

## Cotizador Digital de seguros en línea

### Online Insurance Digital Quoter

*Pablo Jose Campos*

*Universidad Americana de Costa Rica*

*pablo.campos@uamcr.net*

*Marco Vinicio Rodriguez Barrantes*

*Universidad Americana de Costa Rica*

*marco.rodriguez5@uamcr.net*

*Sebastian Alvarado Rojas*

*Universidad Americana de Costa Rica*

*sebastian.alvarado2@uamcr.net*

*Jean Carlo Salas Salas*

*Universidad Americana de Costa Rica*

*jean.salas@uamcr.net*

*Jesus David Jimenez Guillen*

*Universidad Americana de Costa Rica*

*jesus.jimenez3@uamcr.net*

Recibido 12/May/2023

Aprobado 19/Jun/2023

#### **Resumen-**

*Atendiendo una necesidad que se está presentando actualmente con el avance acelerado de la tecnología y el acceso a la información inmediata, se plantea la creación de un software que permita la autogestión de un seguro de vehículo con diferentes empresas aseguradoras, dando a escoger el que más se ajuste para los requerimientos de cada cliente. Con este artículo se quiere exponer el desarrollo realizado y la documentación pertinente del mismo para tener un concepto claro y detallado.*

**Palabras Claves:** Seguros, Autoservicio, Integración, Rapidez, Disponibilidad.

#### **Abstract Context:**

*In response to a need that is currently occurring with the accelerated advancement of technology and access to immediate information, the creation of software that allows the self-management of vehicle insurance with different insurance companies is proposed, giving the choice of the one that best tailored to the requirements of each client. With this article we want to expose the development carried out and the pertinent documentation of it to have a clear and detailed concept.*

**Keywords:** Insurance, Self-service, Integration, Speed, Availability.

## I. INTRODUCCIÓN

En la era digital actual, el software se ha convertido en una herramienta esencial en prácticamente todos los aspectos de la vida, desde el trabajo hasta el entretenimiento. El desarrollo de software es un campo en constante evolución, y cada día aparecen nuevos programas y herramientas que prometen mejorar la forma en que trabajamos, nos comunicamos y nos divertimos.

En este artículo, se expone el desarrollo del software Cotizador de Seguros y la documentación pertinente. También examinaremos cómo el software afecta a la sociedad en general, y discutiremos algunas de las preocupaciones éticas y de privacidad que surgen a medida que el software se vuelve cada vez más ubicuo en nuestras vidas.

En resumen, este artículo proporcionará una visión general del software y explorará cómo estas tendencias están transformando la forma en que vivimos y trabajamos. Al examinar los desafíos y las oportunidades asociados con el software, esperamos ofrecer una perspectiva informada y reflexiva sobre esta propuesta.

## II. Antecedentes del Problema de Estudio

De acuerdo con la acelerada evolución del software y la continua búsqueda de información por parte de los usuarios, se analiza la necesidad de contar con una herramienta de autoservicio como el Cotizador de seguros, esto para atacar de forma eficaz y eficiente la búsqueda de uno o varios seguros en línea sin salir de casa, desde cualquier navegador, y en cualquier hora del día.

Al funcionar de esta manera el cliente no está sujeto a los distintos horarios, filas, desplazamiento que conlleva visitar una aseguradora o esperar los datos solicitados por correo.

Pensando en las empresas que venden los seguros y tomando en cuenta que, en los últimos años, el mercado de seguros ha experimentado un crecimiento significativo en todo el mundo, se puede adaptar el desarrollo para que cotice directamente desde las páginas que venden los vehículos e incluir un módulo en la página de autoservicio dando exposición de la marca destacando ante la competencia.

## III. Planteamiento del Problema

El problema que se debe abordar es la necesidad de una herramienta que permita a las empresas de seguros ser más competitivas en un mercado en constante evolución y proporcionar una experiencia más rápida y fácil a los clientes.

El problema se deriva de varios factores, como el crecimiento del mercado de seguros, la competencia en el mercado, la digitalización del mercado, la complejidad de los seguros y los procesos manuales y lentos que se utilizan actualmente. La falta de una herramienta automatizada para cotizar seguros puede llevar a un aumento en los tiempos de respuesta, lo que puede llevar a una pérdida de clientes y a una menor satisfacción del cliente. Además, los procesos manuales pueden ser propensos a errores, lo que puede aumentar el riesgo de reclamaciones de seguros y de pérdidas financieras.

Por lo tanto, el problema que se aborda con el software cotizador de seguros es la necesidad de una solución automatizada y en línea que

permita a las empresas de seguros proporcionar cotizaciones de seguros precisas y rápidas, mejorar la experiencia del usuario y reducir el riesgo de errores y pérdidas financieras.

#### **IV. Justificación**

La justificación para desarrollar un software cotizador de seguros es clara y evidente. A medida que el mercado de seguros crece, las empresas de seguros necesitan ser más competitivas para atraer y retener a los clientes. La automatización de los procesos de cotización de seguros puede proporcionar una ventaja competitiva significativa al permitir que las empresas proporcionen cotizaciones precisas y rápidas, mejorar la experiencia del usuario y reducir el riesgo de errores y pérdidas financieras.

Además, la digitalización del mercado de seguros significa que cada vez más clientes buscan cotizaciones y compran seguros en línea. La disponibilidad de un software cotizador de seguros en línea puede ayudar a las empresas de seguros a llegar a más clientes y proporcionar una experiencia de usuario más satisfactoria.

El software cotizador de seguros también puede ayudar a las empresas de seguros a gestionar mejor la complejidad de los seguros, ya que el software puede proporcionar herramientas y opciones para ayudar a los clientes a seleccionar la cobertura adecuada para sus necesidades. Además, la automatización de los procesos de cotización puede ayudar a las empresas de seguros a reducir los costos y a mejorar la eficiencia, lo que puede tener un impacto positivo en la rentabilidad a largo plazo.

En resumen, el desarrollo de un software cotizador de seguros es una solución necesaria y valiosa para abordar los desafíos actuales que enfrentan las empresas de seguros en un mercado en constante evolución y proporcionar una mejor experiencia del usuario a los clientes.

#### **V. OBJETIVO GENERAL**

El objetivo general del software cotizador de seguros es mejorar la eficiencia, la rentabilidad y la satisfacción del cliente para las empresas de seguros mediante la automatización de los procesos de cotización de seguros y la provisión de una herramienta útil y valiosa para sus clientes.

#### **VI. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Desarrollar una interfaz de usuario fácil de usar y accesible para los clientes de las empresas de seguros que permita solicitar y recibir cotizaciones de seguros en línea.
- Crear una base de datos de coberturas y tarifas de seguros actualizada y precisa que se pueda consultar automáticamente durante el proceso de cotización.
- Integrar herramientas de análisis de riesgo y evaluación de necesidades de seguros para ayudar a los clientes a seleccionar la cobertura adecuada para sus necesidades.

#### **VII. DELIMITACIÓN, ALCANCE O COBERTURA**

El desarrollo se enfoca en usuario final y empresas que vendan los seguros de vehículos.

## VIII. RESTRICCIONES Y/O LIMITACIONES

Las limitantes y restricciones en la investigación son:

- a. Disponibilidad de datos: La precisión y eficacia del cálculo de la cotización dependerá de la disponibilidad y exactitud de los datos proporcionados por los clientes y de la calidad de la información en la base de datos de coberturas y tarifas de seguros.
- b. Complejidad de los seguros: Algunos tipos de seguros, como los seguros de vida, pueden ser más complejos de cotizar debido a la cantidad de factores que deben ser considerados. El software cotizador de seguros podría tener limitaciones en la cotización de este tipo de seguros complejos.
- c. Cambios en las regulaciones y normativas: Las regulaciones y normativas pueden cambiar con el tiempo y afectar las cotizaciones y los productos de seguros. El software cotizador de seguros podría requerir actualizaciones frecuentes para asegurar la precisión y la legalidad de las cotizaciones.
- d. Limitaciones técnicas: El software cotizador de seguros puede estar limitado por las capacidades técnicas de la plataforma y los servidores en los que se ejecuta. Los cálculos y procesamientos complejos pueden requerir una gran cantidad de recursos

informáticos y, en algunos casos, podrían ser más lentos de lo deseado.

- e. Dependencia de la conexión a internet: La plataforma será en línea, por lo que la disponibilidad y calidad de la conexión a internet puede afectar la accesibilidad y el uso del software cotizador de seguros.

## IX. MARCO SITUACIONAL REFERENCIAL

### *Reglamento de seguro obligatorio para vehículos con motor*

The screenshot shows the SCIJ website interface. At the top, there is a navigation bar with links to 'INICIO', 'PCR SINALEVI', 'PODER JUDICIAL', 'HACIENDA', 'CORTE IDH', 'DICCIONARIO JURÍDICO PJ', 'AYUDA', and 'MAPA DEL SITIO'. Below the navigation bar, there is a search bar and a list of results. The main content area displays the 'Reglamento de Seguro Obligatorio para Vehículos Automotores' (Regulation of Mandatory Insurance for Motor Vehicles) issued by Decree Executive 38303 on 05/11/2015. The regulation is titled 'Artículo 1. Ámbito de aplicación' (Article 1. Scope of application). The text states that, except for cases of exception provided for in article 58 of the Law of October 4, 2012, all persons and legal entities defined in this Law and this Regulation must subscribe to the insurance. The regulation applies to four categories of persons and vehicles:

- I. Todas las personas físicas y jurídicas, públicas o privadas, en su condición de propietarios de vehículos automotores que circulan dentro del territorio nacional.
- II. Las personas físicas o jurídicas que se dediquen o tengan para la venta vehículos automotores, nuevos o usados, o ensamblados en la etapa de bien final.
- III. Los propietarios o conductores de vehículos de matrícula extranjera que ingresen provisionalmente al país o los vehículos que sean propiedad de cualesquier residente temporal.
- IV. Las personas físicas o jurídicas que tengan para la exhibición vehículos automotores destinados a circular dentro del territorio nacional.

Fuente: (SCIJ, 2023)

Para 2020 se creó el proyecto de ley para establecer la cobertura del Seguro de Responsabilidad Civil por daños Materiales a Terceros en el SOA, esto por la necesidad de hacer valer los derechos de los afectados en accidentes de tránsito en menor tiempo.

PROYECTO DE LEY

**LEY PARA ESTABLECER LA COBERTURA DEL SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL POR DAÑOS MATERIALES A TERCEROS EN EL SEGURO OBLIGATORIO DE AUTOMOTORES**

Expediente N.º 21.820

ASAMBLEA LEGISLATIVA:

Las deficiencias en el servicio de transporte público, el crecimiento económico y la percepción de status, junto con una fuerte estrategia de atracción comercial generó en los últimos cinco años un aumento desmedido de vehículos en carretera. Para el año 2017 se tenía una cantidad de 1.5 millones de automóviles, dando como resultado congestionamientos viales en las principales carreteras del país.



Fuente: ([www.analiticaconsultores.net/](http://www.analiticaconsultores.net/), 2020)

Como resultado una vez reunida, comprendida y estructurada la información proporcionada por medio de mencionada investigación, se obtuvo el análisis a continuación:

## X. PROPUESTA

Se toma en cuenta varios conceptos que se definen como entradas para poder cumplir con lo que se requiere en el proyecto a continuación los términos tomados.

- Necesidades de los clientes para optar por un seguro.
- Leyes que se tienen respecto al adquirir y brindar esta opción.
- Características de los vehículos que se pueden asegurar según necesidad.
- Base de conocimiento de los empleados.

Componentes de la gestión y su actualización:

**Identificar:** En este componente la empresa analiza las diferentes opciones que se tienen de acuerdo a los productos que ofrece a los clientes, además identifica el segmento de clientes o producto que les genere más valor para actuar con efectividad en su gestión y generando más opciones de acuerdo a las necesidades y demanda que tiene el usuario.

Para esto se debe:

- Documentar ideas
- Compartir información
- Utilizar herramientas en el análisis del mercado.

**Socialización:** En este se pretende generar espacios para que los usuarios puedan expresar sus opiniones de los servicios brindados y permita retroalimentar y tomar decisiones para implementar nuevos o mejorar un servicio adquirido, lo cual mejore la relación entre el cliente y la empresa.

Para esto se debe:

- Retroalimentación.
- Observación de productos.
- Actualización de servicios

**Seguimiento y Evaluación:** En este se toman todos los datos y se analizan los resultados que se obtuvieron lo cual permita valorar el diseño o rediseño de algunos otros indicadores que permitan hacer más llamativo el producto para el cliente sobre la calidad y beneficio del seguro.

## **XI. CONCLUSIONES**

En conclusión, el desarrollo de un software cotizador de seguros puede ofrecer una solución eficiente para los clientes y empresas de seguros al simplificar el proceso de cotización, reducir los errores y proporcionar una experiencia de usuario mejorada. Además, al automatizar el proceso de cotización, el software cotizador de seguros puede ayudar a reducir los costos y mejorar la eficiencia operativa de las empresas de seguros.

Es importante tener en cuenta que el desarrollo de un software cotizador de seguros puede presentar desafíos, como la disponibilidad y calidad de los datos, la complejidad de los seguros y los cambios en las regulaciones y normativas. Sin embargo, con la metodología adecuada, un equipo de desarrollo competente y un presupuesto bien planificado, estos desafíos pueden ser superados para lograr un software cotizador de seguros efectivo.

En resumen, el desarrollo de un software cotizador de seguros puede mejorar significativamente el proceso de cotización de seguros para clientes y empresas de seguros, y puede ser una inversión valiosa para cualquier compañía en la industria de seguros que busque mejorar su eficiencia y eficacia.

## **XII. RECOMENDACIONES**

**Investigación de mercado:** Es importante llevar a cabo una investigación de mercado para comprender las necesidades y demandas de los clientes y empresas de seguros, así como las soluciones existentes en el mercado.

**Enfoque en la experiencia del usuario:** El software cotizador de seguros debe ser fácil de usar y comprender para los clientes y las empresas de seguros. Por lo tanto, es importante centrarse en la experiencia del usuario al diseñar y desarrollar el software.

**Personalización:** Cada cliente puede tener necesidades y requisitos específicos, por lo que el software cotizador de seguros debe ser personalizable para adaptarse a las necesidades de cada cliente.

**Seguridad de datos:** La seguridad de los datos es crucial en el sector de seguros, por lo que es importante garantizar que los datos estén protegidos y seguros en todo momento.

**Integración con sistemas existentes:** El software cotizador de seguros debe ser capaz de integrarse con los sistemas existentes de las empresas de

seguros, para que puedan funcionar sin problemas juntos.

Pruebas exhaustivas: Antes de lanzar el software cotizador de seguros, se deben realizar pruebas exhaustivas para garantizar su calidad y eficacia.

Soporte técnico y mantenimiento: Es importante ofrecer un soporte técnico y un mantenimiento continuo para el software cotizador de seguros para garantizar que esté funcionando sin problemas y se puedan realizar actualizaciones y mejoras en el futuro.

#### **XIV REFERENCIAS**

SCIJ. (2023). *www.pgrweb.go.cr*. Obtenido de [http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=80589&nValor3=102850&strTipM=TC](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=80589&nValor3=102850&strTipM=TC)

*www.analiticaconsultores.net/*. (March de 2020). Obtenido de <https://www.analiticaconsultores.net/wp-content/uploads/2020/03/21820.pdf>

