben ser instalados conforme a un plano hecho previamente para que estén en el lugar adecuado para el funcionamiento de cada máquina. Los espacios deben estar correctamente distribuidos para que quepan los vehículos que estarán en inspección y que a la vez puedan estar los que están en espera de turno. Además, debe tener oficinas para los trámites administrativos.

5. Planes de mantenimiento e inventario de repuestos:

Cada maquinaria será adquirida con garantía de no menos de 2 años, en caso de las máquinas de outsourcing, deben contar con el mantenimiento preventivo para evitar el deterioro o en su defecto, cambiar el aparato si dejara de funcionar. En cuanto a las máquinas compradas, se llevará un récord del uso para mantener al día el mantenimiento correspondiente.

Análisis de los requerimientos legales:

1. El proveedor debe ser una empresa seria y acreditada en Guatemala:

El proveedor debe contar con cartas de recomendación, excelente reputación en negocios anteriores y todos los papeles en orden que acrediten a la empresa en Guatemala para proceder con la compra.

2. El proveedor debe estar registrado en la SAT:

Debe tener constancia de que está inscrito ante la Superintendencia Administrativa Tributaria –SAT- y con el Registro Tributario Único –RTU- para garantizar que es una empresa formal que cumple con los requisitos de la ley.

3. Debe estar inscrita en el registro mercantil:

El proveedor seleccionado debe estar debidamente inscrito en el Registro Mercantil para dar seguridad jurídica en todos los actos mercantiles que ejecute.

4. Debe emitir factura:

Debe proporcionar factura electrónica cumpliendo con todas las reglas que demanda la SAT, así como el pago puntual de los impuestos.

5. Debe estar libre de problemas legales:

La empresa debe estar absuelta de cualquier problema legal como deudas, embargos, juicios, o cualquier otro por parte de acreedores para proceder con la compra formal.

6. Debe cumplir con las garantías que extiende y contratos de mantenimiento y servicio, repuestos y suministros:

Debe extender un documento físico en donde se comprometa a brindar la garantía del producto. Este debe contener todas las descripciones formales del producto como número de serie, modelo, tiempo de duración y términos de garantía, entre otros aspectos.

Análisis de los requerimientos ambientales:

1. Emisiones y residuos de la empresa, cumplir con las regulaciones del Ministerio de Agricultura y Medio Ambiente:

El proveedor debe cumplir a totalidad con todas las condiciones y regulaciones que manifiesta el Ministerio de Agricultura y Medio ambiente para evitar problemas de caer en negligencias o multas.

2. Riesgos de contaminación por esas emisiones y residuos:

Las máquinas deben estar correctamente instaladas y revisadas antes de su funcionamiento para prever cualquier clase de contaminación al momento de que empiecen a funcionar, además cada una debe contar con la constancia de que no contamina el medio ambiente de ninguna forma.

3. Mecanismos de control de contaminación:

La empresa debe tener conocimiento sobre las herramientas para prevenir el deterioro de la calidad del aire y el agua, entre otros. Esto a través de instrumentos de gestión ambiental como la elaboración y actualización de planes de acción para la mejora de la calidad del aire, diferentes protocolos, reglamentos, guías e instrumentos de información, entre otros, para tener el control de la contaminación.

4. Riesgos para la comunidad por las emisiones y residuos:

Los diferentes peligros ambientales pueden dividirse en peligros tradicionales; ligados a la ausencia de desarrollo, y peligros modernos; dependientes de un desarrollo insostenible. La diferencia de estos radica en que los primeros suelen manifestarse con rapidez mientras que los modernos requieren de largos periodos. La empresa debe estar consciente si las máquinas producen riesgos para la comunidad por las emisiones de algunos residuos y notificarlos como forma de advertencia y así tomar medidas de prevención.

5. Riesgos para los trabajadores:

La empresa debe contar con manuales de seguridad industrial, así como velar por el cuidado de los trabajadores que instalan la maquinaria y el equipo necesario, además deben contar con seguro de vida para ellos.

6. Mecanismos de higiene y seguridad industrial:

El proveedor debe contar con mecanismos preventivos para estudiar las condiciones del medio ambiente de trabajo, identificando, evaluando y controlando los contaminantes de origen laboral, para evitar que se produzca un daño a la salud. Además de aplicar diferentes acciones como: evitar la utilización de los productos que son nocivos en la empresa, proteger a los trabajadores con equipos de protección individual y para el medio ambiente exterior, se deberá cumplir la Normativa de no contaminación vigente en la Comunidad que esté ubicada la empresa.

7. Efectos netos sobre recursos naturales y ecosistemas:

El Fondo Mundial para la Naturaleza (WWF) advierte que la actual sobreexplotación de los recursos naturales está generando un enorme déficit, ya que cada año se consume un 20 % más de los que se pueden regenerar y ese porcentaje no deja de crecer.

Análisis de los requerimientos financieros:

El total de la adquisición de maquinaria es aproximadamente de Q342,520.00, por solicitud técnica de implementación, la empresa ha solicitado se incluya dentro del rubro de inversión del proyecto, el primer año de operación que asciende a Q307,480; MAPFRE cubrirá Q70, 000.00 como financiamiento interno y el resto como financiamiento externo. Este se hará por medio de un prestamos bancario el cual será de Q580.000. El interés del préstamo bancario es del 11% con una duración de 4 años y será amortizada mediante cuotas niveladas.

DETALLE DE LA INVERSION

Total Inversión a realizar:	Q650,000.0	
Financiamiento interno		10.8%
Utilidades retenidas	Q70,000.0	
Acciones comunes (N/A)	Q0.0	
Acciones preferentes (N/A)	Q0.0	
Total financiamiento interno	Q70,000.0	10.8%

La empresa absorberá el 10.8% de la inversión inicial como una forma de apoyar el proyecto pero cuidando no descapitalizarse; el 89.2% de la inversión se realizara con un préstamo bancario con un plazo de 4 años, pagadero mediante 48 cuotas niveladas correspondientes a una amortización de estilo francés brindado por el Banco de América Central (BAC) debido a que es un socio estratégico de la empresa y nos brindara el 11% de interés lo cual representa una ventaja competitiva sobre los demás bancos del mercado.

Financiamiento externo:

	Plazo (años)	Tasa de interés	Frecuencia de amortización	Método del pago del préstamo	Monto	%
Banco de América Central	4	11%	48	Cuota nivelada	Q580,000.00	
Total de financiamiento externo					Q580,000.00	11%
TOTAL DE INVERSIÓN					Q650,000.00	

El 89.2% de la inversión se cubrirá mediante un préstamo bancario, dicho financiamiento externo se pagará mediante 48 cuotas niveladas como se presenta en la siguiente tabla de amortizaciones.

PERIODO	RENTA	INTERES	AMORTIZACION	SALDO
0	Q -	Q -	Q -	Q 580,000.00
1	Q 14,990.42	Q 5,316.69	Q 9,673.73	Q 570,326.27
2	Q 14,990.42	Q 5,228.01	Q 9,762.41	Q 560,563.86
3	Q 14,990.42	Q 5,138.52	Q 9,851.90	Q 550,711.96
4	Q 14,990.42	Q 5,048.21	Q 9,942.21	Q 540,769.75
5	Q 14,990.42	Q 4,957.07	Q 10,033.35	Q 530,736.41
6	Q 14,990.42	Q 4,865.10	Q 10,125.32	Q 520,611.09
7	Q 14,990.42	Q 4,772.29	Q 10,218.13	Q 510,392.95
8	Q 14,990.42	Q 4,678.62	Q 10,311.80	Q 500,081.15
9	Q 14,990.42	Q 4,584.09	Q 10,406.33	Q 489,674.83
10	Q 14,990.42	Q 4,488.70	Q 10,501.72	Q 479,173.11
11	Q 14,990.42	Q 4,392.44	Q 10,597.98	Q 468,575.12
12	Q 14,990.42	Q 4,295.29	Q 10,695.13	Q 457,879.99
13	Q 14,990.42	Q 4,197.25	Q 10,793.17	Q 447,086.82
14	Q 14,990.42	Q 4,098.31	Q 10,892.11	Q 436,194.71
15	Q 14,990.42	Q 3,998.47	Q 10,991.95	Q 425,202.76
16	Q 14,990.42	Q 3,897.71	Q 11,092.71	Q 414,110.04
17	Q 14,990.42	Q 3,796.02	Q 11,194.40	Q 402,915.65
18	Q 14,990.42	Q 3,693.41	Q 11,297.01	Q 391,618.63
19	Q 14,990.42	Q 3,589.85	Q 11,400.57	Q 380,218.06
20	Q 14,990.42	Q 3,485.34	Q 11,505.08	Q 368,712.99
21	Q 14,990.42	Q 3,379.88	Q 11,610.54	Q 357,102.45
22	Q 14,990.42	Q 3,273.45	Q 11,716.97	Q 345,385.48
23	Q 14,990.42	Q 3,166.05	Q 11,824.37	Q 333,561.11
24	Q 14,990.42	Q 3,057.65	Q 11,932.77	Q 321,628.34
25	Q 14,990.42	Q 2,948.27	Q 12,042.15	Q 309,586.19
26	Q 14,990.42	Q 2,837.88	Q 12,152.54	Q 297,433.65
27	Q 14,990.42	Q 2,726.49	Q 12,263.93	Q 285,169.72
28	Q 14,990.42	Q 2,614.07	Q 12,376.35	Q 272,793.36
29	Q 14,990.42	Q 2,500.61	Q 12,489.81	Q 260,303.56
30	Q 14,990.42	Q 2,386.12	Q 12,604.30	Q 247,699.26
31	Q 14,990.42	Q 2,270.58	Q 12,719.84	Q 234,979.43
32	Q 14,990.42	Q 2,153.99	Q 12,836.43	Q 222,143.00
33	Q 14,990.42	Q 2,036.32	Q 12,954.10	Q 209,188.89
34	Q 14,990.42	Q 1,917.57	Q 13,072.85	Q 196,116.05
35	Q 14,990.42	Q 1,797.74	Q 13,192.68	Q 182,923.36
36	Q 14,990.42	Q 1,676.80	Q 13,313.62	Q 169,609.75
37	Q 14,990.42	Q 1,554.76	Q 13,435.66	Q 156,174.09
38	Q 14,990.42	Q 1,431.60	Q 13,558.82	Q 142,615.27

39	Q 14,990.42	Q 1,307.31	Q 13,683.11	Q 128,932.16
40	Q 14,990.42	Q 1,181.88	Q 13,808.54	Q 115,123.62
41	Q 14,990.42	Q 1,055.30	Q 13,935.12	Q 101,188.51
42	Q 14,990.42	Q 927.56	Q 14,062.86	Q 87,125.65
43	Q 14,990.42	Q 798.65	Q 14,191.77	Q 72,933.89
44	Q 14,990.42	Q 668.56	Q 14,321.86	Q 58,612.03
45	Q 14,990.42	Q 537.28	Q 14,453.14	Q 44,158.89
46	Q 14,990.42	Q 404.79	Q 14,585.63	Q 29,573.26
47	Q 14,990.42	Q 271.09	Q 14,719.33	Q 14,853.93
48	Q 14,990.42	Q 136.16	Q 14,854.26	-Q 0.33

Análisis de Costo Beneficio:

Para realizar el análisis de costo beneficio se determinó que los datos necesarios provienen de la proyección autorizada por la empresa los cuales se detallan a continuación:

Inversión Inicial: La compra de maquinaria y equipo tiene un costo de Q342,520, aun así, MAPFRE Seguros Guatemala requirió de forma “obligatoria” que para poder considerar el proyecto debía provisionarse desde el inicio, el primer año del funcionamiento operativo. Este es el motivo de que la inversión inicial requerida y todo el proyecto se base en contar con Q650,000 disponibles para la implementación del proyecto.

Ingresos: Las ventas proyectadas para el año 1, corresponden en igualar los datos que ya existen en manos del proveedor del servicio de inspección; para la proyección anual de los años siguientes, MAPFRE Seguros Guatemala autorizo un incremento anual sostenido del 8% en ventas.

Egresos: MAPFRE Seguros Guatemala, proyecta un incremento sostenido del 5% anual en los costos fijos y un 10% anual en los costos variables.

FLUJO DE EFECTIVO PROYECTADO

	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4
Saldo Inicial		Q307,480.00	Q725,659.76	Q1,194,050.54	Q1,591,681.69
(+) Ingresos					
Ventas al contado		Q1,028,040.00	Q1,110,283.20	Q1,199,105.86	Q1,295,034.32
Prestamos Bancario	Q580,000.00	Q0.00	Q0.00	Q0.00	Q0.00
Unidades retenidas	Q70,000.00	Q0.00	Q0.00	Q0.00	Q0.00
TOTAL DE INGRESOS		Q1,028,040.00	Q1,110,283.20	Q1,199,105.86	Q1,295,034.32
TOTAL DISPONIBLES	Q650,000.00	Q1,335,520.00	Q1,835,942.96	Q2,393,156.39	Q2,886,716.02
(-) Egresos					
Costos fijos		Q180,000.00	Q189,000.00	Q198,450.00	Q208,372.50
Costos variables		Q127,480.00	Q140,228.00	Q154,250.80	Q169,675.88
Impuestos		Q122,495.20	Q132,779.38	Q143,888.86	Q155,887.61
Amortización préstamo bancario		Q122,120.01	Q136,251.65	Q152,018.59	Q169,610.08
Intereses		Q57,765.03	Q43,633.39	Q27,866.45	Q10,274.96
Compra de maquinaria y equipo	Q342,520.00	Q0.00	Q0.00	Q125,000.00	Q0.00
TOTAL DE EGRESOS	Q342,520.00	Q609,860.24	Q641,892.42	Q801,474.70	Q713,821.03
SALDO FINAL	Q307,480.00	Q725,659.76	Q1,194,050.54	Q1,591,681.69	Q2,172,894.99

Análisis del Costo Beneficio:

AÑO	INGRESOS	COSTOS
1	Q1,028,040.00	Q307,480.00
2	Q1,110,283.20	Q329,228.00
3	Q1,199,105.86	Q352,780.80
4	Q1,295,034.32	Q378,048.38
TOTAL	Q4,632,463.38	Q1,367,537.18

INGRESOS (vna)	Q4,632,463.38
COSTOS (vna)	Q1,367,537.18
INVERSIÓN/COSTO	Q650,000.00
BENEFICIO/COSTO	5.02

ANÁLISIS DE DECISIÓN

Análisis de las ventajas y desventajas de los proveedores

Proveedor No. 1:

Ventajas y Desventajas			FPK	
Solución	Requerimientos	Ponderación	Punteo	Calificación
Maquinaria para Taller de Inspecciones	1. Alineador 3D CEMB Italiana Serie 3500	10%	1	13
	2. Scanner MS906TS Pro AUTEL	8%	0	2
	3. Scanner TS608 AUTEL	5%	6	15
	4. Puente tipo tijera para alineación	9%	4	17
	5. Analizador de gases SNAP ON	8%	9	9
	6. Micrómetro digital	5%	8	5
	7. Calibrador de llantas	10%	0	11
	8. Estetoscopio para mecánico	7%	0	12
		100%	43	111

Entre las pocas ventajas que tuvo esta empresa, fue que la calidad de seis productos era óptima en cuanto a marcas reconocidas, el servicio al cliente estuvo excelente y por último, la ubicación de las oficinas estaba céntrica y con parqueo. Entre las desventajas que presentaba este proveedor, estaban que el tiempo de crédito era muy corto, no contaban con suficiente stock de maquinaria, era necesario mandar a pedir el equipo a Canadá y la espera para el ingreso al país era muy largo, además en cuanto a precios estaba más alto que las otras cotizaciones. Por lo que esta empresa obtuvo el último lugar entre las otras dos empresas que fueron seleccionadas.

Proveedor No. 2:

Ventajas y Desventajas			TECNO TOOLS	
Solución	Requerimientos	Ponderación	Punteo	Calificación
Maquinaria para Taller de Inspecciones	1. Alineador 3D CEMB Italiana Serie 3500	10%	2	8
	2. Scanner MS906TS Pro AUTEL	8%	0	7
	3. Scanner TS608 AUTEL	5%	4	14
	4. Puente tipo tijera para alineación	9%	6	19
	5. Analizador de gases SNAP ON	8%	8	11
	6. Micrómetro digital	5%	0	12
	7. Calibrador de llantas	10%	4	16
	8. Estetoscopio para mecánico	7%	9	14
		100%	47	121

Las ventajas de esta empresa fueron que la cotización fue enviada rápidamente, contaban con equipo de marcas reconocidas y ofrecían garantías de varios años, además de servicio de mantenimiento de las mismas. Entre las desventajas estaba que cuentan un deficiente servicio al cliente, la atención de parte del vendedor no cumplía las expectativas, carecen de personal para atender, no contaban con todo el equipo que se cotizó, además no cumplía con ciertas normas básicas de seguridad en cuanto la importación de la maquinaria. Entre otras desventajas, esta empresa obtuvo mayor punteo que la empresa FPK pero menos punteo que Grupo Master de Guatemala, por lo que no fue seleccionada para adquirir el equipo.

Proveedor No. 3:

Ventajas y Desventajas			MASTER	
Solución	Requerimientos	Ponderación	Punteo	Calificación
Maquinaria para Taller de Inspecciones	1. Alineador 3D CEMB Italiana Serie 3500	10%	5	12
	2. Scanner MS906TS Pro AUTEL	8%	8	11
	3. Scanner TS608 AUTEL	5%	12	10
	4. Puente tipo tijera para alineación	9%	10	22
	5. Analizador de gases SNAP ON	8%	16	14
	6. Micrómetro digital	5%	11	16
	7. Calibrador de llantas	10%	5	18
	8. Estetoscopio para mecánico	7%	12	12
		100%	100	142

Esta empresa tenía como desventajas, que no contaban con una máquina solicitada, sin embargo, hicieron todo lo posible por conseguirla en el extranjero sin demorarse tanto tiempo y sin que se incrementara mucho el precio. Por lo que solo contaba con ventajas como los precios bajos, las facilidades de pago, el crédito amplio, las diversas sucursales en todo el país y la atención al cliente que representó desde el inicio una excelente relación laboral. Además, contaban con toda la maquinaria necesaria de marcas reconocidas que ofrecían garantía de varios años y servicio post venta en cuanto a mantenimiento. Por último, esta empresa cumplía con los requisitos de seguridad industrial, por lo que se eligió a Grupo Master de Guatemala para llevar a cabo el proyecto de la solución.

Cuadro comparativo de ventajas y desventajas de la solución de cada proveedor

Cuadro comparativo de proveedores			MASTER		TECNO TOOLS		FPK	
Solución	Requerimientos	Ponderación	Punt eo	Califica ción	Punt eo	Califica ción	Punt eo	Califica ción
Maquinaria para Taller de Inspecciones	1. Alineador 3D CEMB Italiana Serie 3500	10%	5	12	2	8	1	13
	2. Scanner MS906TS Pro AUTEL	8%	8	11	1	7	2	2
	3. Scanner TS608 AUTEL	5%	12	10	4	14	6	15
	4. Puente tipo tijera para alineación	9%	10	22	6	19	4	17
	5. Analizador de gases SNAP ON	8%	16	14	8	11	9	9
	6. Micrómetro digital	5%	11	16	3	12	8	5
	7. Calibrador de llantas	10%	5	18	4	16	1	11
	8. Estetoscopio para mecánico	7%	12	12	9	14	1	12
100%			100	142	47	121	43	111

Matriz de punteo	
80-100	Supera las expectativas
51-79	Cumple con los requisitos
0-50	No cumple con los requisitos

Según la matriz de ponderaciones, si la empresa obtenía de cero a cincuenta puntos en total en cada categoría, no cumplía con los requisitos. Si el punteo estaba entre cincuenta y uno a setenta y nueve puntos en cada categoría, sí cumplía con los requisitos generales, y si los puntos iban de ochenta a cien, superaba las expectativas. Evaluando las diferentes necesidades de la empresa, se concluyó que la cotización de FPK era deficiente, obteniendo una calificación de 43 puntos; por otro lado la empresa tecno Tools obtuvo un total de 47 puntos y finalmente la empresa Grupo Master de Guatemala, obtuvo un punteo de 100 lo que la convirtió automáticamente en la empresa seleccionada para ejecutar el proyecto del taller de inspecciones.

CONCLUSIONES

1. Según los datos que se obtuvieron de la presente investigación, el problema principal se dio con una de las empresas externas que prestaba el servicio de inspeccionar vehículos para posterior a ello, acceder a la cobertura de la póliza adquirida por el cliente. Sin embargo, uno de los trabajadores de esta empresa, hurtó las pertenencias del dueño del vehículo al que le hicieron la inspección.
2. Las causas de dicho problema, son principalmente la falta de valores morales por parte de los trabajadores de dicha empresa, que sin pensarlo, aprovecharon la menor oportunidad de no tener vigilancia para proceder a cometer un hecho delictivo, y la carencia de ética profesional, tanto de parte de los trabajadores como de la empresa a la que pertenecen, por no contar con supervisores que estén al pendiente de la correcta ejecución del trabajo.
3. Para solucionar lo anterior, se propuso implementar un taller de inspecciones propio de MAPFRE, en donde no dependan de terceras personas y donde puedan realizar el proceso de reclutamiento y selección en base los parámetros que manejan. En base a diferentes estudios previos, se llegó a la conclusión que esta propuesta es rentable, segura y accesible, porque MAPFRE tiene la capacidad de implementar un taller con las dimensiones que necesita, y por ser una empresa internacional, cuenta con apoyo extranjero tanto monetario como en las diferentes áreas que lo llegase a necesitar.
4. Entre las ventajas que ofrece la implementación de la propuesta, están que si bien es cierto que el gasto sería significativos, a mediano plazo existe un ahorro por el hecho de ya no pagarle a la empresa que anteriormente ofrecía el servicio de inspecciones. Además, entre otras ventajas, está que MAPFRE tendrá la garantía de que los clientes estarán satisfechos con el servicio que reciban por que contarán con personal que ellos mismos tendrán a su cargo.

5. El proveedor que fue seleccionado es Grupo Master de Guatemala, y fue elegido mediante la comparación con otros dos proveedores en donde éste resultó satisfactorio en cuanto al stock de maquinaria, los tiempos de entrega, el crédito, los tiempos de pago y otros aspectos importantes que al sumarlos, dio como resultado ser el proveedor ideal para llevar a cabo el proyecto.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda la implementación de un taller de inspecciones propio de la empresa MAPFRE, en donde cuenten con personal que esté bajo su mando y tomen el control del servicio que se ofrece a los clientes sin depender de terceras personas para realizar este tipo de trabajo. Entre otras recomendaciones, se resalta el ponerle cuidado a aspectos como el reclutamiento y selección de los empleados que van a laborar en esta área, ya que tienen contacto directo con el cliente y deben contar con personas preparadas y capacitadas para desempeñar el trabajo correctamente, además de la satisfacción del cliente y otros aspectos que deben cuidar para mantener la reputación que hasta la fecha los caracteriza.

Hallazgos

1. Impuntualidad en inspecciones
2. Enviar a inexpertos
3. Retraso entrega de reportes
4. Cambio de autoridades
5. Falta de supervisión
6. Ausencia de jefes
7. Falta de valores
8. Ausencia de ética profesional

Evidencias

- Impuntualidad en inspecciones
- Falta de Valores
- Retraso en entrega de reportes
- Falta de supervisión
- Enviar a personas sin experiencia
- Cambio de autoridades
- Ausencia de Jefes



Planteamiento de la solución

► La solución encontrada para el departamento de inspecciones es la implementación de un taller propio, en donde MAPFRE sea el único responsable de velar por el cumplimiento del trabajo correctamente. El tiempo estimado es de ocho meses entre la búsqueda de un lugar idóneo que tenga ubicación céntrica y sobre todo que sea funcional

Requerimiento técnicos

1. Alineador 3D CEMB Italiana Serie 3500
2. Scanner MS906TS Pro AUTEL
3. Scanner TS608 AUTEL
4. Puente tipo tjera para alineación
5. Analizador de gases SNAP ON
6. Micrómetro digital
7. Calibrador de llantas
8. Estetoscopio para mecánico

Requerimientos Financieros

	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4
FLUJO DE EFECTIVO PROYECTADO					
Saldo Inicial	0	0	0	0	0
El Ingreso	0	0	0	0	0
Costos al contado	0	0	0	0	0
Préstamos Bancarios	0	0	0	0	0
Amortizaciones	0	0	0	0	0
Costos de intereses	0	0	0	0	0
TOTAL OPERATIVO	0	0	0	0	0
El Egreso					
Costos fijos	0	0	0	0	0
Costos variables	0	0	0	0	0
Impuestos	0	0	0	0	0
Requerimientos programa financiero	0	0	0	0	0
Intereses	0	0	0	0	0
Costos de inspección a equipo	0	0	0	0	0
TOTAL DE EGRESOS	0	0	0	0	0
SALDO FINAL	0	0	0	0	0

Los resultados fueron favorables para la empresa ya que con la inversión se estima un ahorro del 7.1%

Análisis de la decisión

Cuentas comparativas de proveedores		MASTER		TECNO TOOLS		FPF	
Solución	Requisitos	Ponderación	Cuadro de Puntos				
1. Almirador 3D CDMB 2. Scáner MIRRORTS Pro 3. Scáner TSOB AUTEL	1. Almirador 3D CDMB 2. Scáner MIRRORTS Pro 3. Scáner TSOB AUTEL	10%	5 12 7 8 5 13	2 7 8 5 13	2 7 8 5 13	2 7 8 5 13	2 7 8 5 13
	4. Puntero tipo trena para inspección	9%	10 22 6 10 4 17	6 10 4 17	6 10 4 17	6 10 4 17	6 10 4 17
	5. Analizador de gases MAPFRE	8%	16 14 8 11 9 9	8 11 9 9	8 11 9 9	8 11 9 9	8 11 9 9
Maquinaria para Taller de Inspecciones	6. Micrómetro digital	5%	11 16 3 12 8 5	3 12 8 5	3 12 8 5	3 12 8 5	3 12 8 5
	7. Calibrador de fuerza	10%	5 18 4 16 1 11	4 16 1 11	4 16 1 11	4 16 1 11	4 16 1 11
	8. Endoscopio para médico	7%	12 12 9 14 1 12	9 14 1 12	9 14 1 12	9 14 1 12	9 14 1 12
		100%	100 100 100 100 100 100	100 100 100 100 100 100	100 100 100 100 100 100	100 100 100 100 100 100	100 100 100 100 100 100

Método de puntos	
80-100	Supera las especificativas
51-79	Cumple con los requisitos
0-50	No cumple con los requisitos

la empresa Grupo Master de Guatemala, obtuvo un puntaje de 100 lo que la convirtió automáticamente en la empresa seleccionada para ejecutar el proyecto del taller de inspecciones.

Conclusiones

- ▶ Las causas del problema, son principalmente la falta de valores morales por parte de los trabajadores de dicha empresa, que, sin pensarlo, aprovecharon la menor oportunidad de no tener vigilancia para proceder a cometer un hecho delictivo, y la carencia de ética profesional, tanto de parte de los trabajadores como de la empresa.
- ▶ Para solucionar lo anterior, se propuso implementar un taller de inspecciones propio de MAPFRE, en donde no dependan de terceras personas y donde puedan realizar el proceso de reclutamiento y selección en base los parámetros que manejan. En base a diferentes estudios previos, se llegó a la conclusión que esta propuesta es rentable, segura y accesible.

Recomendación

- ▶ Se recomienda la implementación de un taller de inspecciones propio de la empresa MAPFRE, en donde cuenten con personal que esté bajo su mando y tomen el control del servicio que se ofrece a los clientes, sin depender de terceras personas en el trabajo y ponerle cuidado a aspectos como el reclutamiento y selección

COTIZACIONES

1. Tecno Tools

		COTIZACIÓN No. 65025			
www.tecnotools.com.gt Oficinas Centrales 6ta. Avenida 14-57, Zona 9 Edificio Prado, Nivel 1 PBX: (+502) 2218-2300		Condición de Pago: CONTADO Vendedor: SALA DE VENTAS Moneda: Q			
La presente cotización tiene vigencia de 8 días.					
NOMBRE DEL CLIENTE: seguros mapfre guatemala s.a		NIT: cf	DIA 15	MES 11	AÑO 2022
DIRECCIÓN cf					
No.	Código	Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Neto
1	PTW80136	Micrometro Digital 0 - 25mm	8.00	855.00	6,840.00
2	PT80210	Calibrador de Desgaste de Lentes	8.00	115.00	920.00
3	LIB22300	Galileoscopio Para Mecanico	8.00	290.00	2,320.00
4	ILAU301050340	Launch Millennium 40	8.00	900.00	7,200.00
5	ILAU301050348	Launch Millennium Creader 90	8.00	3,240.00	25,920.00
6	ICDHDC0061	Scanner Diesel OBD, CAT & OBDI	8.00	4,800.00	38,400.00
OCHENTA Y UN MIL SEISCIENTOS CON 00/100			Sub-Total:		81,600.00
			% Desc.:	%	0.00
			Neto:		81,600.00

2. Grupo Master de Guatemala



Electro Diésel de Guatemala S.A.
 NT: 57541-0
 23 Calle 14-58 Conrado el Naranjo
 Zona 4 de Misco, Distribuidoras 3

COTIZACION
S-002498

Atendiendo su amable solicitud estamos enviando cotización de los productos requeridos, para nosotros es un placer poner nuestra empresa a tu servicio.

CLIENTE	PERSONA DE CONTACTO	FECHA	CUIDAD	
SEGUROS MAPFRE GUATEMALA S.A.	ASTRID MUÑOZ	23.11.2022	Guatemala	
DIRECCION DE CORREO ELECTRONICO		T. PAGO		
asf@grupofma.com.gt		A CONVENIR		
CODIGO	DESCRIPCION	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	VALOR TOTAL
A007878	ALINEADORA 3D CEMB ITALIANA SERIE3500	1	Q 125,000.00	Q 125,000.00
A007879	SCANNER MS906TS PRO AUTEL	1	Q 21,000.00	Q 21,000.00
A007896	SCANNER TS608 AUTEL	7	Q 9,000.00	Q 63,000.00
A007877	PUNTE TIPO TUERA PARA ALINEACION	1	Q 87,000.00	Q 87,000.00
A005252	ANALIZADOR DE GASES SNAP ON	1	Q 37,000.00	Q 37,000.00
A005525	MICROMETRO DIGITAL	8	Q 790.00	Q 6,320.00
A000086	CALIBRADOR DE LLANTAS	8	Q 120.00	Q 960.00
A004239	ESTETOSCOPIO PARA MECANICO	8	Q 275.00	Q 2,200.00

	GRAN TOTAL	Q	342,480.00
	I.V.A 18%		
	VALOR TOTAL	Q	342,480.00

GARANTIA: 12 MESES POR DESPERFECTOS DE FABRICA
 ENTREGA: VERIFICAR COLUMNA DE TIEMPOS DE ENTREGA
 FORMA DE PAGO: CONTADO, FORMAS DE FINANCIAMIENTO A TRAVES DE ARCESA LEASING, VISACUOTAS, MICOPE Y/O CREDITO INTERNO
 INCLUYE: ENTREGA TÉCNICA POR EQUIPO Y CAPACITACIÓN

[EL VISITANTE](#)
[33517365](#)

Línea directa: 2416-9151 con Sofía Carrera Correo: sofia.carrera@grupomaster.com.gt

3. FPK de Guatemala

FORMA DE PAGO				LUGAR DE ENTREGA			
1 - EFECTIVO		0.00		1 - DESPACHO			
VENDEDOR:	340	ORDEN:	55410	CLIENTE:	7383298-7	FECHA:	08/11/2022
A nombre de: MAPFRE SEGUROS GUATEMALA, S.A.				NIT:	73832987	% Descuento 1:	28.85
Direccion: CIUDAD				TIPO CAMBIO:	7.81314	<input type="checkbox"/> ENT	
Comentario:							
Comentario 1:				Telefono:			

PRODUCTO	DESCRIPCION	CANT	Nivel Precio	PRECIO	TOTAL	%Des
▶ PL4.0-2A	PUENTE CAMB ACEITE 4TON 220V	1	1	24576.00	24576.00	28.85
*						

<input type="button" value="Aceptar"/> <input type="button" value="Items: 1"/> <input type="button" value="Cancelar"/>	SUB - TOTAL 24576.00 DESCUENTO 6598.66 TOTAL 17977.34
--	---

FICHAS TÉCNICAS



CARACTERÍSTICAS

- Lee dimensiones SAE y métricas con una precisión de 1/10 000 de pulgada y 0,0025 mm
- Vértice y fondo rectificados de carburo (C) para mayor durabilidad y precisión
- Mide hasta 0,1 pulg. (0,25 mm) en una pantalla LCD fácil de leer
- Estuche de almacenamiento/transporte
- Requiere (1) batería CR2023 (2 incluidas)
- Incluye adaptador de medición redonde



CARACTERÍSTICAS

- Gran pantalla LCD para facilitar la lectura.
- Puesta a cero en cualquier posición.
- Encendido/apagado manual.
- Sistema métrico/pulgadas intercambiable
- Diseñado para facilitar una lectura rápida y fácil de la profundidad de la banda de rodadura del neumático.



- Fuente de ruido de cámara de sonido sensible: esta herramienta de diagnóstico de estetoscopio mecánico para coche y motocicleta cuenta con una cámara de sonido sensible que amplía los sonidos para que puedas detectar fácilmente los problemas dentro de tu motor
- Construido para durar; construido con tubos de vinilo resistentes y extremos de plástico ABS para mayor resistencia, durabilidad y longevidad; asas a prueba de golpes que hacen que el trabajo sea seguro y seguro; cómodos auriculares de goma aíslan los ruidos exteriores
- Diagnóstico varios problemas del motor; ya sea que seas un mecánico profesional o un aficionado, la herramienta de diagnóstico del motor de estetoscopio automático ABN de 2 piezas es ideal para identificar problemas dentro de tu motor; identifica juntas rotas, poleas malas, engranajes dañados, válvulas defectuosas, fallos de bomba de agua y otras piezas defectuosas o dañadas que causan ruidos extraños y funcionamiento defectuoso



- Escáner de diagnóstico OBD2 DIY: LAUNCH Millennium 40 es una herramienta de diagnóstico de bricolaje de nivel básico y rentable, será un buen asistente para un principiante. Este escáner OBD2 viene con una gran pantalla TFT a color de 2.4 pulgadas, que tiene buenos efectos visuales, puedes ver los resultados de la prueba y gráficos de datos claramente. Simplemente enchufa y usa, sin necesidad de cargar, muy fácil de usar. Será una herramienta necesaria en tu caja de herramientas y uno de los mejores regalos para tu padre y marido. Nota: Debido a las restricciones de IP, está restringido para su uso en los Estados Unidos y CAN, ten en cuenta al comprar, gracias
- Funciones OBD2 comunes: este lector de código de coche soporta funciones OBD2 comunes: lectura/borra rápidamente códigos, ver datos en vivo/marco de congelación, recuperación con un solo clic del estado del monitor de preparación IM, lectura automática de información del vehículo, búsqueda DTC para obtener el significado del código inmediatamente.
- Actualización gratuita de por vida: puedes ir a nuestro sitio web oficial de LANZAMIENTO para descargar e instalar la herramienta de actualización, luego conectar la herramienta de escaneo a un PC a través del cable USB y elegir la última versión para actualizar. Entonces los datos serán precisos y su vida útil se puede extender.
- Amplia cobertura del vehículo: el escáner OBD2 soporta todos los protocolos OBDII: KWP2000, ISO9141, J1850 VPW, J1850 PWM y CAN (red de área de controlador), puede funcionar con la mayoría de vehículos después de 1996 y OBD2 más recientes en Estados Unidos, Europa y Asia. Si no puede diagnosticar tu coche, por favor envíanos el año del modelo y el código VIN a través del correo electrónico de Amazon o preguntas y respuestas, te ofreceremos soporte técnico profesional para ti.



Milenium 90 Pro es un lector de códigos multipropósito. Proporciona 10 modos de diagnóstico OBDII/EOBD y las siguientes funciones especiales: restablecimiento de aceite, sangrado de frenos, EPB, BMS, DPF, restablecimiento de SAS. Además, brinda lectura de flujo de datos en vivo Diagnóstico del motor, transmisión automática, ABS y SRS para facilitar la detección completa del automóvil.

- Modo 1-10
- Transmisión de datos en vivo para motor, transmisión automática, ABS y SRS
- Cobertura completa, nacional, asiática, europea (vehículos de gasolina, diesel e híbridos 1996 y OBD2 más nuevos)
- Tecla de acceso rápido DTC y I/M Readiness
- Actualizaciones gratuitas de Internet
- Restablecimiento de luces de aceite, EPB, BMS, DPF, SAS y purga de frenos ABS
- Gráficos de 4 colores-Motor OBDII
- Imprimir datos a través de PC
- Admite el comando de regeneración para la mayoría de los modos y modos

Incluye

- Milenio 90 Pro
- Conector OBDII
- Cables USB
- Guía de inicio rápido
- Case de transporte acolchado



Características y Beneficios

- Cobertura de camión HD clase 4-8 para protocolos J1587, J1708 y J1939.
- Acceda al motor, la transmisión y los frenos
- Búsqueda automática de protocolos
- Cable de cruza CAT 9
- Capacidades para camiones Caterpillar, International, Hino, Isuzu e Hybrid HD
- Leer y borrar DTC
- Ver datos de cuadro congelado
- Ver datos en vivo
- Las pruebas especiales incluyen: preparación I/M, estado MIL, prueba del sensor de O2, prueba del monitor a bordo, prueba del sistema EVAP
- Información del vehículo
- Búsqueda de código
- Cómodo Diseño Ergonómico
- Pantalla grande fácil de leer
- Actualizaciones via Web
- Multilingüe: inglés, español, francés
- **Funciones adicionales de gasolina**
- Funciones adicionales de gasolina: funciona con todos los vehículos estadounidenses, europeos y asiáticos de 1996 y posteriores que cumplen con OBDII. Restablecer monitores. Recupera códigos genéricos (P0, P2, P3, B0, C0, U0), códigos específicos del fabricante (P1, P3, U1) y códigos pendientes. Admite CAN, Modo 6 y todos los demás protocolos OBDII actuales.
- **Funciones adicionales de vehículos diésel**
- Funciones adicionales de vehículos diésel: Cobertura de camiones Clase 4 - Clase 8 con "Búsqueda automática de protocolos". Heavy Duty J1587/J1708/J1939 motor CAN, transmisión/cobertura ABS. ¡Vea datos en vivo como la velocidad del motor, la temperatura de la ECU del motor, la posición del pedal de aceleración porcentual, la temperatura del intercooler del motor, la temperatura del refrigerante del motor, la temperatura del aire ambiente y la temperatura de entrada de aire y más!

Autel MaxiSys MS906 Pro OBD2/OBD1 Escáner de diagnóstico bidireccional y programador clave



MaxiSYS MS906 Pro es una tableta de diagnóstico avanzado de ocho pulgadas de alta potencia que cuenta con software ampliado y servicios de reparación y datos basados en la nube. El procesador Octa-core del MS906 Pro, el sistema operativo Android 7 y los 128 GB de memoria permiten que la tableta realice diagnósticos avanzados, incluida la codificación y las adaptaciones, acceda a información completa sobre reparaciones.

- MS906 Pro tiene cobertura para protocolos adicionales **(CAN-FD y DoIP)**.
- MS906 Pro ha **mejorado mucho el hardware y ejecuta un sistema operativo Android más nuevo**.
- **Codificación de ECU, servicio 36+, bidireccional, diagnóstico de todo el sistema, configuración de gama alta**
Acceso de autenticación automática: omitir SGM en vehículos FCA
- ESCANEAR VIN/Licencia (recientemente agregado)

- Codificación en línea avanzada + Adaptación fuera de línea
- Aplicación de servicio TPMS exclusivamente integrada diseñada para activar sensores TPMS OEM conocidos, programar Autel MX-Sensor y realizar el procedimiento de reaprendizaje del sensor TPMS
-

Hardware:

- Tablet con pantalla táctil de alta resolución de 1920 x 1200 de 8 pulgadas, procesador Samsung Exynos Octa-core con 128 GB de almacenamiento y sistema operativo Android 7.
- Batería recargable de 11.600 mAh de larga duración, cámara frontal de 5 MP y trasera de 16 MP.
- Interfaz de comunicación de vehículo inalámbrica Bluetooth MaxiCVI V200 compatible con los últimos protocolos de comunicación.

Software profesional MS906:

- Diagnósticos completos en vehículos estadounidenses, asiáticos y europeos de 1996 y posteriores
- AutoScan: escanea todos los sistemas disponibles, incluida la identificación ADAS
- Leer/borrar códigos, ver fotograma congelado y datos en vivo
- Realizar Pruebas Activas (controles bidireccionales), Codificación y Adaptaciones
- AutoVIN/Scan VIN para una identificación rápida del vehículo
- Realice calibraciones de sistemas ADAS (incl. cámara/s, radar, LiDAR, visión nocturna) con una compra adicional.

DWA 3500



3D HD WHEEL ALIGNMENT FOR CAR AND LIGHT TRUCK

- 3D-HD wheel aligner with movable camera automatically adjustable with lift height
- Assetto ruote 3D-HD con camera autoregolabile in base all'altezza del ponte
- Appareil de géométrie en trois dimensions HD avec élévateur caméra automatiquement réglable en hauteur avec l'élévateur
- 3D-HD-Achsmessgerät mit je nach Höhe der Hebebühne selbstregulierenden Kameras
- Equipo de alineación de ruedas en 3D-HD barra de cámaras regulable automáticamente con elevador de altura



CABINET

- Ergonomic design** and easy accessibility during maintenance operations
Industrial computer with Windows 10 and SSD memory, without moving disks more likely to break
WiFi connection for automatic software updates
- Design ergonomic** e facile accessibilità in caso di manutenzione
Computer industriale Windows 10 con memoria SSD, senza dischi in movimento più soggetti a rotture
Collegamento wifi per l'aggiornamento automatico del software
- Forme ergonomique** et accès facile en cas d'entretien
Ordinateur industriel Windows 10 avec mémoire SSD, sans disque en mouvement qui risquent davantage les ruptures
Connexion Wi-Fi pour la mise à jour du logiciel
- Ergonomisches Design** und leichter Zugang für Wartungsarbeiten
Industrieller Computer Windows 10 mit SSD-Speicher, ohne bewegliche Scheiben, dem stärkeren Bruch ausgesetzt sind
Wifi-Verbindung zur automatischen Aktualisierung der Software
- Diseño ergonómico** y de fácil acceso en caso de mantenimiento
Ordenador industrial Windows 10 con memoria SSD, sin discos móviles con más probabilidad de romperse
Conexión wifi para actualizar automáticamente el software

AVAILABLE IN TWO VERSIONS:

- STANDARD with 43" monitor
- PIT with double monitor (27" and 21") to ease the adjustment in pit



STANDARD: Fixed cabinet
OPTION: (Trolley kit to move cabinet together with column)

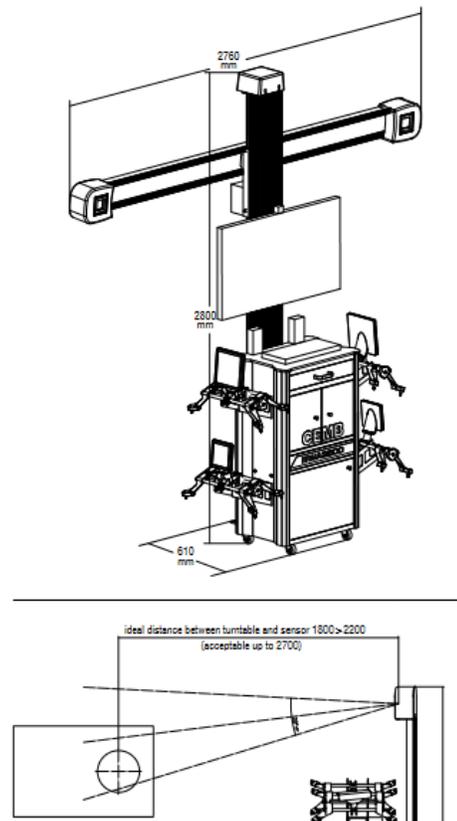
STANDARD CONFIGURATION

STANDARD CONFIGURATION



STANDARD COMPOSITION

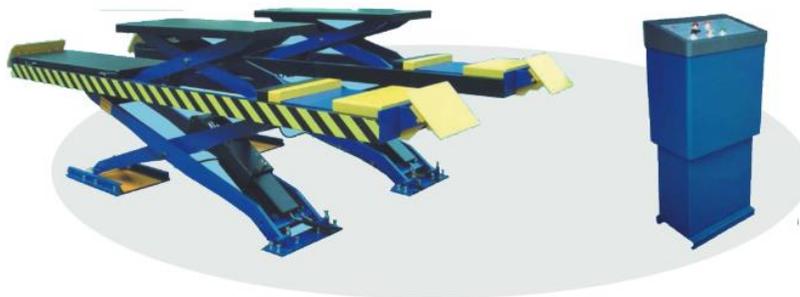
- **Cabinet**
 Computer with WINDOWS 10 operating system
 43" TFT monitor, colour printer, wifi keyboard, loudspeakers, front webcam, wifi pen drive
 Four 4-point clamps 12"-24" with universal grips and targets
 Camera support with automatic control
 Brake pedal lock, steering lock
 Wheel alignment software and database for CARS
- **Armadio**
 Computer con sistema operativo WINDOWS 10
 Monitor 43" TFT, stampante a colori, tastiera wifi, altoparlanti, videocamera frontale, chiavetta wifi
 Quattro aggrappi a 4 punti 12"-24" con unghiette universali e bersagli
 Supporto camere con comando automatico
 Premipedale, blocca sterzo
 Software e database autoveicoli
- **Armoire**
 Ordinateur avec système d'exploitation WINDOWS 10
 Moniteur 43", imprimante couleur, clavier wifi, haut-parleurs, caméra vidéo frontale, clé wifi
 Quatre griffes à 4 points 12"-24" avec onglets universels et cibles
 Élévateur caméras avec contrôle automatique
 Presseur pédale, blocage direction
 Logiciel et base de données pour autos
- **Steuerschrank**
 Computer mit Betriebssystem WINDOWS 10
 43"-TFT-Monitor, Farbdrucker, Tastatur wifi, Lautsprecher, Vordere Videokamera, Wifi-Stick
 4 Radklammern mit 4 Kontaktpunkten (12"-24") mit Universalradklammerfingern und Zielscheiben
 Kamera-Halterung mit automatischer Steuerung



Rampa para Alineación de 4 toneladas

CÓDIGO: GD4500M418

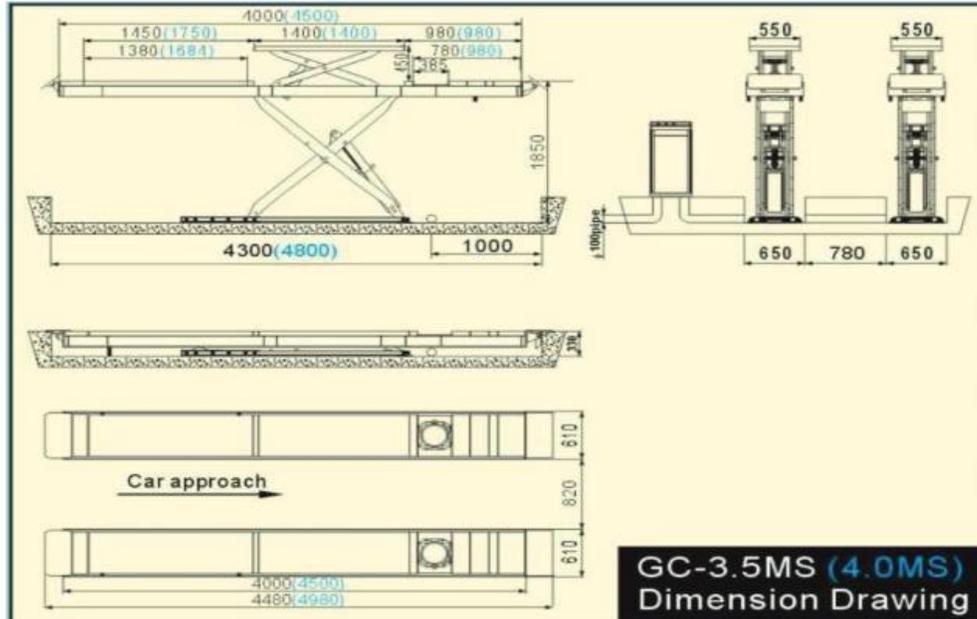
DIAGNÓSTICO



CARACTERISTICAS DE PRODUCTO

- Alta seguridad: dispositivo de seguridad mecánica e hidráulica para la primera y segunda plataforma de elevación, el valor antiexplosión puede evitar los peligros en el caso de la manguera de aceite son reventones.
- Alta seguridad: interruptor de sincronización fotoeléctrico para evitar el vuelco del vehículo.
- Alta seguridad: Interruptor de protección de límites de rango completo e interruptor de protección para los pies.
- Alta seguridad: 24 unidades de operación de voltaje y botón de parada de emergencia.
- Alta precisión: este elevador de tijera ofrece alta precisión en el nivel y es adecuado para el uso de alineación de ruedas.
- Alta calidad: motor de aluminio con ventilador, mangueras de aceite de doble malla de alambre, anillos de aceite de Italia, protección contra el óxido, electrostática pulverización con desengrasado, fosfatado proceso especial.
- Diseños inteligentes: posición ajustable de la plataforma giratoria y longitud ajustable para la segunda plataforma elevadora, botones especiales para nivelación de plataformas y sincronización fotoeléctrica.

DIAGNÓSTICO



RESUMEN DE PROVEEDORES

No.	Nit	Proveedor	Dirección	Solución Tecnológica	Precio	Ficha técnica	Asesor	Correo electrónico
1	5886299-4	Tecno Tools	6ta. Avenida 14-57, Zona 9, Edificio Prado, Nivel 1	Centro de Inspecciones	Q 81,600.00	SI	Christofer Rivera	www.tecnotools.com.gt
2	57541-0	Grupo Master de Guatemala	23 Calle 14-58 Condado el Naranjo, Zona 4 de Mixco, Distribodegas 3	Centro de Inspecciones	Q342,480.00	SI	Sofia Carrera	sofia.carrera@grupomaster.com.gt
3	73832987	FPK Guatemala	11 calle 5-59 zona 9, Plaza FPK	Centro de Inspecciones	Q 17,977.34	SI	José Ramírez	Soporte@fpkelectronicos.com

https://drive.google.com/file/d/1fwIAJK1SPoW5T4A20D8_SZ8AQ1v6H0V5/view?usp=share_link

FUENTES DE CONSULTA

Barceló, M. (2003). *La revolución de las infotecnologías*. En J. P. Brunet, 10

Impactos de la Ciencia del Siglo XX (pág. 379). Madrid: Fondo de Cultura Económica.

Bernal, C. A. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Pearson. *Computación Aplicada al Desarrollo S.A. de C.V.* (s.f.).

Gálvez, L. (Febrero de 2011). Sala de Redacción.

E- grafía

Aseguradora Mapfre Guatemala, información general de la empresa, (11 de noviembre del 2022). <https://www.mapfre.com.gt/sobre-mapfre-guatemala/>

Estados financieros de Mapfre Guatemala, diferentes datos financieros para enriquecer la investigación. (13 de noviembre del 2022).

<https://app2.mapfre.com.gt/EstadosFinancieros/Ver.aspx>

FPK de Guatemala, (20 de noviembre del 2022). Para solicitud de cotización de herramientas y equipo. [https://www.google.com/search?client=firefox-b-](https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=fpk)

[d&q=fpk](https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=fpk)

Tecno Tools, (20 de noviembre del 2022). Para solicitud de cotización de herramientas y equipo. <https://www.tecnotools.com.gt/>

Grupo Master de Guatemala, (19 de noviembre del 2022). Para solicitud de cotización de herramientas y equipo

https://grupomaster.com.gt/productos/?gclid=CjwKCAiAyfybBhBKEiwAgtB7fvEYd67QPdYsm3Jmjd7mpqiO0DPcW_Kaqt_oJKbQnkG0U87Oohbv8hoCUIUQAvD_BwE



Galileo
UNIVERSIDAD
La Revolución en la Educación

IDEA

Guatemala, 02 de Marzo de 2023

Señores

Universidad Galileo

IDEA

Presente.

Por este medio de la presente YO Astrid Analy Ullu Muñoz que me identifico con número de carné 19000847 y con DPI 2147.93427 actualmente asignado (a) en la carrera:

Licenciatura en Tecnología y Administración de Empresas

"Autorizo al Instituto de Educación Abierta (IDEA) a la publicación, en el Tesario virtual de la Universidad, de mi proyecto de Graduación titulado:"

Tecnología para centro de inspecciones en MAPFRE Seguros Guatemala"

Como autor (a) del material de la investigación sustentada mediante el protocolo de IDEA.

Expreso que la misma es de mi autoría y con contenido inédito, realizado con el acompañamiento experto del coordinador de área y por tanto he seguido los parámetros éticos y legales respecto de las citas de referencia y todo tipo de fuentes establecidas en el Reglamento de la Universidad Galileo

Sin otro particular, me suscribo.

F. _____