

RESUMEN

En los últimos años la contratación pública y privada ha aumentado notoriamente, por tal motivo se han realizado varios proyectos como carreteras, hospitales, escuelas, entre otros, en estos proyectos tienen inherencia directa tres actores principales: Entidad Contratante, Contratista, y la empresa Aseguradora. La entidad contratante es quien financia el proyecto y se ve beneficiada por medio del Contratista, quien ejecuta el mismo, por ser proyectos que incurren en valores superiores a los \$100.000,00(CIEN MIL DÓLARES), la Entidad contratante se ve en la obligación de Solicitar al Contratista una garantía, que otorgará la empresa Aseguradora. La empresa Signaval, empieza su actividad económica un 4 de abril de 2011 en una alianza estratégica con una empresa aseguradora, y a través de sus socias generar una idea innovadora y en conjunto que permitir minimizar el riesgo de proyectos en el que la empresa aseguradora incurre nace el servicio de Monitoreo o visita Técnica. La empresa aseguradora realiza la negociación directa con el cliente para emitir las garantías, y determina si es viable o no la presencia de Signaval dentro del proyecto, para que pueda desarrollar el servicio de Monitoreo, o visita Técnica. Sin embargo, últimamente el servicio de Monitoreo ha tenido problemas de satisfacción por parte del cliente, la falta de información inicial el exceso de carga operativa y el no realizar estrategias promocionales que permitan generar relaciones duraderas con los clientes, han sido las principales razones por las que el servicio no tiene una aceptación total. Para ello se realizará una Propuesta de Valor que va enfocada en tres estrategias principales, crear el servicio Monitoreo Estándar para liberar la carga operativa, y promocionar el mismo de forma personalizada a los clientes, dar capacitaciones al personal de la empresa aseguradora para que al momento de la negociación de garantías indiqué al 100% al cliente de que trata el servicio de Signaval y como tercera estrategia, capacitar al personal, ya que ellos son al final del día quienes establecen la relación comercial directa con el cliente. Con una inversión de \$ 16.563.14, y un periodo de recuperación de 4 meses, Signaval se apalancará en su capital, para poder invertir en la oferta de valor, con la finalidad de mejorar la satisfacción de los clientes y que el servicio esté debidamente posicionado.

SUMMARY

The last years, public and private contracting has increased markedly. For this reason, several projects, such as roads, hospitals and schools have been developed. These projects have the support of three main actors: the contracting entity, the contractor and the insurance company.

The contracting entity is who fund the project and is benefited by the Contractor, who runs it. Due to the projects commit more than \$ 100,000.00 (one hundred thousand dollars), the contracting entity is obliged to request the contractor guarantees which will be given by the insurance company.

Signaval company begins its economic activity April 4, 2011 into a strategic alliance with an insurance company, and through its partners generate an innovative idea and together they allow to minimize the risk of projects.

The insurance company makes direct negotiations with their clients to issue guarantees, and determines whether it is viable or not the presence of Signaval within the project, so you can develop the monitoring service or technical visit.

Nevertheless, lately the monitoring service has struggled. The lack of information, the excess of operational burden and the few promotional strategies are the reasons why the service has not a total acceptance.

For this reason, we developed a proposition that is focused on three main strategies: create the Monitoring Standard Service to release the operational burden and promote the same personalized to customers; train the staff of the insurance company and train staff, since they are at the end of the day who establish direct business relationship with the customer.

With an investment of \$ 16.563.14, and a recovery period of four months, Signaval will leverage its capital to invest in the supply of value, in order to improve customer satisfaction and to properly positioned the service.