

OBJETIVOS BASICOS EN LA GESTION DEL SEGURO DE AUTOMOVILES

Julio Castelo Matrán
Presidente de MAPFRE MUTUALIDAD

INTRODUCCION

1. Toda actividad empresarial está sujeta a unas vicisitudes, bien sea derivadas del entorno general en que dicha actividad se desarrolla, bien sea inherentes al propio ejercicio de dicha actividad.

La ACTIVIDAD ASEGURADORA, en general, no es una excepción a esta regla, como tampoco podría serlo el SEGURO DE AUTOMOVILES en particular.

2. EL SEGURO DE AUTOMOVILES es no sólo el más importante -por volumen de negocio- de los seguros NO-VIDA en el mundo entero (lo que determina que un adecuado control de su gestión tenga una extraordinaria influencia en el conjunto de la actividad aseguradora), sino que además es el prototipo de los "seguros masivos", tanto por el número de pólizas que en él han de administrarse como por el número de siniestros que origina.

Ello da lugar a que el riesgo de desviaciones en sus magnitudes básicas no suela producirse de forma súbita e inesperada sino mediante un deterioro gradual y progresivo, lo que origina que el éxito en su gestión no obedezca tanto a planteamientos tácticos coyunturales más o menos acertados, sino a una actitud de vigilancia y corrección permanentes de todos y cada uno de los casi innumerables aspectos que lo componen.

3. Las ideas que se exponen en este trabajo son fruto de mi experiencia personal en una entidad especializada en el seguro de automóviles; la mayoría de ellas son vivencias reales, aunque hay algunas que son todavía aspiraciones no alcanzadas.

Nada de ello excluye, sin embargo, que algunas de tales ideas que expongo puedan ser aplicables por analogía -o de hecho se apliquen en la práctica- a otros ramos del Seguro. Lo cierto es que, en todo caso, si no exclusivas sí son al menos esenciales en la gestión del SEGURO DE AUTOMOVILES.

4. Creo conveniente hacer también unas aclaraciones de carácter metodológico:

Mi intervención tiene una primera parte destinada a exponer un resumen de la actual situación del Seguro de Automóviles en España, y de MAPFRE Mutualidad de Seguros en particular.

La segunda parte -la más sustancial- está referida a analizar, casi telegráficamente, los OBJETIVOS BASICOS que, a mi juicio, deben alcanzarse para que la gestión en el Seguro de Automóviles sea positiva.

5. Conscientemente he excluído el análisis de otras áreas de objetivos (Recursos Humanos, Política de Inversiones, Presupuestos y Control Presupuestario, Control de Gestión, etc.) que, aunque no menos importantes, no presentan a mi juicio singularidades relevantes en la gestión estricta del Seguro de Automóviles.

Madrid, Marzo de 1.993

JC/ya