

Optimización de la oferta de pólizas comerciales: Integración de Aseguradoras Rate A/B para mejorar la calidad del servicio en el sector de transporte de cargas en EE.UU

Luisa Acevedo

Universidad Católica Luis Amigó

Proyecto de Prácticas

28 de Abril, 2025

Tabla de contenido

Glosario.....	3
Resumen Ejecutivo.....	5
Executive Summary.....	6
Introducción.....	7
1. Antecedentes.....	8
2. Empresa objeto de la práctica.....	8
2.1 Descripción de la Empresa.....	8
2.2 Objeto Social.....	8
2.3 Misión.....	8
2.4 Visión.....	8
2.5 Valores Corporativos.....	9
2.6 Objetivos Estratégicos.....	9
2.7 Rol Comercial.....	9
3. Agencia Objeto de la Práctica.....	10
3.1 Cargo Desempeñado.....	10
3.2 Perfil del Cargo.....	10
3.3 Objetivo del Cargo.....	11
3.4 Funciones.....	11
3.5 Relación con otros Cargos.....	12
3.6 Herramientas y Equipos.....	12
3.7 Condiciones de Trabajo.....	13
3.8 Entrenamiento.....	13
3.9 Competencias.....	14
3.10 Responsabilidades.....	14
3.11 Deberes.....	15
3.12 Riesgos del Cargo.....	16
4. Características de la Práctica.....	17
4.1 Justificación.....	17
4.2 Objetivo General.....	18
4.3 Objetivos Específicos.....	18
5. Informe Ejecutivo.....	19
5.1 Marco Normativo de la Intervención.....	19
5.1.1 Normativa Federal: FMCSA.....	20
5.1.2 Normativa Estatal en Florida: FLOIR y FLHSMV.....	20
5.1.3 Normativa Estatal en Texas: TDI y TxDMV.....	21
5.2 Razones Principales De Los Shipper y brokers al requerir seguro rate A/B en los transportistas:.....	23
5.2.1 Consecuencias de no cumplir este estándar:.....	23
5.3 Desarrollo de Objetivos.....	24
5.3.1 Identificar proveedores (aseguradoras y MGAs) con calificación A/B.....	24
5.3.1.1 Caracterización.....	25
5.3.2 Presentar formalmente a White Bull Association SAS ante los proveedores...	26
5.3.3 Negociar condiciones contractuales con los proveedores.....	26

5.3.4 Gestionar la documentación requerida para formalizar los contratos.....	27
6. Plan de Mejora para la Agencia de Práctica.....	28
6.1 Operaciones más eficientes.....	28
6.2 Mejora la Gestión de la Organización.....	30
6.3 Permite tomar mejores decisiones.....	30
6.4 Mejorar la productividad.....	30
6.5 Satisfacción del Cliente.....	31
7. Aportes a mi Formación Personal.....	31
8. Aportes a mi Formación Profesional.....	32
9. Conclusiones.....	32
10. Recomendaciones.....	33
Referencias.....	35

Glosario

- **Póliza Comercial:** Contrato de seguro diseñado para proteger activos, vehículos o cargas usados con fines comerciales.
- **Rate A/B:** Calificación financiera otorgada a aseguradoras por agencias como AM Best o Demotech, que mide su solidez y capacidad de pago.
- **MGA (Managing General Agent):** Agencia autorizada para suscribir seguros, manejar pólizas y representar aseguradoras.
- **Carrier:** Compañía aseguradora que respalda financieramente la póliza.
- **FMCSA:** Agencia federal de EE. UU. que regula la seguridad del transporte de carga y pasajeros.
- **TDI / FLOIR:** Entidades estatales encargadas de supervisar el mercado asegurador en Texas y Florida, respectivamente.
- **TxDMV / FLHSMV:** Autoridades de Florida y Texas que regulan el registro vehicular y los requisitos de seguros comerciales.
- **Auto Liability:** Cobertura obligatoria que protege contra daños causados a terceros en un accidente vehicular.
- **Cargo Insurance:** Cobertura que protege la mercancía transportada en caso de daño, pérdida o robo.
- **Physical Damage:** Seguro que cubre daños físicos al vehículo comercial (colisiones, vandalismo, etc.).
- **Binder:** Documento temporal que confirma que una póliza está activa y en trámite.
- Endoso (Endorsement)
- **Dashboard:** Panel visual que muestra indicadores clave de desempeño en tiempo real.
- **Onboarding:** Proceso de vinculación formal de un nuevo proveedor o cliente a la empresa.

- **W9:** Formulario de EE. UU. que recopila información tributaria de empresas o proveedores.
- **ACH:** Sistema de transferencia electrónica directa a cuentas bancarias en EE. UU.
- **NDA:** Contrato de confidencialidad que protege información sensible entre partes comerciales.
- **KPI (Key Performance Indicator):** Indicador clave de desempeño usado para medir la efectividad de un proceso o persona.
- **Broker:** Intermediario entre el cliente y el asegurador, cuya función principal es buscar la mejor cobertura disponible.
- **Shipper:** Persona o empresa que contrata el transporte de una carga; muchas veces impone requisitos de asegurabilidad.
- **Transportista:** Empresa o individuo encargado del traslado de mercancías, sujeto a regulación estatal y federal.

Resumen Ejecutivo

Este proyecto de práctica profesional tiene como objetivo optimizar la oferta de pólizas comerciales de White Bull Association SAS mediante la integración estructurada de aseguradoras con calificación A/B, cumpliendo con las exigencias legales y comerciales del mercado estadounidense de transporte de carga.

A lo largo del documento se detalla el diagnóstico de la situación actual, se identifican los puntos críticos del proceso de integración de proveedores y se propone un plan de mejora de procesos que permite agilizar tareas, eliminar reprocesos y aumentar la productividad del área comercial. Además, se presenta un análisis normativo que destaca la importancia de contar con seguros vigentes y emitidos por aseguradoras financieramente sólidas, tanto para cumplir con la ley como para acceder a mejores oportunidades comerciales.

El plan incluye herramientas automatizadas, dashboards de gestión, manuales de procedimiento y estrategias para mejorar la satisfacción del cliente. Este aporte busca fortalecer la posición de la agencia en el sector, garantizar el cumplimiento normativo en EE. UU. y brindar soluciones confiables a los transportistas.

Executive Summary

This professional internship project aims to optimize the commercial insurance offering of White Bull Association SAS by strategically integrating A/B-rated insurers, in compliance with the legal and operational requirements of the U.S. freight transportation market.

The report includes a diagnosis of the current situation, identifies key process inefficiencies in the onboarding of insurance providers, and proposes a comprehensive process improvement plan. This plan is designed to streamline operations, eliminate redundancies, and boost productivity within the commercial department. It also includes a regulatory analysis that emphasizes the importance of maintaining active insurance policies issued by financially stable carriers, not only to meet legal standards but also to secure better commercial opportunities.

The improvement plan incorporates automation tools, performance dashboards, procedural manuals, and strategies to enhance customer satisfaction. Overall, the contribution aims to strengthen the agency's competitiveness, ensure compliance with U.S. transportation laws, and deliver reliable insurance solutions to carriers.

Introducción

El sector de transporte de cargas en Estados Unidos enfrenta múltiples desafíos en cuanto a la adquisición de pólizas de seguros comerciales. Las aseguradoras Rate A/B ofrecen diversas opciones que pueden optimizar la cobertura y mejorar la calidad del servicio para empresas del sector. Este trabajo de práctica profesional busca analizar la integración de estas aseguradoras en la oferta de pólizas de White Bull Association SAS, con el objetivo de fortalecer su posición en el mercado y garantizar un servicio ágil y eficiente a sus clientes. A lo largo del documento se abordarán los antecedentes de la empresa, su misión, visión y valores, así como el rol comercial desempeñado en el cargo de New Sales Manager. Finalmente, se detallarán las herramientas utilizadas, condiciones laborales, competencias requeridas y riesgos asociados al cargo, proporcionando un panorama completo de la experiencia profesional adquirida durante la práctica.

1. Antecedentes

En el año 2022, se creó la compañía en Colombia. Un año después, en 2023, obtuvo su primer contrato con Go Safe. Finalmente, en 2024, logró adquirir su propia marca en Estados Unidos.

2. Empresa objeto de la práctica

2.1 Descripción de la Empresa

White Bull Association S.A.S. es una compañía fundada en 2022 con el propósito de garantizar el crecimiento sostenible mediante ventas de calidad para agencias de seguros en Estados Unidos. La empresa se destaca por su agilidad y personal altamente capacitado, lo que le ha permitido ser 100 % independiente y ofrecer estabilidad laboral a sus colaboradores.

Durante 2023, White Bull Association S.A.S. operó bajo contrato con la agencia Go Safe, tercerizando sus servicios.

En 2024, el representante de la compañía viajó a Estados Unidos y estableció su propia agencia en Florida. Un hito clave fue el 7 de diciembre de 2024, cuando logró formalizar la apertura de la agencia en St. Petersburg.

2.2 Objeto Social

Brindar asesoría profesional en la adquisición de pólizas de seguro para compañías, personas y patrimonios.

2.3 Misión

Nuestros clientes disfrutarán una experiencia al asegurar sus patrimonios.

2.4 Visión

Seremos reconocidos por entregar industria claridad, agilidad, cercanía y una solución efectiva.

2.5 Valores Corporativos

- Fuerza: Somos un equipo con gran fortaleza frente a los retos que tengamos en nuestra vida y en la industria.
- Pasión: Es la gasolina que nos impulsa día a día a ser una compañía de alto impacto, disfrutamos lo que hacemos.
- Transparencia: Valor necesario para generar confianza en nuestros colaboradores y clientes

2.6 Objetivos Estratégicos

- Alcanzar una efectividad del 90 % en cierres de ventas en cinco años.
- Tener una participación del 25 % en el mercado estadounidense en cinco años.
- Digitalizar el 100 % de los procesos en un plazo de siete años.
- Ser reconocidos por su clima laboral en Antioquia en cinco años.

2.7 Rol Comercial

Desde su fundación, la empresa ha logrado posicionarse con un 0.5% de participación en el mercado. Aunque su equipo de trabajo es reducido, se caracteriza por su alta eficiencia, lo que le permite destacarse como una de las compañías más efectivas dentro de la industria. Su enfoque en la optimización de procesos y la capacitación de su personal ha sido clave para ofrecer un servicio ágil y de calidad a sus clientes.

Dentro del sector asegurador, un referente importante es la empresa New Alliance Brokers, que se encuentra dentro del top 3 de las compañías más eficientes en California. Su reconocimiento se debe a su capacidad para adaptarse a las necesidades del mercado, su flexibilidad operativa y su rapidez en la gestión de pólizas, lo que la convierte en un modelo a seguir para otras aseguradoras en el sector.

3. Agencia Objeto de la Práctica

3.1 Cargo Desempeñado

New Sales Manager.

3.2 Perfil del Cargo

- Actualización del registro de mando con las solicitudes realizadas y pendientes.
- Desarrollo de estrategias de seguimiento para clientes internos y externos con el fin de garantizar el cumplimiento de metas.
- Elaboración de planes de acción orientados a la mejora continua.
- Organización y planificación de reuniones estratégicas.
- Diligenciamiento de documentos solicitados en el proceso de Binder.
- Revisión y priorización de solicitudes urgentes.
- Elaboración y presentación de reportes de gestión.
- Garantía de envío de información sin errores.
- Incorporación y orientación de nuevos clientes en la compañía.
- Monitoreo del progreso de los clientes, asegurando que alcancen sus objetivos.
- Resolución de problemas y desafíos que puedan surgir en la relación con los clientes.
- Recopilación y análisis de datos y comentarios de los clientes para la optimización de su experiencia.
- Participación en el desarrollo de estrategias y políticas relacionadas con el área de New Sales dentro de la empresa.
- Cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos.
- Mantenimiento de una relación efectiva con los MGA.
- Expansión de mercados mediante la adquisición de nuevos MGA para la agencia.

3.3 Objetivo del Cargo

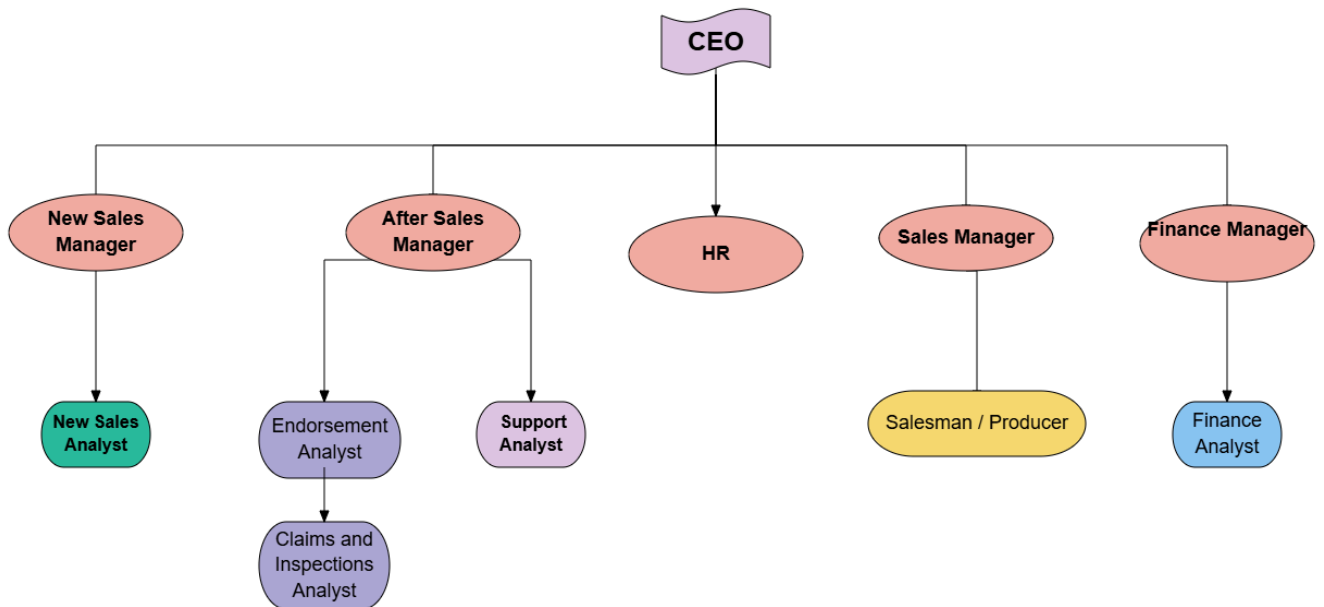
Es el núcleo de la compañía y se encarga de adquirir el mercado necesario para traer ventas a la compañía.

3.4 Funciones

- Registro de sometimientos y asignación de tareas en el archivo de mando.
- Distribución de la carga laboral en función de la prioridad y cantidad de tareas.
- Retroalimentación periódica a los archivos de sometimiento con base en los tiempos de respuesta mensuales.
- Gestión de clientes prioritarios y manejo de situaciones extraordinarias durante la operación.
- Seguimiento continuo a clientes prospectos de ventas.
- Actualización del estado en las oportunidades de negocio.
- Apoyo a los analistas en el proceso de gestión de Binder.
- Presentación semanal de informes sobre la gestión y prioridades del área en reuniones de liderazgo, así como la atención y resolución de solicitudes relacionadas con la operación de New Sales.
- Retroalimentación semanal al equipo con base en los indicadores de desempeño (KPIs).
- Desarrollo de estrategias para optimizar el rendimiento y la capacidad de respuesta del área durante la operación.
- Elaboración y presentación mensual de los resultados del área.
- Identificación y captación de prospectos de MGA para ampliar la oferta de productos y expandir a nuevos mercados.
- Gestión del proceso de contratación con las MGA.
- Participación en reuniones con las MGA para evaluar resultados, fortalecer relaciones comerciales y definir mejoras.

- Actualización de los cambios en los lineamientos de MGA y comunicación efectiva con el área comercial.

3.5 Relación con otros Cargos



El New Sales Manager tiene como principal cliente al área de Sales, por lo que debe supervisar y coordinar la entrega eficiente del servicio, que abarca tanto la oferta de cotizaciones de pólizas como la activación de estas en el cierre de la venta. Finance es responsable de la toma de pagos y la financiación de las cotizaciones, lo que permite la conclusión efectiva del proceso tanto para New Sales como para Sales.

Una vez activada la póliza, Support se encarga de la creación del paquete documental para el cliente. Además, es fundamental garantizar que Finance reciba los recibos correspondientes para efectuar los pagos al MGA. Asimismo, se debe compartir con Aftersales cualquier información relevante sobre cancelaciones, inspecciones o endosos durante la vigencia de la póliza.

3.6 Herramientas y Equipos

- Físicos: Portátil, pantalla adicional, escritorio, silla ergonómica.
- Software: Salesforce, email, ecosistema google, sistemas de revisión de clientes (información básica, inspecciones, permisos).

3.7 Condiciones de Trabajo

El ambiente de trabajo es agradable y está orientado a la resolución de problemas a nivel corporativo. No se percibe individualismo ni conflictos entre áreas, y se promueve la convivencia mediante múltiples espacios diseñados para la interacción entre empleados.

El horario laboral es de lunes a viernes, de 9:00 a. m. a 6:00 p. m., con una reunión de cierre de mes el primer sábado de cada mes, de 8:00 a. m. a 10:00 a. m. Los empleados cuentan con una hora de almuerzo, con la posibilidad de extenderla a una hora y media según la carga laboral. Además, se otorgan dos descansos de 15 minutos cada uno, uno en la mañana y otro en la tarde.

Las instalaciones incluyen un área de trabajo espaciosa, con escritorios distribuidos de manera organizada en islas. Se dispone de una sala de reuniones, un área común de descanso y entretenimiento, un comedor, dos cocinas y cuatro baños.

El enfoque de trabajo está basado en resultados. Se incentiva el cumplimiento de metas mediante un esquema de recompensas, con el objetivo de motivar a los empleados a mantener su rendimiento. La remuneración es superior a dos salarios mínimos legales mensuales vigentes (SMMLV), con bonificaciones adicionales por el cumplimiento de KPIs. El pago de la nómina se realiza de manera mensual.

3.8 Entrenamiento

Debido al tamaño de la compañía y a sus necesidades actuales, no se dispone de un área exclusiva de formación. Por esta razón, cada departamento es responsable de capacitar a su nuevo personal.

El área de Recursos Humanos (HR) se encarga de instruir a los empleados sobre las condiciones generales de la empresa, su organigrama, las normativas de seguridad y salud en el trabajo (SST) y el funcionamiento operativo de la organización.

En el caso del área de New Sales, la capacitación abarca el conocimiento sobre la industria de los seguros comerciales en EE.UU., la participación de la compañía en este sector, el funcionamiento específico del área dentro de la empresa, el uso de los sistemas requeridos

para desempeñar las distintas funciones y, finalmente, la ejecución de las responsabilidades propias del cargo.

3.9 Competencias

- Dominio avanzado del idioma inglés.
- Habilidad para gestionar y liderar grupos de trabajo.
- Experiencia en la capacitación de nuevo personal.
- Capacidad para resolver problemas de manera efectiva y eficiente.
- Facilidad para el aprendizaje rápido de sistemas y conceptos.
- Comunicación efectiva en distintos niveles organizacionales.
- Capacidad para trabajar bajo presión con alta tolerancia al estrés.
- Habilidades de liderazgo y toma de decisiones.
- Conocimiento intermedio en herramientas de ofimática.
- Desarrollo de relaciones estratégicas y beneficiosas con proveedores.
- Negociación efectiva para obtener términos y condiciones favorables.
- Habilidad para asegurar precios competitivos alineados con las tendencias del mercado.
- Precisión y rapidez en la activación de pólizas.
- Amplio conocimiento de la industria aseguradora y su funcionamiento.
- Manejo experto de documentación y procedimientos aplicables.
- Familiaridad con los procesos y regulaciones de las MGA.

3.10 Responsabilidades

- Gestión operativa y administrativa: Supervisar y actualizar el archivo de mando, asignar tareas y distribuir la carga laboral según prioridades.
- Seguimiento y atención al cliente: Monitorear clientes prospectos, gestionar clientes prioritarios y resolver situaciones extraordinarias.

- Coordinación y soporte interno: Apoyar a los analistas en la gestión de Binder y garantizar la correcta actualización del estado de oportunidades.
- Evaluación y optimización del desempeño: Realizar retroalimentación basada en KPIs, desarrollar estrategias de mejora y presentar informes de gestión.
- Expansión y relaciones comerciales: Identificar nuevos prospectos de MGA, gestionar su contratación y fortalecer relaciones a través de reuniones estratégicas.
- Cumplimiento y alineación normativa: Actualizar cambios en los lineamientos de MGA y garantizar su correcta comunicación al área comercial.
- Capacitar el equipo en orientación a resultados

3.11 Deberes

- Mantener actualizado el archivo de mando con los registros de sometimientos y asignación de tareas según prioridades.
- Coordinar la distribución de la carga laboral para optimizar tiempos de respuesta y eficiencia operativa.
- Monitorear clientes prospectos y gestionar clientes prioritarios para garantizar un servicio ágil y efectivo.
- Apoyar a los analistas en la gestión de Binder, asegurando la correcta documentación y procesamiento de pólizas.
- Actualizar y hacer seguimiento del estado de oportunidades de negocio para maximizar la tasa de conversión.
- Realizar retroalimentaciones semanales basadas en KPIs, asegurando el cumplimiento de objetivos y estándares de calidad.
- Diseñar e implementar estrategias para mejorar la eficiencia operativa y la capacidad de respuesta del equipo.
- Presentar reportes de gestión semanal y mensual en reuniones de liderazgo, proporcionando análisis y propuestas de mejora.

- Identificar y captar nuevos prospectos de MGA para ampliar la oferta comercial y abrir nuevos mercados.
- Gestionar el proceso de contratación con las MGA, manteniendo actualizados los lineamientos y fortaleciendo las relaciones comerciales.

3.12 Riesgos del Cargo

- Manejo inadecuado de la información: Un error en la actualización de datos en el archivo de mando, oportunidades de negocio o documentos de Binder puede afectar la toma de decisiones y la operatividad de la empresa.
- Errores en la activación de pólizas: La incorrecta gestión o verificación de información con MGA puede generar problemas en la cobertura del cliente y afectar la reputación de la empresa.
- Fugas de información confidencial: El acceso a datos sensibles de clientes y proveedores implica el riesgo de filtraciones o uso indebido si no se manejan adecuadamente los protocolos de seguridad.
- Descoordinación en la distribución de la carga laboral: Una asignación ineficiente de tareas puede generar retrasos en la gestión de pólizas, impactando la satisfacción del cliente y los resultados comerciales.
- Falta de seguimiento a clientes y prospectos: La omisión en la actualización de estados de oportunidades de negocio podría significar pérdidas de ventas y disminución de ingresos.
- Incumplimiento de tiempos de respuesta: No atender solicitudes en los plazos establecidos puede afectar la relación con los MGA y clientes, reduciendo la competitividad de la empresa.
- Errores en la negociación con MGA: Una mala negociación puede derivar en condiciones desfavorables para la empresa, impactando costos y margen de ganancia.

- Dependencia de sistemas digitales: Fallas en los sistemas utilizados para la gestión de clientes, pólizas o reportes pueden afectar la continuidad operativa y la eficiencia del área.

4. Características de la Práctica

4.1 Justificación

La intervención desarrollada en el marco de esta práctica profesional tiene como propósito responder a una necesidad específica de la empresa White Bull Association SAS: optimizar la oferta de pólizas comerciales mediante la integración de aseguradoras calificadas con rating A/B. Esta necesidad es fundamental para mejorar la competitividad, ampliar el portafolio de opciones disponibles para los clientes y consolidar la presencia de la compañía en el mercado de transporte de carga en Estados Unidos.

Desde el rol del estudiante en práctica, esta intervención representa una oportunidad valiosa para aplicar conocimientos adquiridos en el ámbito académico al entorno real del sector asegurador. A través del análisis de procesos comerciales, el contacto con nuevos proveedores y la gestión contractual, se contribuye directamente a mejorar los procesos internos de la empresa y a fortalecer su operación comercial.

El impacto de esta intervención no solo se limita al beneficio interno de la organización, sino que también genera un aporte a la sociedad, ya que la optimización de las pólizas permite que empresas transportadoras en EE. UU. especialmente pequeños negocios de origen latino— accedan a soluciones más efectivas para proteger su patrimonio, fomentar su estabilidad financiera y cumplir con los requisitos legales del sector.

4.2 Objetivo General

Optimizar la oferta de pólizas comerciales en el sector de transporte de carga en Estados Unidos mediante la integración de aseguradoras con calificación A/B, con el fin de mejorar la competitividad, calidad del servicio y cumplimiento de los objetivos estratégicos de White Bull Association SAS.

4.3 Objetivos Específicos

- Identificar proveedores (aseguradoras y MGAs) con calificación A/B que cuenten con una oferta alineada al portafolio y necesidades del público objetivo de la compañía.
- Presentar formalmente a White Bull Association SAS ante los proveedores identificados, destacando su modelo de negocio, estructura operativa y proyección en el mercado estadounidense.
- Negociar condiciones contractuales con los proveedores que garanticen acceso a productos competitivos, adaptables y sostenibles para la operación de la agencia.
- Gestionar la documentación requerida para la formalización de contratos y completar el proceso de vinculación de las nuevas aseguradoras al portafolio de White Bull Association SAS.

5. Informe Ejecutivo

La integración de nuevos proveedores estratégicos en el sector asegurador se fundamenta en el modelo de Supply Chain Relationship Management (SCRM), una extensión de la gestión de la cadena de suministro enfocada específicamente en la creación y fortalecimiento de relaciones colaborativas con socios clave. Según Christopher (2016), una correcta gestión de las relaciones en la cadena no solo optimiza el flujo de productos o servicios, sino que maximiza el valor generado para todos los participantes, incrementando la competitividad, la resiliencia ante cambios del entorno y la eficiencia operativa.

Aplicado al sector de seguros comerciales, el SCRM permite que una agencia como White Bull Association SAS seleccione, integre y gestione aseguradoras (carriers y MGAs) de manera estratégica, asegurando así una oferta más robusta, flexible y adaptada a las necesidades reales de sus clientes transportistas. De esta forma, la elección de proveedores con altos estándares financieros y operativos no es solo una ventaja competitiva, sino un requisito fundamental para sostener operaciones exitosas en un mercado altamente regulado y cambiante como el estadounidense.

En este sentido, la práctica profesional desarrollada busca fortalecer las relaciones estratégicas con proveedores de seguros mediante una selección basada en la calidad, cumplimiento normativo y valor ofrecido, todo bajo los principios de la gestión colaborativa propuesta por el SCRM.

5.1 Marco Normativo de la Intervención

La operación de compañías de seguros y transportistas comerciales en Estados Unidos se encuentra regulada por estrictas normativas tanto a nivel federal como estatal, especialmente en jurisdicciones como Florida y Texas, donde se concentra una alta actividad logística. El cumplimiento normativo no solo garantiza la legalidad de las operaciones, sino que también protege a los consumidores y mantiene la estabilidad del mercado de seguros.

5.1.1 Normativa Federal: FMCSA

La Federal Motor Carrier Safety Administration (FMCSA) regula el transporte interestatal de carga y pasajeros. Según el 49 CFR Part 387 (FMCSA, 2024), toda empresa que opere vehículos comerciales debe mantener pólizas de seguro activas y válidas que cubran:

- Responsabilidad civil (Auto Liability): Cobertura mínima de \$750,000 para transportistas de bienes generales.
- Carga peligrosa: Si se transportan materiales peligrosos, la cobertura mínima exigida aumenta a \$5,000,000.
- Carga no peligrosa bajo ciertos volúmenes: Puede aplicarse un mínimo de \$1,000,000 en ciertas categorías específicas.

El seguro debe ser reportado directamente a la FMCSA mediante formularios oficiales como el Form MCS-90, un endoso que certifica que la aseguradora respalda financieramente la responsabilidad del transportista. Sin una cobertura activa y adecuada, la FMCSA puede suspender el registro USDOT y revocar la autoridad operativa, paralizando las operaciones de transporte a nivel nacional.

(Federal Motor Carrier Safety Administration, 2024)

5.1.2 Normativa Estatal en Florida: FLOIR y FLHSMV

El Florida Office of Insurance Regulation (FLOIR) regula las compañías de seguros que ofrecen productos en el estado de Florida. Los principales requisitos para aseguradoras y agencias son:

- Mantener licencias vigentes de operación.
- Cumplir con niveles mínimos de solvencia financiera.
- Someterse a auditorías periódicas y presentar reportes de cumplimiento.
- Comercializar productos aprobados oficialmente por el estado.

(Florida Office of Insurance Regulation, n.d.)

Las agencias intermediarias como White Bull Association SAS deben trabajar únicamente con carriers aprobados y debidamente registrados en el estado.

El Florida Department of Highway Safety and Motor Vehicles (FLHSMV) establece la regulación específica sobre el seguro vehicular comercial. Los requisitos incluyen:

- Seguro de responsabilidad civil obligatorio:
 - Vehículos comerciales ligeros (menos de 26,000 libras): mínimo \$10,000 en cobertura PIP (Personal Injury Protection) y responsabilidad civil.
 - Vehículos de transporte pesado o interestatal: deben cumplir también con los requisitos federales (FMCSA), incluyendo responsabilidad mínima de \$750,000 o más.
- Prueba de seguro activa: Se exige la presentación de certificados de seguro vigentes para la renovación de placas o el otorgamiento de permisos de operación.
- Multas y suspensión: Operar sin seguro puede resultar en multas elevadas, suspensión de la licencia comercial y el retiro de permisos de circulación.

(Florida Department of Highway Safety and Motor Vehicles, n.d.)

Florida es uno de los estados con más alta vigilancia sobre seguros comerciales debido al volumen de tránsito y accidentes en rutas de carga pesada, especialmente en áreas como Miami, Tampa y Jacksonville.

5.1.3 Normativa Estatal en Texas: TDI y TxDMV

El Texas Department of Insurance (TDI) regula las prácticas de las compañías aseguradoras y corredores de seguros en Texas. Entre sus requisitos principales:

- Garantizar transparencia en la oferta de productos.
- Mantener estándares de solvencia y liquidez.
- Someterse a controles estrictos de prácticas éticas y comerciales.
- Ofrecer productos que cumplan con las disposiciones del Texas Insurance Code.

(Texas Department of Insurance, 2003)

Cualquier agencia que intermedie productos en Texas debe asociarse únicamente con aseguradoras autorizadas en ese estado.

El Texas Department of Motor Vehicles (TxDMV) regula directamente los transportistas intraestatales. Para obtener o renovar una autoridad de operación en Texas, los transportistas deben presentar:

- Form E: Certificación de seguro de responsabilidad emitida por la aseguradora.
- Form H: Certificación de seguro de carga, si se transportan bienes valiosos o mercancías específicas.

Los límites de seguro mínimos para transporte interestatal varían, pero generalmente se exige:

- \$500,000 para vehículos que transportan bienes no peligrosos.
- \$1,000,000 a \$5,000,000 para transporte de materiales peligrosos.

(Texas Department of Motor Vehicles, n.d.)

Texas, siendo el estado con la mayor cantidad de empresas de transporte registradas en EE.UU., ejerce una vigilancia estricta sobre la operación asegurada de los camiones y vehículos comerciales, como parte de su estrategia de seguridad vial y protección pública. Por ello, la integración estratégica de aseguradoras con rating A/B no solo fortalece la oferta de White Bull Association SAS, sino que responde directamente a la necesidad de mantener a los clientes operando de forma legal, segura y sostenible en Estados Unidos.

Además del cumplimiento de las regulaciones legales, la elección de aseguradoras calificadas con rating A/B tiene un impacto directo en la competitividad de los transportistas dentro del mercado logístico.

En la industria del transporte de carga en Estados Unidos, los shipper (cargadores) y brokers (intermediarios de carga) establecen estándares mínimos para los transportistas con los que trabajan.

Uno de los requisitos más estrictos y frecuentes es que el transportista posea una póliza de seguro comercial emitida por una aseguradora calificada A o B, según los principales índices de solvencia financiera como AM Best o Demotech..

5.2 Razones Principales De Los Shipper y brokers al requerir seguro rate A/B en los transportistas:

- **Minimización del riesgo financiero:** Los shipper buscan aseguradoras con alta estabilidad financiera para garantizar que en caso de un siniestro (accidente, daño a la carga, pérdidas millonarias), la aseguradora pueda responder de manera eficiente. Una aseguradora con calificación baja representa un riesgo de impago o de retraso en indemnizaciones.
- **Cumplimiento contractual:** Muchos contratos de transporte incluyen cláusulas que exigen la cobertura de aseguradoras calificadas, como condición para otorgar cargas o incluso para mantener contratos vigentes.
- **Requisitos de asegurabilidad secundaria:** Algunos shipper mantienen programas de seguros secundarios que requieren que los transportistas cuenten primero con pólizas primarias robustas, de aseguradoras de alta calificación, como condición para aplicar coberturas complementarias.
- **Protección reputacional:** Shippers y brokers cuidan su reputación en el mercado logístico. Asociarse con transportistas mal asegurados podría derivar en pérdidas económicas, demandas judiciales y daños de imagen.

5.2.1 Consecuencias de no cumplir este estándar:

- **Negación de cargas:** Los brokers y shippers rechazan asignar cargas a transportistas que no cumplan el requisito de seguro emitido por aseguradoras A/B.
- **Limitación de crecimiento:** Transportistas con aseguradoras de baja calificación tienen acceso a menos oportunidades de carga, con tarifas más bajas y condiciones menos favorables.

- **Pérdida de contratos vigentes:** El incumplimiento de requisitos de asegurabilidad puede provocar la terminación inmediata de contratos de servicio.

Plataformas como Scotlynn USA Division, una de las principales compañías de logística y transporte con sede en Florida, junto con grandes brokers como C.H. Robinson y TQL (Total Quality Logistics), manejan miles de cargas semanales en todo el país. Estas empresas tienen políticas estrictas que exigen que los transportistas cuenten con seguros emitidos únicamente por aseguradoras calificadas mínimo como A- por AM Best.

Scotlynn, por ejemplo, valida de forma directa los certificados de seguro antes de permitir a los transportistas ingresar a su red de carga, y rechaza a aquellos cuyo seguro esté emitido por aseguradoras no reconocidas o con calificaciones financieras bajas. Incluso si un transportista cumple con la autoridad operativa federal (FMCSA), el acceso a las cargas puede ser bloqueado si el seguro no cumple con los estándares de calidad exigidos.

El cumplimiento normativo de seguros no es suficiente para asegurar la supervivencia en el mercado actual de transporte de cargas.

La competitividad exige que los transportistas trabajen con aseguradoras financieramente sólidas y aprobadas por los estándares más exigentes de la industria.

La correcta selección e integración de aseguradoras Rate A/B en el portafolio de White Bull Association SAS permitirá no solo cumplir con las obligaciones legales en Florida, Texas y a nivel federal, sino también ofrecer a sus clientes transportistas la posibilidad real de acceder a más y mejores cargas, fortalecer sus relaciones comerciales y expandir su operación de manera segura y sostenible.

5.3 Desarrollo de Objetivos

5.3.1 Identificar proveedores (aseguradoras y MGAs) con calificación A/B

A continuación, se presenta un cuadro resumen con los proveedores seleccionados, su calificación y características:

Proveedor/ MGA	Aseguradora	Rating	Estados donde opera	Productos clave	Importancia estratégica
Brazos Insurance Agency	Sutton National Insurance	A- (Demote ch)	FL, TX	Commercial Auto (BI/PD)	Acceso a programas especializados para transporte. Ofrece tarifas competitivas, con financiación accesible para premium, fees y taxes, y sin límite de crecimiento en flotas.
	Accredited Specialty Insurance Company	A- (AM Best)	Nacional	Commercial Auto (BI/PD)	Estabilidad financiera, respaldada por un grupo reconocido y con experiencia en el mercado. Tarifa base baja. Flexibilidad en la aceptación de riesgos medios.
XPT Specialty	Trisura Specialty	A- (AM Best)	FL, TX	Commercial Auto (BI/PD)	Ofrece soluciones flexibles, especializado en riesgos medianos y altos, con gran reconocimiento en el mercado. Tarifa base media.
Geico Commercial	Geico	A++ (AM Best)	Nacional	Commercial Auto (BI/PD), MTC, Unladen Liability	Acceso directo sin intermediarios, buena tarifa base. Amplia presencia, enfoque en digitalización de procesos para pequeñas flotas.
Prime Insurance Company	Prime	A- (AM Best)	Nacional	Commercial Auto (BI/PD), MTC, GL, Umbrella	Alta capacidad de suscripción para riesgos complejos. Tarifa base alta. Opción de financiación directa.

5.3.1.1 Caracterización.

- **Brazos Insurance** actúa como MGA para aseguradoras como Sutton y Accredited. Se enfoca en segmentos de transporte de riesgo medio con productos competitivos.
- **XPT Specialty** ofrece acceso a Trisura, una aseguradora que permite flexibilidad operativa para nuevos negocios y nichos particulares.
- **Geico** es una aseguradora directa con excelente reputación, enfocada en coberturas básicas para transportistas. Su fortaleza radica en su volumen, reputación y procesos automatizados.

- **Prime Insurance Company** se especializa en asumir riesgos no estándares o complejos. Es ideal para operaciones que no logran aprobación en aseguradoras tradicionales.

5.3.2 Presentar formalmente a White Bull Association SAS ante los proveedores

- **Elaboración de presentación institucional:** Crear un perfil corporativo que incluya:
 - Historia y evolución de White Bull.
 - Servicios ofrecidos (Auto Liability, Cargo, Physical Damage, etc.).
 - Volumen de operaciones en FL y TX.
 - Presentación de volumen Book of Business por proveedor.
 - Enfoque en cumplimiento normativo y servicio ágil.
- **Anexar documentos clave:** Licencia activa de agencia y agente, certificado y páginas de declaración de la póliza de E&O, estados financieros básicos, estructura del equipo comercial y operativo.
- **Primer contacto:** Enviar presentación institucional vía correo electrónico personalizado a los gerentes de suscripción de cada MGA/Carrier o aplicar virtualmente según aplique el método de acceso. En caso de poseer información de contacto por teléfono, realizar llamada introductoria para que el MGA/Carrier mapee la agencia.
- **Reuniones de presentación:** Programar reuniones virtuales (Teams, Zoom) para explicar el modelo de negocio y resolver dudas iniciales.

Una presentación clara, acompañada de respaldo documental, genera confianza en los proveedores, facilita la apertura de cuentas y demuestra el cumplimiento regulatorio exigido por entidades como FLOIR y TDI.

5.3.3 Negociar condiciones contractuales con los proveedores

- **Preparar agenda de negociación:** Definir previamente aspectos como:
 - Comisiones estándar.

- Acceso a productos (líneas de negocio disponibles).
- Tiempos de respuesta para cotizaciones.
- Política de cancelaciones y financiamiento.
- **Conducir reuniones de negociación:**
 - Levantar actas de reunión o minutas con los principales puntos discutidos.
 - Asegurar acuerdos sobre la forma de acceso a portales o sistemas de cotización.
 - Establecer metas de porcentaje de conversión de cotizaciones a pólizas y premium en un tiempo determinado.
- **Validación legal y operativa:** Revisión preliminar de las cláusulas contractuales para garantizar el cumplimiento de regulaciones estatales (FLHSMV, TxDMV) y federales (FMCSA).

La negociación adecuada de términos asegura que los productos ofrecidos sean competitivos en precio y condiciones, mejorando la captación de clientes y reduciendo riesgos financieros para White Bull Association SAS.

5.3.4 Gestionar la documentación requerida para formalizar los contratos

- **Recepción de documentos de vinculación:** Solicitar contratos, formularios de W9, acuerdos de confidencialidad, acuerdos de pago directo (ACH), manuales operativos, entre otros.
- **Revisión de requisitos:** Verificar que los documentos estén en conformidad con lo exigido por la normativa estatal y federal.
- **Organización de expedientes:** Crear carpetas digitales separadas para cada proveedor, almacenadas en repositorios corporativos seguros.
- **Firma y formalización:** Enviar los contratos firmados de vuelta a los proveedores, y registrar las fechas clave de activación de la relación comercial.

Una correcta gestión documental garantiza no solo el cumplimiento de obligaciones legales, sino también una operatividad fluida con los nuevos socios estratégicos, permitiendo un inicio de operaciones sin retrasos ni observaciones regulatorias.

6. Plan de Mejora para la Agencia de Práctica

La implementación de un plan de mejora dentro del área de New Sales en White Bull Association SAS busca generar un impacto positivo y medible sobre la eficiencia de sus procesos, la calidad de su operación, la experiencia del cliente y el cumplimiento regulatorio. Este plan se convierte en el principal aporte estratégico del proceso de prácticas, ya que nace de un diagnóstico real y responde a necesidades puntuales identificadas durante la intervención.

El plan de mejora se fundamenta en la integración estructurada y eficiente de nuevos proveedores aseguradores al portafolio de la empresa. En este sentido, la agencia no solo amplía su oferta comercial con aseguradoras calificadas (Rate A/B), sino que lo hace a través de procesos optimizados, digitalizados y orientados al cliente. La gestión adecuada de estos proveedores impacta directamente en la satisfacción del cliente final, en la competitividad comercial frente a brokers y shippers, y en la sostenibilidad interna de los procesos.

Actualmente, ya se ha logrado vincular exitosamente a uno de los cuatro proveedores identificados: Geico, con quien ya se están emitiendo cotizaciones. Además, se está cotizando a modo de prueba con Prime Insurance Company, en paralelo a la finalización de negociaciones. En el caso de Brazos, se están completando los últimos requisitos documentales solicitados, y con respecto a XPT (quien representa a Trisura), se está en espera de concretar una visita comercial como paso previo a su integración. Esta evolución progresiva refleja la aplicabilidad del plan y el avance tangible en su ejecución.

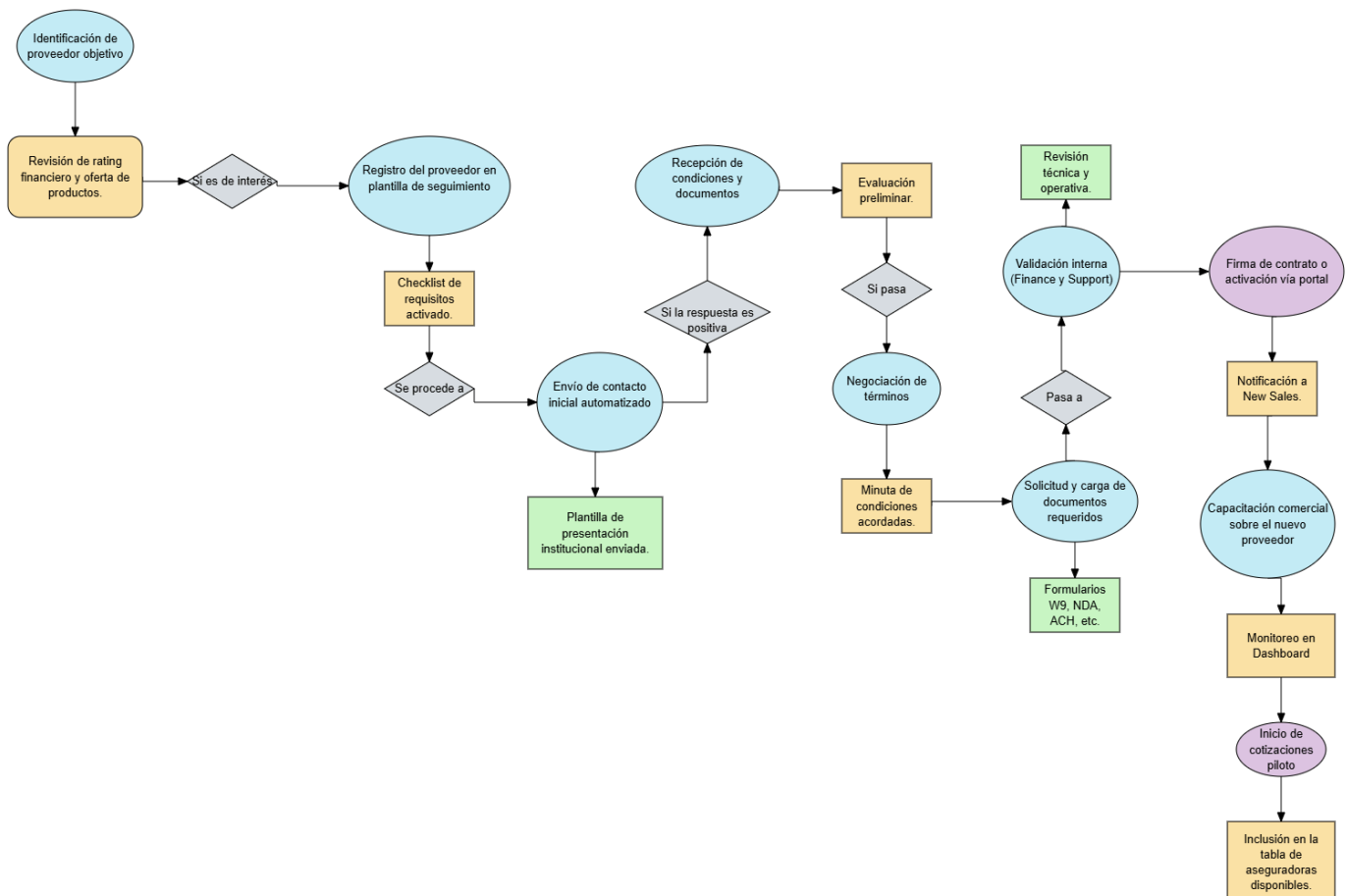
6.1 Operaciones más eficientes

Se propone diseñar un manual de procedimientos estandarizado para la integración de aseguradoras. Se genera una plantilla en el momento que incluye proveedores a los que se quiere tener acceso, checklist digitales, plantillas automatizadas para contacto y documentación, responsables por etapa y tiempos sugeridos.

Se acompañará con flujogramas comparativos del proceso antes y después de la mejora, lo cual permitirá visualizar con claridad los puntos eliminados, optimizados o automatizados.

Este manual optimiza el proceso al eliminar pasos innecesarios, reducir reprocesos y establecer tiempos de ejecución por tarea. Cada etapa —desde la identificación hasta la activación del proveedor— será acompañada de checklist, responsables asignados y plantillas automatizadas.

Con esto se espera reducir el tiempo promedio de integración de nuevos proveedores en un 50 %, eliminar ambigüedades en roles y generar trazabilidad en tiempo real.



6.2 Mejora la Gestión de la Organización

El plan establece una gestión por procesos clara: delimita el flujo de trabajo, define qué áreas intervienen y asigna responsabilidades específicas. Esta gestión evita duplicidades, alinea objetivos y genera un entorno colaborativo eficiente.

6.3 Permite tomar mejores decisiones

Actualmente, no se cuenta con una fuente unificada de información sobre proveedores, lo que dificulta evaluar su desempeño o impacto en la operación. El plan propone la construcción de un dashboard de indicadores clave, accesible para líderes de área y gerencia, que incluya métricas como:

- Tiempo de integración por proveedor
- Tasa de éxito comercial por MGA
- Porcentaje de cargas ganadas según aseguradora utilizada
- Satisfacción del cliente final por tipo de póliza

Esto permitirá tomar decisiones más informadas sobre mantener, reemplazar o renegociar con ciertos proveedores.

6.4 Mejorar la productividad

La propuesta incorpora herramientas de automatización para tareas repetitivas como:

- Envío de correos de presentación inicial
- Solicitud y carga de documentación estandarizada
- Validación de formularios W9, ACH, NDA, etc.

Se plantea además el uso de carpetas digitales por proveedor, con control de versiones, y el uso de integraciones con Salesforce para automatizar pasos entre formularios y correo.

Con estas acciones, se reducirá la carga operativa manual, se acelerarán los tiempos de ejecución y se minimizarán los errores humanos.

6.5 Satisfacción del Cliente

El objetivo final del plan es entregar al cliente transportista una experiencia más ágil, profesional y confiable. Para lograrlo, se garantizará que cada aseguradora integrada:

- Ofrezca productos adecuados a la operación del cliente
- Tenga condiciones claras, sin letras pequeñas que afecten al asegurado
- Se vincule únicamente si cumple con estándares regulatorios y de solvencia (Rate A/B)

Además, el equipo comercial contará con una tabla comparativa visual de aseguradoras, lo cual facilitará asesorar al cliente y explicarle el respaldo de su póliza.

Se procede con un Plan de Mejora de Procesos, con impacto directo en calidad, desempeño, productividad y experiencia del cliente.

Este plan de mejora responde a una necesidad concreta de la agencia de práctica, transforma un proceso clave para su sostenibilidad comercial y genera una estructura replicable que puede aplicarse en otras áreas de la empresa. Al integrar aseguradoras de calidad con procedimientos eficientes, White Bull mejora su propuesta de valor, fortalece su presencia en el mercado y ofrece un servicio más confiable y competitivo a los transportistas en EE. UU.

7. Aportes a mi Formación Personal

Durante esta práctica profesional, viví un proceso de crecimiento personal significativo.

Desarrollé habilidades blandas como la comunicación asertiva, necesaria para coordinar con proveedores y compañeros de trabajo en distintas áreas, y la responsabilidad, al liderar tareas clave que influían directamente en la operación comercial de la agencia. La adaptabilidad fue una competencia clave, ya que debí ajustarme a una dinámica empresarial exigente, cumplir con tiempos ajustados y responder de forma flexible ante cambios en prioridades.

También fortalecí valores como la ética, al manejar información sensible de clientes y aseguradoras con confidencialidad; la puntualidad, al cumplir con horarios y entregas sin margen de error, y el trabajo en equipo, al colaborar con diferentes áreas para lograr

objetivos comunes. Enfrenté y superé retos personales como el miedo a cometer errores en un entorno técnico y competitivo, lo cual me permitió ganar seguridad, confianza y autonomía en la toma de decisiones.

8. Aportes a mi Formación Profesional

Como estudiante de Negocios Internacionales, esta experiencia fue fundamental para integrar los conocimientos teóricos con las dinámicas reales del comercio internacional de servicios. Pude aplicar herramientas propias del análisis de proveedores internacionales, negociación de términos comerciales, gestión de documentación entre países y cumplimiento de normativas extranjeras.

Tuve la oportunidad de aplicar conocimientos técnicos adquiridos en la carrera, especialmente en gestión de procesos, análisis organizacional, redacción profesional y automatización básica. Entendí cómo funciona el entorno empresarial real del sector asegurador, desde su estructura operativa hasta los desafíos regulatorios y comerciales que enfrenta una agencia que trabaja con aseguradoras en EE. UU.

Mejoré habilidades específicas como el manejo de bases de datos, CRM, análisis comparativo de proveedores, documentación contractual y manejo de indicadores clave de desempeño. Todo esto contribuyó a fortalecer mi perfil ocupacional con competencias reales, validadas en un entorno laboral exigente, lo que me brinda una mayor preparación para enfrentar futuras oportunidades profesionales, tanto a nivel nacional como internacional.

9. Conclusiones

1. El plan de mejora propuesto permitió identificar fallas estructurales en el proceso de integración de aseguradoras, destacando la necesidad de un enfoque más estructurado y orientado a resultados. Gracias a este análisis, se pudo formular una propuesta concreta con impacto directo en la eficiencia operativa, la trazabilidad de los procesos internos y la calidad del servicio ofrecido al cliente.

2. La vinculación progresiva de proveedores como Geico, Prime, Brazos y XPT evidencia que una gestión basada en procesos y tecnología no solo es viable, sino que permite resultados tangibles en el corto plazo. Esto refuerza la importancia de alinear estrategias comerciales con herramientas de gestión adecuadas.
3. La experiencia en White Bull Association SAS representó un reto enriquecedor que me permitió enfrentar situaciones reales del entorno asegurador en EE. UU. en un ambiente laboral dinámico, colaborativo y orientado a resultados, lo que generó un aprendizaje profundo sobre la industria y sobre mi capacidad de adaptación y desempeño.
4. La formación recibida en la universidad me preparó para asumir esta experiencia con bases sólidas en análisis estratégico, gestión empresarial, negociación internacional y redacción profesional. Pude aplicar herramientas adquiridas en clase al contexto real, lo que valida la pertinencia del enfoque académico de la carrera.
5. El acompañamiento del asesor académico fue un soporte fundamental. Sus observaciones metodológicas y orientación profesional permitieron estructurar correctamente el proyecto, mantener el enfoque durante su desarrollo y garantizar que el producto final tuviera valor académico y aplicabilidad real.

10. Recomendaciones

1. A la empresa (White Bull Association SAS): Se recomienda institucionalizar el plan de mejora propuesto, mediante la implementación oficial del manual de integración de aseguradoras, su validación periódica y la asignación de un equipo responsable del seguimiento de los indicadores. Además, es recomendable fortalecer los procesos de inducción y retroalimentación continua para cada nuevo proveedor vinculado.
2. Al asesor académico: Sería ideal ampliar el acompañamiento a lo largo de la práctica mediante sesiones quincenales, donde se puedan resolver dudas

metodológicas, validar avances parciales y reforzar la conexión entre teoría y práctica, fortaleciendo así la experiencia del estudiante en tiempo real.

3. Al líder del proceso en la empresa: Se sugiere desarrollar espacios regulares de alineación entre las áreas operativas, financieras y comerciales, que permitan compartir actualizaciones clave sobre los procesos de integración, generar retroalimentación cruzada y consolidar un entorno de trabajo más articulado.
4. A la universidad/coordinación de prácticas: Sería beneficioso complementar el proceso de prácticas con un módulo preparatorio previo, donde los estudiantes puedan familiarizarse con formatos, metodologías de intervención, herramientas de seguimiento y ejemplos reales, facilitando así una transición más fluida hacia el entorno empresarial.

Referencias

Christopher, M. (2016). *Logistics & Supply Chain Management* (5, ilustrada, reimpressa ed.). Pearson Education.

https://www.academia.edu/115502416/Logistics_and_Supply_Chain_Management

Federal Motor Carrier Safety Administration. (2024, May 17). *Regulations* | FMCSA. Federal Motor Carrier Safety Administration. Retrieved April 26, 2025, from <https://www.fmcsa.dot.gov/regulations>

Florida Department of Highway Safety and Motor Vehicles. (n.d.). *Florida Insurance Requirements - Florida Department of Highway Safety and Motor Vehicles*. Florida Highway Safety and Motor Vehicles. Retrieved April 26, 2025, from <https://www.flhsmv.gov/insurance/>

Florida Office of Insurance Regulation. (n.d.). *Organization And Operation*. Florida Office of Insurance Regulation. Retrieved April 26, 2025, from <https://www.floir.com/about-us/organization-and-operation>

Texas Department of Insurance. (2003, Junio 11). *ADMINISTRATION OF THE TEXAS DEPARTMENT OF INSURANCE*. Texas Statutes. Retrieved April 26, 2025, from <https://statutes.capitol.texas.gov/Docs/IN/htm/IN.36.htm>

Texas Department of Motor Vehicles. (n.d.). *Motor Carriers* | TxDMV.gov. Texas Department of Motor Vehicles. Retrieved April 26, 2025, from <https://www.txdmv.gov/motor-carriers>