

PROYECTO DE GRADO

Implementación de un Sistema de información integral para la Organización Torres
Guarín a partir del período 2018-01

PREPARADO POR:

María Camila Muñoz Múnera



Asesor Metodológico:

Isis Miosotis Álvarez Flórez

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA LATINOAMERICANA

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MEDELLÍN

2018

RESUMEN

La presente propuesta de mejora tiene como objetivo recomendar un Sistema de información integral para la Organización Torres Guarín que facilite y mejore el proceso de fidelización de clientes, las condiciones actuales de los procesos, y permita en gran instancia el monitoreo y control efectivo entre las unidades que la componen, para dar respuesta en tiempo real a las solicitudes, tramites y peticiones del cliente.

Las técnicas utilizadas para llevar a cabo el desarrollo eficiente del presente plan de mejora estuvieron apoyados particularmente bajo dos fuentes de información, en primera instancia se hizo uso de la revisión documental; bases de datos, referentes bibliográficos y publicaciones de interés de la organización. Seguidamente una serie de entrevistas, reuniones con focos de intervención y áreas de apoyo de la compañía. A partir de dicha pesquisa fue factible esclarecer que este sistema multifuncional desde su metodología sin duda alguna proporcionara las herramientas necesarias para llevar a cabo una gestión eficiente en los diferentes procesos administrativos, operativos, y comerciales realizados en cada uno de las áreas de la organización.

Palabras Claves: Sistema de información, Organización, Cargos, Procesos, Herramientas, Mercado, Productos, Servicios, Clientes.

ABSTRACT

The purpose of this improvement proposal is to recommend an all-inclusive information system for the Torres Guarín Organization that facilitates and improves the customer loyalty process, the current conditions of the processes, and allows, in great instance, effective monitoring and control between the units that compose it, to respond in real time to the requests, procedures and petitions of the client.

The techniques used to complete efficiently the development of this improvement plan were supported particularly under two sources of information, in the first instance the documentary review was used; databases, bibliographic references and publications of interest to the organization. Then it continued with a series of interviews, meetings with intervention focuses and areas of support of the company. From this research, it was appropriate to clarify that this multifunctional system, from its methodology, will with no doubt provide the necessary tools to carry out an efficient management in the different administrative, operative, and commercial processes carried out in each one of the areas of the organization.

Keywords: Information system, Organization, Charges, Processes, Tools, Market, Products, Services, Clients.

AGRADECIMIENTOS

Inicialmente dar gracias a Dios por darme la posibilidad de culminar esta etapa de formación como profesional.

A mis padres y mi hermana quienes, con su confianza, motivación constante, y un apoyo sincero e incondicional se convirtieron en la inspiración y el motor para superar las dificultades y afrontar con entereza los retos que se presentaban a lo largo de la carrera. Es este logro por ustedes, por lo que valen, porque admiro su fortaleza y todo lo que han hecho de mí.

A los docentes de la Universidad Autónoma Latinoamericana quienes fueron guía y apoyo para el desarrollo personal y la formación académica adquirida, con sus enseñanzas, conocimientos y aprendizajes nos permitieron estar cada vez más cerca de la excelencia.

A la empresa Torres Guarín por colocar toda su confianza en mí y darme la oportunidad de realizar mis prácticas profesionales.

Finalmente, a mis compañeros de estudio por su compañía, respaldo y apoyo a lo largo de estos cuatro años de carrera profesional.

Tabla de Contenido

RESUMEN	2
AGRADECIMIENTOS	3
INTRODUCCIÓN	5
1. SITUACIÓN PROBLEMA	6
2. OBJETIVOS	8
2.1 Objetivo General.....	8
2.2. Objetivos Específicos	8
3. JUSTIFICACIÓN	9
4. MARCO REFERENCIA	10
4.1. Marco Contextual	10
4.1.1. Sector asegurador.....	10
4.1.2. Sector económico.....	10
4.2. Marco Teórico	16
4.3. Marco Legal.....	20
5. METODOLOGIA.....	24
5.1 Enfoque.....	24
5.2 Modalidad	24
5.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección y Análisis.....	24
5.3.1. Revisión documental	¡Error! Marcador no definido.
5.3.2. Encuesta	¡Error! Marcador no definido.
5.3.3. Matrices de información	25
5.3.4. Herramientas ofimáticas	25
5.4. Consideraciones Éticas	25
HALLAZGOS Y PROPUESTA.....	27
Fase 1: Estado actual	27
RECOMENDACIONES.....	35
CONCLUSIONES	59
REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS	60

INTRODUCCIÓN

La imperante necesidad que tienen las organizaciones hoy por hoy de implementar sistemas de información integrales, como herramienta para la planeación, el buen control y el seguimiento de procesos productivos, ha facilitado en gran medida el poder incorporar elementos que hacen parte del contexto organizacional y que por su parte acceden a mejorar y garantizar la conformidad de los productos y servicios que son ofrecidos al cliente.

Torres Guarín y CIA LTDA, objeto de estudio práctico del presente trabajo de grado, es una organización que actualmente se encuentra dentro de un mercado en expansión, muy competitivo y exigente. Esta circunstancia la ha llevado a pensar en implementar procesos de mejora en la calidad de su servicio. Es evidente que en la medida en que *Torres Guarín* asimile esta filosofía de trabajo y la concrete en un sistema de gestión integral, podrá agregar valor al servicio ofrecido y así alcanzar en mayor proporción la satisfacción de sus clientes, su principal razón de ser, considerados estos sin duda alguna como un factor esencial para la planificación estratégica de la organización.

Claramente la implementación del sistema de información integral *SIT* dentro de su marco estructural busca un enfoque integral de los procesos, con metodologías administrativas eficientes, basadas en la planeación a corto plazo, el mejoramiento continuo de los procesos, productos, servicios y el fortalecimiento de las relaciones entre organización, mercado, competencia, proveedores y demás estructuras organizacionales.

Automatizar procesos operativos, tener mayor flexibilidad en su infraestructura, responder de manera rápida y oportuna a las exigencias de un mercado asegurador tan dinámico y competitivo, se convierte en el aliciente vital que desde su metodología facilitara la prevención de errores en tiempo real y oportuno, incrementando la productividad, mejorando resultados y optimizando procesos orientados a satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes potenciales.

1. SITUACIÓN PROBLEMA

Torres Guarín y Compañía Limitada, es una empresa colombiana, asesora de seguros, con altos estándares de calidad; que se ha distinguido por su dedicación, calidez humana y excelencia en la prestación del servicio. Actualmente la organización cuenta con presencia de diecisiete oficinas a nivel nacional y casa Matriz ubicada en la ciudad de Manizales.

La organización inicia sus actividades en la ciudad de Manizales en el año 1976 y desde dicha fecha, la organización ha crecido, situación que ha permitido la expansión de nuevas líneas de productos y servicios, entre ellos, seguros de vida de grupos Educadores, seguros exequiales, seguros de salud, seguros contra accidentes escolares, seguros para pymes, seguros para el hogar, pólizas de manejo del sector educativo, pólizas de copropiedades, pólizas de vida individual, pólizas de vida de grupo empresariales, pólizas de vehículos, SOAT, y pólizas de responsabilidad social; que se ofrecen con el objetivo de atender las necesidades y el bienestar de sus clientes su principal razón de ser.

Desde sus inicios, la organización ha tenido como propósito consolidarse como pionero en la administración de seguros y, así mismo, incursionar en nuevas líneas de negocios, logrando obtener así excelentes reconocimientos, mayor experiencia y aceptación en el mercado asegurador. Por tanto, poder contar con un equipo de trabajo íntegro, idóneo y proactivo, comprometido en brindar confianza y satisfacción a sus clientes mediante asesorías especializadas, llevando a cabalidad el cumplimiento de requisitos legales, sin duda alguna, lidera un proceso de transición generacional que garantiza un mejoramiento continuo y larga permanencia en el tiempo para la organización.

En este orden de ideas cabe resaltarla la ardua labor que ha desempeñado la organización Torres Guarín en el tiempo que lleva de existencia, situación que por su parte ha permitido el cumplimiento de los estándares de calidad exigidos y el reconocimiento que avala la excelencia de sus servicios; Asesorías Especializadas, Administración de Pólizas de Seguros y Gestión de Siniestros a Nivel Nacional, amparadas bajo la Norma de Calidad ISO 9001-2008y acreditadas bajo el marco de la ONAC “*Organización Nacional de Acreditación de Colombia*”. No obstante dificultades estructurales tales como demoras en los diferentes tramites y cotizaciones llevadas a cabo por el área técnica que opera desde casa matriz, particularmente, para el tema de seguros generales, es decir, pólizas de manejo para el sector educativo oficial y pólizas de responsabilidad civil para personas naturales, se ha convertido en un gran reto que ha acortado el rápido acceso a la información; la agilidad oportuna en las diferentes operaciones; la clasificación instantánea en la documentación; la extracción automática de datos; la toma oportuna de las decisiones y la obtención de resultados a tiempo que especialmente para las auxiliares operativas de la Sede Medellín, imposibilita cumplir con las expectativas del cliente en el momento oportuno.

Determinar las falencias que intervienen en los procesos y que en gran instancia impiden satisfacer con las necesidades del cliente, ha generado ciertas incertidumbres, especialmente, pérdida de credibilidad por parte de los usuarios al no tener información de

los diferentes tramites en tiempo real. Dada esta problemática inquietarse y tratar de buscar elementos que permitan mejorar dichas deficiencias resultan beneficiosas y esclarecen un margen que consiente a preguntarse.

¿Cómo mejorar el proceso de fidelización de clientes a través de un sistema de información integral para el año 2018?

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

Proponer un Sistema de información integral para la organización Torres Guarín que facilite y mejore el proceso de fidelización de clientes para el año 2018.

2.2. Objetivos Específicos

Identificar la situación actual de la organización y de cada una de las unidades que la integran con base a los procesos que se realizan en cada uno de ellos.

Caracterizar las necesidades, expectativas y percepciones de los usuarios potenciales de Torres Guarín con respecto a la calidad de los servicios y productos ofrecidos.

Recomendar el modelo adecuado que permita implementar un sistema de información integral y por su parte acceda a mejorar la calidad de los servicios prestados a su cliente.

3. JUSTIFICACIÓN

Claramente el control, la medición y la obtención de resultados provenientes de un buen desempeño y de la eficacia de los procesos inmersos en un sistema de información integral, se establecería como un componente esencial que accedería a mejorar la productividad organizacional y por su parte el desarrollo de los servicios profesionales que ofrece la organización.

Buscar vincular soluciones tecnológicas disponibles para la gestión competitiva; con el objetivo de maximizar resultados, mejorar la calidad de los servicios, optimizar recursos, proporcionar el acceso rápido a la información y en gran medida cumplir con las exigencias del cliente; indiscutiblemente se consolidaría como una fuerte estrategia empresarial que soportaría el crecimiento de las unidades de negocio de la organización; facilitando la toma oportuna de las decisiones; e incrementando por su parte la rentabilidad económica y la competitividad en el mercado asegurador.

Proponer un modelo de gestión integral que desde su metodología permita llevar a cabo una adecuada gestión de la seguridad en la información, de una forma metódica, documentada y basada en objetivos claros lograría convertirse en la herramienta vital y estratégica más importante que facilitaría en un corto plazo efectuar las mejores y prácticas maneras para asegurar la satisfacción del cliente con la calidad.

Evidentemente la necesidad de considerar y de planificar los procesos en términos que aporten valor, que permitan generar un nuevo contexto competitivo transformando la gestión empresarial y el modelo de negocio tradicional; sin duda alguna se convierte para Torres Guarín en un factor clave y diferenciador que posibilita adoptar diferentes esquemas y estructuras organizacionales para llevar a cabo una gestión de calidad más eficiente en sus diversas operaciones.

4. MARCO REFERENCIA

4.1. Marco Contextual

4.1.1. Sector asegurador

La actividad aseguradora en Colombia está regulada por la superintendencia financiera, organismo de carácter técnico adscrito al Ministerio de Hacienda y Crédito Público quien ejerce el control, vigilancia e inspección de quienes desempeñan la actividad financiera y aseguradora en el país. La Constitución Nacional establece que la actividad aseguradora en Colombia es de interés público, razón por la cual solo puede ser ejercida en el país con previa autorización del estado. (Industria Aseguradora Superintendencia Financiera de Colombia, 2017)

4.1.2. Sector económico

La necesidad que pretende satisfacer la Entidad es la contratación del programa de seguros que garantice la protección de sus bienes e intereses patrimoniales contra la mayor cantidad de riesgos a los cuales se encuentra expuesto, determinando que el sector al cual pertenece el servicio es el *Sector Asegurador*. (Fasecolda Estadística del Sector Asegurador)

Aspectos generales

En Colombia, la actividad aseguradora se encuentra avalada por la Constitución Política de Colombia, que en su artículo 335, establece que “Las actividades financieras, bursátiles, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos de captación son de interés público y sólo pueden ser ejercidas con previa autorización del Estado, conforme a la ley, la cual regulará la forma de intervención del Gobierno en estas materias y promoverá la democratización del crédito”.

Es así como a través de la Superintendencia Financiera de Colombia el Estado ejerce la inspección, vigilancia y control sobre las entidades que desarrollan este tipo de actividad. Básicamente El mercado asegurador se encuentra conformado en diferentes segmentos en los cuales estas compañías desarrollan su objeto social, tales como: seguros de daños, seguros de personas, ramos de seguridad social y SOAT.

Actualmente, se encuentran autorizadas para operar en Colombia 45 compañías de seguro, de las cuales 26 corresponden a compañías destinadas para la comercialización de Seguros generales y 19 aseguradoras asignadas a Seguros de vida.

La Federación de Aseguradores Colombianos “**FASECOLDA**”, es la Entidad gremial sin ánimo de lucro, que representa la actividad del sector asegurador frente a las entidades de vigilancia y control. La federación ha liderado el desarrollo del sector de Seguros mediante la realización de actividades permanentes, tanto en el ámbito nacional e internacional. En especial, está dedicada a impulsar la cultura de los seguros y la modernización de la industria. Para alcanzar este propósito, analiza y recolecta estadísticas

generales, así como específicas de los resultados del sector. También, adelanta seguimientos de aquellos proyectos de ley que se tramitan en el Congreso de la República y que puedan tener incidencia en el sector de seguros, al mismo tiempo que brinda asesoría técnica, jurídica y económica a sus asociados. (Fasecolda Estadística del Sector Asegurador)

Posibles Oferentes

En el siguiente cuadro se muestran los principales oferentes que participan en procesos contractuales con el Estado, garantizando así la adjudicación de los procesos relacionados con actividades aseguradoras en cada una de las entidades públicas y privadas.

Calificaciones Basadas en el Perfil de la Industria

Mercado Asegurador Colombiano

Calificaciones	AAA	AA	BBB	<BBB
Muy Fuerte Perfil de Negocio	✓			
Fuerte Perfil de Negocio		✓		
Moderado Perfil de Negocio			✓	
Débil Perfil de Negocio				✓

Tomado de: (Metodología de Calificación de Seguros-Fitch Ratings Colombia.)

Las aseguradoras categorizadas con perfil de negocios “*muy fuerte*” por lo general son las compañías más grandes en sus respectivos mercados con perfiles de riesgo de negocios bajos y altos niveles de diversificación, por lo general estas compañías tienen ventajas competitivas sostenibles que les permiten generar ganancias y capital consistentes sin tomar un riesgo indebido.

Posterior a ello las aseguradoras que están categorizadas dentro de un perfil de negocio “*fuerte*”, tienen una trayectoria de competir eficazmente en sus mercados respectivos. Son normalmente, de tamaño mediano en términos de volumen de negocios y por ende tienen un perfil de riesgo de negocio más moderado y razonable.

Seguidamente las aseguradoras categorizadas con un perfil de negocio “moderado”, por lo general no tienen la escala operativa de muchos de sus competidores, tienen una diversificación más limitada, una exposición más alta a líneas de negocio o mercados más riesgosos o menos rentables. Finalmente, las aseguradoras categorizadas con un perfil de negocio “débil” son consideradas como compañías altamente vulnerables a las condiciones de un mercado en deterioro o a una mayor competencia de jugadores mejor posicionados o más grandes.

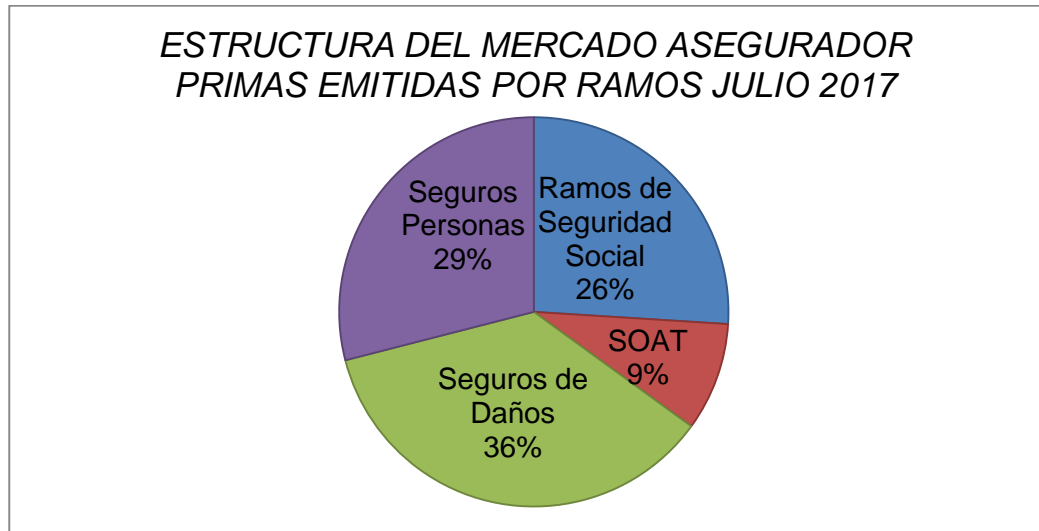
Principales oferentes en contratación estatal y su participación dentro de los procesos asesorados.

COMPAÑÍAS ASEGURADORAS	CALIFICACIÓN
La Previsora S. A	AAA
Aseguradora Solidaria de Colombia	AA
Liberty Seguros S.A.S	AAA
Mapfre Seguros Generales de Colombia S. A	AA
Generally Colombia Seguros Generales S. A	AA
Seguros Generales Suramericana S. A	AAA
ALLIANZ	AA
Seguros Del Estado	AAA

Tomado de: (Metodología de Calificación de Seguros-Fitch Ratings Colombia.)

Estructura del mercado asegurador

De acuerdo con cifras estipuladas por **FASECOLDA**, con corte a Julio del 2017, la estructura del mercado asegurador se encuentra establecida de la siguiente manera:

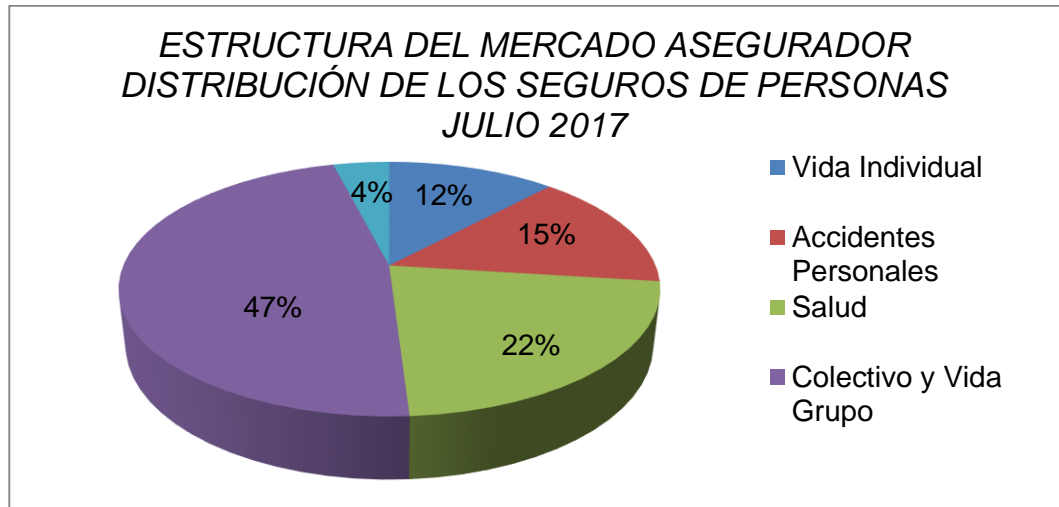


Tomado de: (Industria Aseguradora Colombiana-FASECOLDA)

En términos generales y de acuerdo a las cifras obtenidas del principal gremio asegurador (FASECOLDA), para la fecha con corte a Julio del 2017, se evidencia un buen crecimiento para el Sector, logrando un incremento en la cantidad de seguros demandados por el mercado nacional en todas las ramas ofertadas.

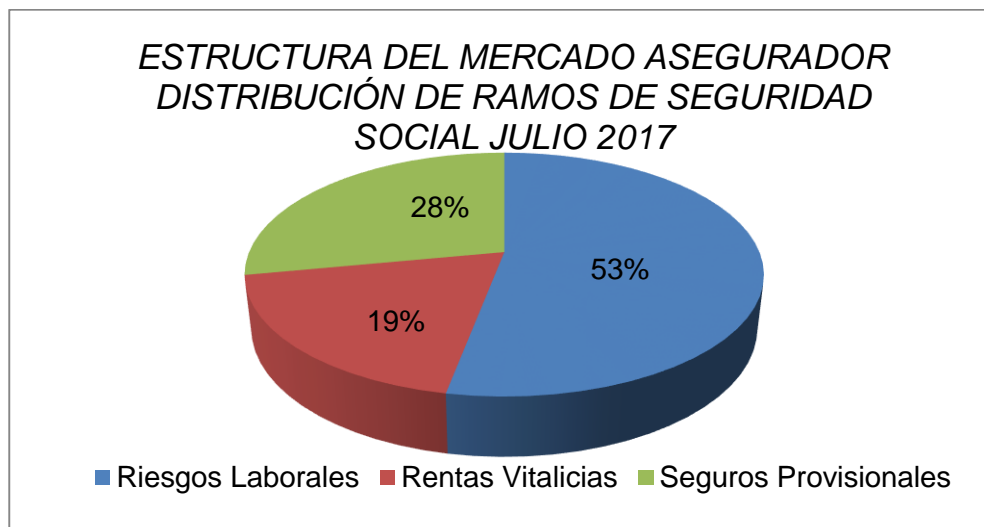
Por grupo de ramos, las de mayor incremento fueron las primas correspondientes a Seguros de Daños con un 36% evidentemente logrando estas con su calificación convertirse en el principal líder de la estructura del mercado asegurador, en relación a ello los seguros a personas obtuvieron una calificación correspondiente al 29%, los seguros contra ramos de seguridad social un 26% y finalmente seguros correspondientes a SOAT un 9%.

Se presenta a continuación un esquema de gráficas, en las cuales se evidencia el margen de participación de cada uno de los ramos correspondientes a la actividad aseguradora.



Tomado de: (Industria Aseguradora Colombiana-FASECOLDA)

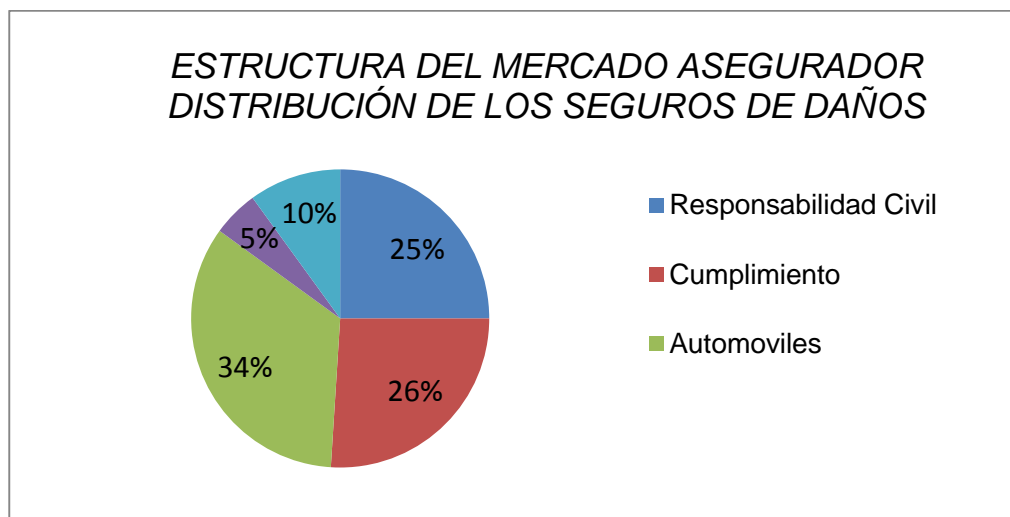
Como se puede observar en la gráfica anterior, la distribución de los seguros por ramos, correspondientes a productos de vida grupo, seguros colectivos y salud, son las variables que muestran mayor porcentaje de participación en cuanto al margen de estructura del mercado asegurador. Posterior a ello se sitúan las variables, correspondientes y catalogadas en seguros de accidentes personales, vida individual y educación, evidenciando en ello el impacto que tiene el constante crecimiento de la cartera crediticia colombiana ligado a la constante demanda de Pólizas grupales para este nicho de mercado.



Tomado de: (Industria Aseguradora Colombiana-FASECOLDA)

Evidentemente los criterios de clasificación correspondientes a ramos de seguridad social en Colombia, en su proceso de participación han mostrado un buen dinamismo y un desempeño arrollador que ha permitido aminorar todo tipo de riesgos en relación al seguro previsional que este ofrece. Para este caso es importante resaltar el mayor porcentaje de

participación para el ramo de Riesgos Laborales quien presenta unas características particulares que conllevan a que hoy por hoy sea este un seguro que presenta una alta rotación de la cartera, promoviendo el crecimiento del negocio hacia el futuro y asegurando niveles pertinentes de rentabilidad para cada una de las personas que se encuentran afiliadas a este gremio.



Tomado de: (Industria Aseguradora Colombiana-FASECOLDA)

Claramente en la estructura del mercado asegurador y por ende en la distribución de los seguros de daños, se logra evidenciar mayor porcentaje de participación para cada una de las ramas emitidas y clasificadas dentro de esta actividad, en especial para las pólizas de automóviles, cumplimiento, incendio y lucro cesante. En parte es válido afirmar que el crecimiento acelerado de la cobertura del número de asegurados en todos los ramos está estrechamente relacionado con el fortalecimiento del patrimonio de la industria aseguradora y de los múltiples beneficios que estas ofrecen a sus asegurados.

Aspectos normativos

El conocimiento de los posibles oferentes a partir del marco normativo

Atendiendo a lo establecido en el artículo 15 del Decreto 1510 de 2013, se realiza el siguiente análisis del sector asegurador desde el punto de vista legal, comercial y de conocimiento de los posibles oferentes del mercado asegurador.

Le corresponde a la Superintendencia Financiera de Colombia autorizar los ramos de seguros de las compañías, no obstante, para el presente proceso de selección se hace necesario que los proponentes cuenten con la aprobación de los ramos respectivos objeto de contratación del programa de seguros requerido por la entidad para ejercer su actividad comercial.

<i>AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN</i>	<i>ACTIVIDAD DE INTERÉS PÚBLICO</i>	<i>FORMA DE CONSTITUCIÓN</i>	<i>OBJETO SOCIAL</i>	<i>REGLAS GENERALES DEPÓSITO DE PÓLIZAS</i>
Superintendencia Financiera de Colombia.	Solo puede ser ejercida en el país con previa autorización del Estado.	Bajo la modalidad de Sociedad Anónima o Asociación Cooperativa.	Realización de operaciones de Seguros, bajo las facultades establecidas.	Las entidades aseguradoras deben radicar en la SFC el modelo de las pólizas con los anexos que ofrecen

Tomado de: (Metodología de Calificación de Seguros, Fitch Ratings Colombia.)

4.2. Marco Teórico

Evidentemente toda organización es un sistema complejo integral formado por un grupo humano y una variedad de recursos físicos coordinados para la obtención de una finalidad establecida en el tiempo, que permiten dar respuesta a las demandas cambiantes del medio en el cual se encuentra posicionada la organización. No obstante, no es desconocido que muchas organizaciones a menudo fallan al no comprender que su efectividad puede mejorar drásticamente si los procesos que soportan su operación están bien gestionados y automatizados.

Ante esta situación se propone el desarrollo de un plan de mejora enfocado en la implementación de un Sistema de información Integral, apoyado bajo un referente teórico que desde sus fundamentos permite tener mejor claridad de las temáticas tratadas y de los conceptos apoyados en su metodología por diversos autores.

Para autores como Beltran,(2002) Un sistema de información integral, es una estructura funcional de trabajo acordada en toda la organización, documentada con procedimientos técnicos y administrativos efectivos, para guiar las acciones coordinadas de todos los recursos de la organización, para efectuar las mejores y prácticas maneras de asegurar la satisfacción del cliente con la calidad, proporcionando los elementos necesarios para la solución de problemas y la toma de decisiones con información puntual y específica.

Básicamente desde esta perspectiva el enfoque del sistema de calidad se fundamenta en que la satisfacción del cliente no puede alcanzarse interviniendo en una sola área de la organización, ya que su logro depende, tanto de las acciones que se emprendan individualmente en las diferentes áreas del negocio, como de aquellas que se trabajan de manera conjunta.

De una manera más acertada tratar de recopilar definiciones que permitan esclarecer un mejor margen de definición en cuanto al concepto tratado, facilita en gran medida enlazar nuevos referentes teóricos y junto a ello determinar el enfoque esencial ligado a comprender la importancia de contar en una organización con un sistema de información integral claro y bien estructurado que determine, documente, coordine y mantenga las actividades claves en todas las áreas de la organización.

Para Peña, (2016) Un sistema de información es un conjunto de elementos interrelacionados con el propósito de prestar atención a las demandas de información de una organización, para elevar el nivel de conocimientos que permitan un mejor apoyo a la toma de decisiones y al desarrollo de acciones.

Desde este enfoque, se hace evidente tratar de determinar la gran cantidad de factores involucrados y necesarios en un sistema de gestión que faciliten cumplir con las demandas del mercado y al mismo tiempo con el control de calidad que se es requerido en el mismo.

Los sistemas de información constituyen hoy por hoy, no sólo soportes de los negocios, sino un instrumento de ventajas competitivas y sostenibles. Considerar la información como la base del conocimiento, la inteligencia y el talento organizacional, y a su vez como una de las principales fuentes de ventaja competitiva sostenible, permite situar a la organización en condiciones emprendedoras ante el aprendizaje y la innovación en un medio tan competitivo como el nuestro.

En relación con la temática anteriormente tratada, autores como Peralta, (2008) de una manera más congruente definen el sistema de información como un conjunto de elementos que interactúan entre sí con el fin de apoyar las actividades de una organización, considerando que son esencialmente artefactos del conocimiento que capturan y representan este recurso en ciertos dominios.

Claramente resaltar el protagonismo y el dinamismo que los sistemas de información llevan a cabo en su actividad, al regular y gestionar todo tipo de recursos; procesos, identificación, transformación y almacenamiento de información, sin duda alguna genera cambios en el estado del conocimiento que poseen las personas, facilitando a cabalidad la solución de problemas informativos, y apoyando en su totalidad la toma de decisiones operacionales.

Para las empresas de hoy optimizar el tiempo y los recursos logra convertirse en la herramienta de gestión vital y con mayor importancia. Mejorar y rediseñar flujos de trabajo para hacerlos más eficientes y a su vez adaptarlos a las necesidades de los clientes especialmente para el caso de aquellas organizaciones que en su estructura basan su sistema de gestión en la calidad total, los procesos se convierten sin duda alguna en el elemento más importante.

Para Román, (2006) En su definición de gestión por procesos, este trata de determinar que es la gestión quien está dirigida a garantizar un conjunto de medidas, métodos y

procedimientos que aseguren al máximo las exigencias del cliente con una elevada eficiencia, efectividad y competitividad por procesos.

Es evidente que la organización está consciente de las necesidades de sus clientes y para ello trabaja a través de sistemas interrelacionados que hacen posible todo el proceso de gestión. La gestión coloca a las personas y a los sistemas en movimiento y empuja a los procesos a la acción en pos de los fines y objetivos del negocio, para la gestión, los procesos son las herramientas con las que se forja y particularmente se consigue el éxito empresarial.

Particularmente no es desconocido, que cada día son más las empresas que están incorporando la calidad como un elemento clave en sus sistemas de gestión para satisfacer las necesidades de los clientes, reducir los costes y alcanzar las mayores cuotas de exigencia con el fin de mejorar su posición competitiva en el mercado.

En este proceso de adaptación a las nuevas exigencias del mercado, las empresas necesitan profesionales con la formación necesaria para planificar el diseño e implantación de los procesos. Pero una vez que la calidad es asumida como un elemento imprescindible en su estrategia de mejora, los responsables de calidad asumen un papel fundamental hacia los modelos de mejora y de calidad total en la organización.

Hartman, (2002) en su proceso organizacional define que la satisfacción y fidelización de clientes, cumple un papel importante en las empresas, por lo cual su gestión debe verse soportada en diferentes lineamientos como política de cliente objetivo y grado de satisfacción.

Uno de los factores que más inciden en la satisfacción de un cliente es el "valor" que una empresa le ofrece en comparación a lo que ofrecen sus competidores, tales como: calidad del producto o servicio ofrecido, seguridad y confianza, logrando así la plena satisfacción y fidelización de su cliente potencial.

En este mismo orden de ideas haciendo una revisión de la literatura, existen diferentes conceptos con relación a la fidelización de clientes. (Day, 1999) Afirma que la fidelización no es una relación perdurable sino una sensación de afinidad hacia los productos o servicios de una organización. Por su parte, (Reinares, 2002) afirma que la fidelización se debe entender como la acción enfocada a conseguir clientes que mantengan relaciones comerciales y duraderas con la empresa por un largo periodo de tiempo.

De acuerdo a lo anterior, la Fidelización de clientes cumple un papel importante en las empresas, por lo cual su gestión debe verse soportada en diferentes lineamientos como: marketing relacional, política de cliente objetivo y grado de satisfacción.

Optar por cambiar radicalmente la forma de gestionar y utilizar la información de los clientes y por su parte centrarse en obtener conocimiento que permita identificar las necesidades primordiales, realizar una segmentación efectiva es el factor clave y diferenciador para lograr fidelización y mayor aceptación por parte de los clientes.

Integrar personas, procesos y tecnologías con el ideal de incrementar el rendimiento a través del aprendizaje y por su parte conseguir resultados sostenibles y duraderos en el tiempo, sin duda alguna se concibe como un elemento estratégico y vital que desde su metodología tiene por objetivo facilitar la construcción y la gestión de relaciones íntegras y autónomas con los clientes.

Con base en diversos diferentes teóricos para Morgan (2006), Evidentemente en las organizaciones de hoy la puesta en marcha de una *estrategia CRM* se concibe como una herramienta clave que facilita el proceso de fidelización de clientes, permitiendo mejorar el servicio brindado, ofreciendo una atención eficiente y accesible, todo ello con el fin de canalizar las relaciones existentes entre organización- cliente, buscando fidelización e incremento de lealtad por parte de ellos.

Finalmente logra ser apropiado hablar de la importancia que tienen los principios de la administración de calidad, en cuanto a procesos, procedimientos y técnicas implementadas en la ejecución y el buen desempeño de las actividades organizacionales, buscando con ello relaciones duraderas y estables en las organizaciones

Principios de la Administración de Calidad: Estos principios logran ser utilizados por la dirección para guiar a sus organizaciones hacia la mejora continua.

1: Enfoque al Cliente: Las organizaciones dependen de sus clientes, es por esto que las compañías deben entender el estatus actual y futuro de las necesidades del cliente.

Beneficios Clave:

- Obtener la lealtad del cliente.
- Aumento en las utilidades y la participación de mercado obtenida mediante una respuesta rápida y flexible a las oportunidades del mercado.
- Aumento en la efectividad en el uso de los recursos de la organización para lograr la satisfacción del cliente.

2: Enfoque a Procesos: Los resultados que se tienen esperados, se obtienen de manera eficiente cuando las actividades y recursos relacionados son administrados como un proceso.

Beneficios Clave

- Resultados mejorados, consistentes y predecibles.
- Oportunidades de mejora enfocadas y priorizadas.
- Menores costos y tiempos de ciclo más cortos a través de la efectiva utilización de los recursos.

3. *Enfoque Sistémico para Administración*: Identificar, entender y administrar procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la efectividad y eficiencia de una organización para lograr sus objetivos.

Beneficios Clave

- Habilidad para enfocar los esfuerzos a procesos clave.
- Proveer confianza a las partes interesadas sobre la consistencia, efectividad y eficiencia de la organización.
- Integración y alineación de los procesos que mejor logren los resultados deseados.

4.3. Marco Legal

Evidentemente desarrollar el derecho constitucional de las personas a conocer, actualizar y rectificar información que se haya recogido sobre ellas en bases de datos o archivos es la finalidad de la *ley estatutaria 1581 del 2012*, Habeas Data. Por medio de esta se busca proteger la información de las personas que esté en poder de empresas públicas o entidades privadas, las cuales tienen la responsabilidad de adaptar sus procesos con el fin de realizar un manejo adecuado de sus bases de datos. (Ley 1581 MinTIC, 2012)

A través de normativas reglamentadas bajo la *Ley Estatutaria Habeas Data*, se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

En Colombia, la aplicación de esta Ley es obligatoria para las personas jurídicas de naturaleza privada inscritas en las cámaras de comercio, las sociedades de economía mixta, las personas naturales y las entidades públicas que posean datos personales registrados en cualquier base de datos.

La Superintendencia de Industria y Comercio, a través de una Delegatura para la Protección de Datos Personales, ejerce la vigilancia para garantizar que en el tratamiento de datos personales se respeten los principios, derechos, garantías y procedimientos previstos en la presente ley.

Velar por el cumplimiento de la legislación en materia de protección de datos personales.

Impartir instrucciones sobre las medidas y procedimientos necesarios para la adecuación de las operaciones y disposiciones acogidas en la presente ley.

Administrar el Registro Nacional Público de Bases de Datos y emitir las órdenes y los actos necesarios para su administración y adecuado funcionamiento.

Garantizar la protección de datos personales y el tratamiento de los mismos, a través de normativas y disposiciones legales, *mediante aplicaciones de normas especiales, regidas bajo leyes y decretos estatutarios, logran encontrarse* amparados bajo principios de regularidad consagrados en diversos artículos de la constitución colombiana

Ley Estatutaria 1266 de 2008, en dicha ley se dictan las disposiciones generales de hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial información financiera, crediticia, comercial, y de servicios, amparada bajo el Artículo 5° de la Constitución Colombiana través de la cual se disponen los siguientes lineamientos

La información personal recolectada o suministrada de conformidad con lo dispuesto en la ley, solo podrá ser entregada de manera verbal, escrita, o puesta a disposición de las siguientes personas y en los siguientes términos

A los titulares, a las personas debidamente autorizadas por estos mediante el procedimiento de consulta previsto en la presente ley.

A las entidades públicas del poder ejecutivo, cuando el conocimiento de dicha información corresponda directamente al cumplimiento de alguna de sus funciones.

A los órganos de control y demás dependencias de investigación disciplinaria, fiscal, o administrativa, cuando la información sea necesaria para el desarrollo de una investigación en curso.

Ley 1712 de 2014, se crea la Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional

El objeto de la presente ley es regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información, acogido bajo principios estipulados en el Artículo 2°

Toda información en posesión, bajo control o custodia de un sujeto obligado es pública y no podrá ser reservada o limitada sino por disposición constitucional o legal, de conformidad con la presente ley.

A través del Decreto 1727 de 2009, se determina la forma en la cual los operadores de los Bancos de Datos de Información Financiera, Crediticia, Comercial, de Servicios y la proveniente de terceros países, deben presentar la información de los titulares correspondientes a:

Información general del titular:

Nombre y apellidos completos razón o denominación social. Tipo y número de identificación: Cédula de ciudadanía, cédula de extranjería, NIT.

Sector Financiero

Comprende todos los productos adquiridos y las obligaciones contraídas por el titular de la información con entidades del sector comercial o de servicios.

Tipo de contrato: Indica el tipo de contrato celebrado por el titular de la información con la fuente de información.

Número y estado del contrato: se revela el número del contrato, así mismo, se indica si el contrato se encuentra vigente o en estado de mora

Condición o calidad: se debe indicar la condición o calidad en que actúa el titular de la información; es decir, si es deudor principal, deudor solidario, fiador, avalista u otro.

Dentro de las facultades concretas que se reconocen frente al derecho del Habeas Data se contemplan principios protección que aseguren la participación de las personas en el proceso

Principio de legalidad: el tratamiento a que se refiere la presente ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.

Principio de seguridad: la información sujeta se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Principio de confidencialidad: todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma.

Conocer más y mejor al cliente es el primer paso para proteger los intereses de las Aseguradoras y poder darle un servicio de excelencia al cliente final, por tanto. La implementación del Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, particularmente en el gremio asegurador tiene como objetivo primordial prevenir que las mismas sean utilizadas para dar apariencia de legalidad a activos provenientes de actividades delictivas o para la canalización de recursos hacia la realización de actividades terroristas.

Conscientes de ello y continuando con el enfoque actual de supervisión, es la Superintendencia Financiera de Colombia quien imparte las presentes instrucciones a través de las cuales se busca que las entidades vigiladas, para este caso las Compañías Aseguradoras, implementen el Sistema de Administración (SARLAFT) en su actividad comercial.

Como parte de la cultura organizacional, las Compañías Aseguradoras, para su correcto funcionamiento, establecen un sistema basado en etapas, elementos e instrumentos difundidos a través de políticas y procedimientos, que contemplan lo requerido por el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y demás normas emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

El objetivo fundamental de las políticas, controles y procedimientos implementados centran su interés particular en generar acciones que buscan la debida diligencia para prevenir el uso de propósitos y actividades ilícitas.

Estas acciones que se desarrollan se realizan a través de ciertos lineamientos que permiten tener información real y en tiempo oportuno sobre conocimiento del cliente y de sus operaciones, la definición de segmentos de mercado, la segmentación de los clientes, productos, canales de distribución, el monitoreo de las transacciones realizadas, la capacitación al personal, la detección de operaciones inusuales y los reportes de operaciones sospechosos.

5. METODOLOGÍA

5.1 Enfoque

El enfoque del presente plan de mejora se realiza bajo aspectos cuantitativos con características cualitativas, así “los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta; ambos enfoques utilizan fases similares y relacionadas entre sí, llevan a cabo observación y evaluación de fenómenos, establecen suposiciones o ideas como consecuencia de la observación y evaluación realizadas, proponen nuevas observaciones para esclarecer, modificar, cimentar y/o fundamentar las suposiciones e incluso para generar nuevas ideas.” (Mendoza, 2008)

De esta manera logra ser evidente comprender que el enfoque cualitativo puede ser un “multimétodo: es interpretativo, naturalístico, estudia las personas en su ambiente natural tratando de entender el sentido, de interpretar el fenómeno, de lograr una aproximación más cercana al objeto que se estudia.” (Galeano, 2004, pág. 20)

Así mismo, “el enfoque cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población.” (Sampieri, 2007)

5.2 Modalidad

Plan de Mejora

Esta modalidad se entiende como “un esfuerzo teórico-práctico por solucionar o mejorar algunas situaciones o procesos administrativos que resultan afines al área de desempeño del practicante en la organización”. A partir de allí, se detecta un factor a optimizar y se construye un plan de mejora que atienda una necesidad específica en la organización. (Reglamento de prácticas Facultad de Administración, 2016).

5.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección y Análisis

5.3.1. Revisión documental

“La revisión bibliográfica y documental constituye uno de los principales pilares en los que se sustenta la investigación educativa. Se define la revisión documental como el proceso dinámico que consiste esencialmente en la recogida, clasificación, recuperación y distribución de la información. Diferenciamos entre fuentes de documentación primarias (textos completos y originales) y fuentes de documentación secundarias (seleccionan,

referencian y/o resumen la información primaria). No resulta funcional que un investigador utilice un número excesivo de fuentes de información, sino que debe ser capaz de seleccionar aquellas que mejor respondan a sus necesidades e intereses.” (Gomez, pág. 18).

5.3.2. Encuesta

Las encuestas son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo. (Visauta, 1989).

5.3.3. Matriz de datos

Es una forma de sistematizar la información recogida de la realidad para investigar un problema y tratar de obtener conocimiento científico que intente explicar dicho problema a través del método de investigación científica. De allí la importancia del “llenado” de la Matriz de Datos, el que se logra mediante las técnicas de recolección de datos. En efecto, mediante el análisis de la Matriz de datos podemos obtener un conocimiento que describa, explique y prediga, probabilísticamente, el comportamiento de los hechos tal como lo observamos y/o experimentamos en la realidad. (Korn, 1984)

5.3.4. Herramientas ofimáticas

Son un conjunto de técnicas, aplicaciones y herramientas informáticas que se utilizan para optimizar, automatizar y mejorar diversos procedimientos. Las herramientas ofimáticas permiten idear, crear, manipular, transmitir y almacenar información necesaria. Tienen estas por objetivo proporcionar los suficientes elementos que ayuden a la mejora, simplificación y automatización de la información de las actividades de una compañía. (Sirbu, 1982)

Microsoft Excel

Es un programa informático que permite realizar tareas contables y financieras gracias a sus aplicaciones para crear y trabajar con hojas de cálculo. La principal ventaja del programa Excel es la versatilidad y funcionalidad que presenta a la hora de realizar cualquier tipo de modelo. Básicamente facilita esta herramienta ofimática poder llevar a cabo el diseño y el cálculo de modelos matemáticos, estructuras civiles, gestión, control contable y de bases de datos.

5.4. Consideraciones Éticas

Para la recolección de información, el uso y trato de esta se tienen en cuenta ciertos parámetros éticos; entre ellos, el consentimiento informado; un documento informativo en donde se invita a las personas a participar en un proceso de investigación. El aceptar y firmar los lineamientos que establece el *consentimiento* autorizan al investigador a participar en un estudio, donde podrá hacer uso de diversas fuentes de información, que posteriormente podrán ser utilizadas en la elaboración de análisis y comunicación de dichos resultados y hallazgos encontrados durante el proceso. (Galeano, 2004)

Con ayuda de directivos, la Coordinadora de Gestión Humana y las auxiliares de la agencia, se logró tener acceso a diversas fuentes de información, que fueron de gran utilidad para llevar a cabo el plan de mejora propuesto. Seguidamente la confidencialidad logro convertirse en un factor primordial, el uso de la información proporcionada, la toma de notas, las grabaciones y demás metodologías tratadas solo podrán ser utilizadas para temas netamente académicos. Finalmente, para veracidad de la información y el desarrollo eficiente del presente trabajo, por decisión gerencial se mantendrá informada a la Organización Torres Guarín por medio de la Coordinadora de Gestión y Salud Ocupacional, presentando al finalizar los hallazgos, conclusiones y el diseño del Sistema de Información integral propuesto para ser este analizado y posteriormente implementado según sea la necesidad.

6. HALLAZGOS Y PROPUESTA

Los hallazgos encontrados aquí se llevaron a cabo en tres momentos, que se corresponden con el despliegue de los objetivos específicos, así:

La identificación del estado actual de la organización, de cada una de las unidades que la integran con base en los procesos que se realizan, la caracterización de las necesidades, expectativas y percepciones de los usuarios potenciales de Torres Guarín con respecto a la calidad de los servicios y productos ofrecidos y un último momento donde se recomienda el modelo adecuado que permita implementar el sistema de información integral *SIT* para los tramites y peticiones de los usuarios

Para el desarrollo de este plan de mejora, primordialmente se hizo uso de dos fuentes de información. En primera instancia la Organización Torres Guarín como fuente de información primaria; bases de datos, referencias bibliográficas, sistema de gestión, intranet, y publicaciones de interés de la organización. Seguidamente una serie de entrevistas con la Coordinadora de Gestión Humana Claudia Rodríguez, permitieron obtener información verídica y en tiempo real para llevar a cabo el buen desarrollo del presente plan de mejora.

Momento I: Estado actual

El análisis estratégico presentado a continuación; reseña histórica, direccionamiento estratégico, portafolio de servicios, estructura organizacional y manual de responsabilidades, permite identificar la situación actual de la organización y de cada una de las unidades que la integran.

Reseña Histórica

Torres Guarín y Cía. Ltda. Es una empresa colombiana asesora de seguros con altos estándares de calidad que se ha caracterizado por su dedicación, calidez humana y excelencia en la prestación del servicio.

La idea del Seguro de vida Educadores de Colombia, surge, en Noviembre de 1975, del comentario de la Señora Melva Torres Guarín, hermana del Señor Fabio Torres y Directora de la Escuela Camilo Torres de Manizales, en ese entonces, sobre la visita de los miembros del sindicato de maestros “*Educal*” a la escuela Camilo Torres, donde plantearon la necesidad de separarse del seguro mutual que tenían los educadores con la Gobernación del Departamento de Caldas; el cual acobijaba a cantidad de empleados oficiales, dejo para muchos un sin sabor e inconformidades con respecto a la situación que se presentaba ; sin embargo llego a convertirse está en la oportunidad perfecta, para que se encendiera la luz en un visionario, con espíritu emprendedor; el Señor Fabio Torres Guarín, quien desde sus fundamentos iba en busca de una solución a un problema gremial; pensando siempre en el bienestar y en la tranquilidad de los asegurados.

Con este arduo trabajo y un firme apoyo de Seguros Bolívar, en menos de un año se logró la aprobación por parte de la Superintendencia Bancaria de tener un Seguro de Vida

para los educadores de Colombia. Aproximadamente a los cuatro años de haber iniciado con este trabajo, fueron invitados por las directivas de la Asociación de institutores de Antioquia “Adida”, a llevarles esta protección a los educadores de Antioquia; a los cuales, con tesón y muchos esfuerzos se les visito en todos los municipios del Departamento; siendo este sin duda alguna un punto crucial del gran trabajo que se ha logrado en esta impecable trayectoria, que en buena parte ha logrado obtener como resultado la confianza de sus clientes y el apoyo fundamental de los Sindicatos de Maestros.

Sin preámbulo alguno, ha sido así, como Torres Guarín con el ideal de proyectarse aún más en su medio asegurador, ha logrado crear alianzas con diferentes compañías Aseguradoras, entre ellas, Seguros Bolívar S.A, Previsora de Seguros S.A, Liberty Seguros S.A, Suramericana de Seguros, Mapfre S.A, Seguros del Estado S.A, Seguros Generali, Confianza S.A, Positiva Compañía de Seguros, AIG Seguros de Colombia S.A, Seguros Mundial; y convenios con Organizaciones como Corporación Social de Educadores de Colombia y /o Corporación Social Empresarios del Comercio de Colombia, Federación Nacional de Comerciantes- Fenalco, Cooperativa Multiactiva y Cámaras de Comercio. Encontrando en ellas Compañías que han sabido interesarse en esta aventura humana y financiera.

Con el propósito de actualizar, mejorar el producto y ofrecer mayores satisfacciones a las diferentes necesidades de los Educadores de Colombia, comienza un reto importante para la organización encaminada a buscar nuevas líneas de negocio; pero ahora dirigida por la Señora Liliana Cárdenas, quien desde el año 2014 asume la Gerencia de Torres Guarín, comienza desde allí una tarea misional, donde lo fundamental ahora radica en el hecho de poder liderar un proceso de transición generacional; llevar a la empresa a buen puerto con extraordinarios rendimientos sociales, económicos y financieros.

Desde sus ideales, logra tener claro que estudiar nuevos mercados; trabajar en el tema de las mujeres, presenta una gran oportunidad enfocada ahora en temas de salud al poder ofrecerles Pólizas de Vida de Cáncer, pólizas de Vida individual, que por su parte direccionan competencias que les permiten enfrentar los retos de la vida; explorando además nuevos nichos de mercado; los múltiples beneficios que traería consigo el poder trabajar con los empresarios, incentiva el trabajo colectivo, y genera en ellos sentido de pertenencia, por lo tanto sacar al mercado Póliza de Vida Grupo Empresarial, Póliza de Vida Vigilantes; han sido estrategias comerciales que en gran parte han logrado tener buena acogida y un sin fin de clientes que hoy por hoy se encuentran inmersos en este mundo de seguros.

Direccionamiento Estratégico

Se establece el marco de referencia que orienta a la organización Torres Guarín hacia el cumplimiento de su misión, el alcance de su visión y el buen desempeño de sus objetivos generales. Se presenta a continuación los elementos que hacen parte del direccionamiento estratégico y que permiten cumplir a cabalidad con la política de gestión implementada dentro de la compañía.

- *Misión:*

Somos una empresa especializada en la comercialización de seguros masivos, que brindamos bienestar a nuestros clientes y sus familias; con altos estándares de calidad, apoyados en un equipo de trabajo íntegro y proactivo.

- *Visión:*

En el 2020 ser reconocido como el intermediario especializado en asesoría en seguros masivos y generales.

- *Política de Gestión:*

En Torres Guarín, Asesores en Seguros, nos comprometemos a brindar confianza y satisfacción a nuestros clientes con una asesoría especializada, mediante el cumplimiento de requisitos legales, prevención, promoción de seguridad, salud en el trabajo y responsabilidad social, fomentando alianzas estratégicas, soportando nuestra operación en un equipo de trabajo idóneo y proactivo, con estándares de calidad y mejoramiento continuo, garantizando la permanencia en el tiempo de la empresa.

- *Valores Corporativos:*

Lealtad: El talento Humano de Torres Guarín y Cía. Ltda. Asesores de seguros demuestra fidelidad, acatamiento y confianza hacia la organización, buscando con esto el camino a la excelencia, enfocada en la satisfacción de nuestros clientes.

Respeto: Torres Guarín y Cía. Ltda. Asesores de Seguros, promueve el trato justo, una escucha atenta y unas relaciones claras y transparentes, fomentando el desarrollo de las capacidades y talentos de los individuos para el logro de su realización personal.

Honestidad: En Torres Guarín y Cía. Ltda. Asesores de Seguros, se hace uso adecuado de los recursos y las facultades delegadas, brindando siempre lo mejor de nosotros. Se actúa con base en la decencia y la moderación.

Responsabilidad: En Torres Guarín y Cía. Ltda. Asesores de Seguros, nos preocupamos por el impacto económico y social de nuestra actividad, cumpliendo con el deber asignado por la organización y la asesoría adecuada a nuestros clientes y sus beneficiarios.

Ética: El Talento Humano de Torres Guarín y Cía. Ltda. Asesores de Seguros, actúa consecuentemente según las normas y principios organizaciones y legales, conservando los propio estándares personales y profesionales. Preservando la moral y tradición de empresa tanto a nivel nacional como internacional.

Portafolio de Servicios

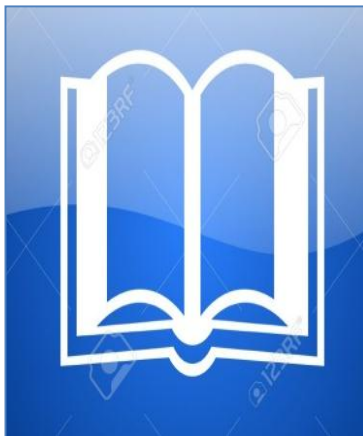
Desarrollar un portafolio de servicios dinámico e innovador, es la herramienta comercial y de marketing más valiosa por medio de la cual la empresa Torres Guarín le da a conocer a sus clientes un catálogo de productos completo acorde a sus necesidades.



Todo Riesgo Vehículo: Es la cobertura más importante del seguro voluntario de automóviles, cubre las lesiones corporales, fallecimiento o daños a bienes de terceras personas víctimas del accidente.



Para el Hogar: Cubre la reconstrucción de la edificación destinada a vivienda o la reposición de los contenidos por pérdidas y/o daños ocasionados; entre ellos incendios, terremotos, inundaciones.



Seguro de Vida Grupo Educadores: Tiene por objeto amparar al asegurado principal y sus beneficiarios, presentando alternativas de planes adaptados a las necesidades específicas del educador y su familia.



Instituciones Educativas: Ampara a las entidades educativas del estado contra el menoscabo de fondo y bienes, causados por sus empleados en el ejercicio de sus cargos amparados.



PYME: El seguro todo riesgo PYME está enfocado a elevar el nivel de seguridad en las empresas a través de la prevención y el control de riesgos.



Vida Individual: Es un seguro de vida entera, que le permite al asegurado contar con protección hasta la fecha de su fallecimiento; enfermedades graves, exoneración de pago de primas en caso de incapacidad total y permanente.



Universidad Garantizada: Es un seguro educativo que garantiza en forma anticipada la educación universitaria. La compañía de seguros pagara directamente a la universidad el valor total de 5 años de matrícula obteniendo el beneficio de elegir la carrera y la universidad que desee de acuerdo al plan adquirido.



Accidentes Escolares: Es un seguro que ofrece protección a los estudiantes de instituciones educativas, frente a los accidentes que puedan sufrir dentro o fuera de las instalaciones del plantel educativo durante la vigencia de la póliza (24) veinticuatro horas al día y (365) trescientos sesenta y cinco días al año.



Manejo: Cubre los prejuicios económicos que con ocasión de cualquiera de los eventos amparados sufra el asegurado; hurto calificado, estafa, abuso de confianza.



Seguro de Salud: Es la póliza que permite escoger la mejor protección en salud de acuerdo con las necesidades de cada persona; cubriendo hospitalización por maternidad, accidente, enfermedad.

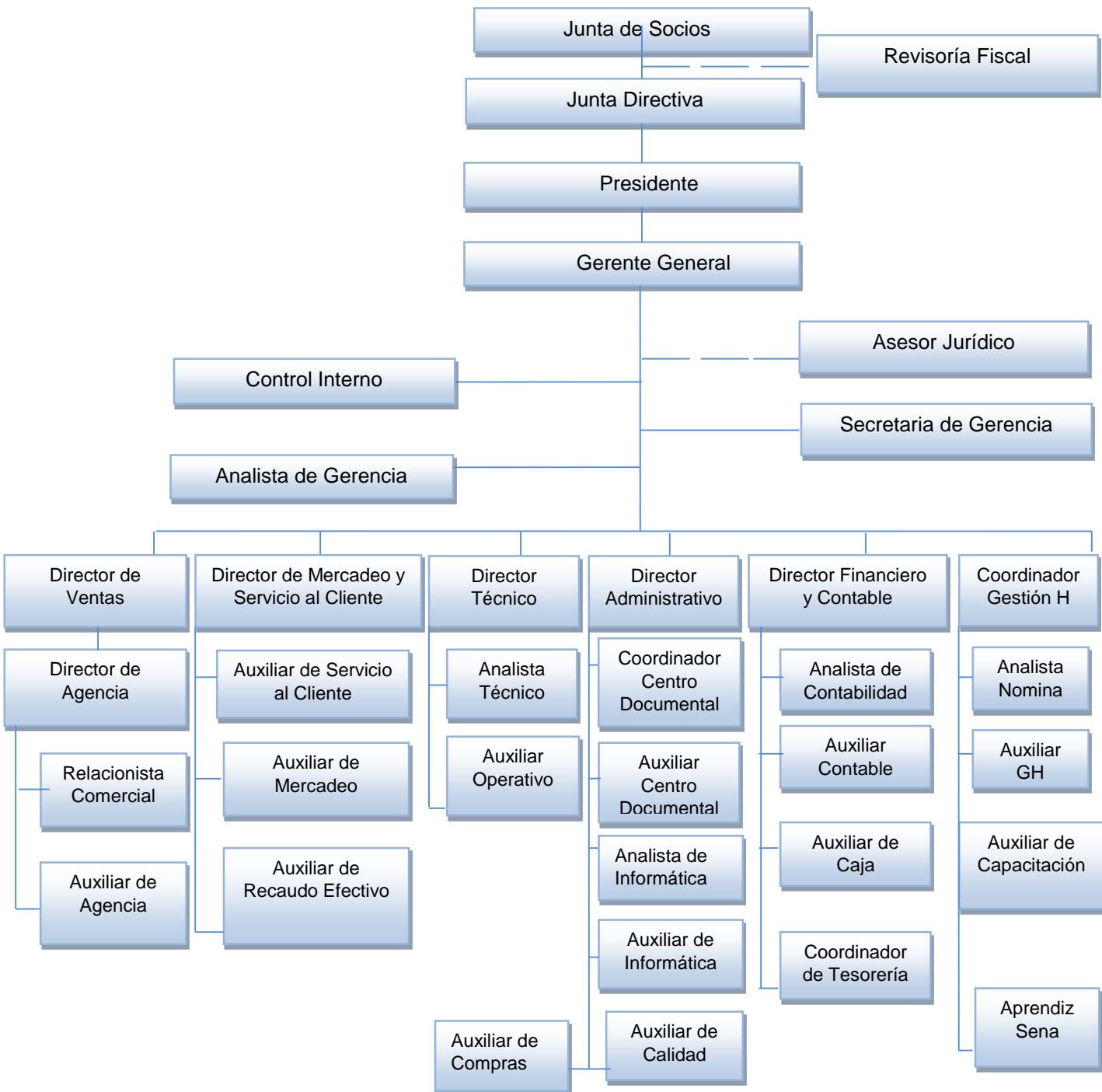


Accidente de tránsito SOAT: Seguro obligatorio de accidentes de tránsito, ampara los gastos médicos, de transporte, muerte e incapacidad total y permanente.

Tomado de: Pagina Organizacional (<http://www.torresguarin.com.co>)

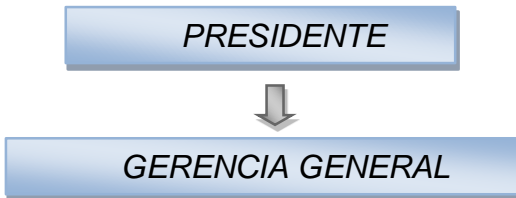
Estructura Organizacional Torres Guarín

Actualmente la estructura organizacional de Torres Guarín, se rige bajo un modelo tradicional; enfatizado por una división estricta de trabajo, por decisiones gerenciales y por la pertinencia en la jerarquía de cargos, reglas y procedimientos extensivos de acuerdo a los líderes definidos en cada subunidad que lo componen.



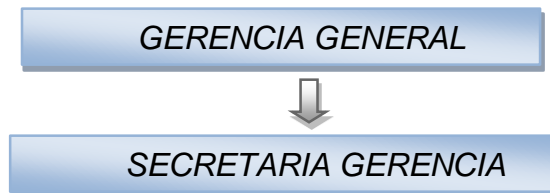
Manual de Responsabilidades

Se presenta a continuación la estructura de cargos, propósitos objetivos del mismo y las responsabilidades de todos los funcionarios de la organización.

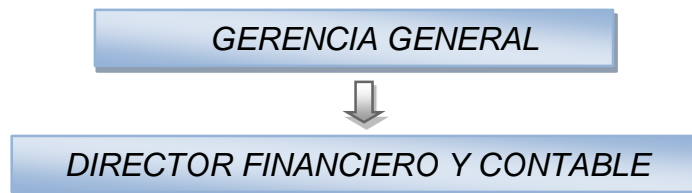


Propósito del cargo objetivo

Ejecutar las políticas y directrices emitidas por la junta Directiva que garanticen el correcto y eficaz funcionamiento de la Empresa, liderando y diseñando la planeación estratégica de la organización, determinando los factores críticos, planes de mejora, objetivos y metas específicas para las áreas de la compañía.



Tramitar todos los requerimientos y solicitudes que requieran la gerencia general y la presidencia, gestionar los trámites o servicios administrativos solicitados por los clientes internos y externos.



Mantener un sistema contable que permita administrar eficientemente los ingresos y egresos de la compañía mediante la integración de las transacciones de contabilidad financiera y presupuestaria, para que se produzcan estados financieros transparentes.

DIRECTOR FINANCIERO Y CONTABLE



COORDINADOR TESORERÍA

Mantener actualizado el registro de firmas para la apertura y la cancelación de cuentas bancarias, Consultar diariamente los saldos bancarios, y ejecutar las consultas y el descargo de los extractos bancarios de forma virtual y por oficina.

DIRECTOR FINANCIERO Y CONTABLE



AUXILIAR DE CONTABILIDAD

Responder a los requerimientos de las agencias e incluir los gastos de transferencia para la semana que solicita cada agencia. Archivar las copias de los comprobantes generados en: reembolsos, causaciones, transferencias, facturas, notas contables, entre otros.

GERENCIA GENERAL



COORDINADOR GESTIÓN HUMANA

Administrar y desarrollar competencias al personal de la empresa cumpliendo con la normatividad legal vigente, desde la provisión de talento humano calificado, capacitado y trabajando de forma continua por su bienestar, salud y seguridad en el trabajo, motivación y compromiso dentro de la cultura, valores y políticas de la organización.

COORDINADOR GESTIÓN HUMANA



ANALISTA DE NOMINA

Revisar y verificar los procesos y cálculos efectuados para la cancelación de los diversos conceptos, a fin de garantizar la correcta liquidación. Solicitar y registrar las novedades (ingresos, retiros, vacaciones, bonificaciones, variaciones de salario etc.)

COORDINADOR GESTIÓN HUMANA



AUXILIAR DE CAPACITACIÓN

Garantizar el cumplimiento del cronograma de capacitación, inducción general, en pro de fortalecer el talento humano de TORRES GUARÍN Y CÍA. LTDA sus competencias y perfiles.

COORDINADOR GESTIÓN HUMANA



AUXILIAR DE GESTIÓN HUMANA

Programar exámenes médicos de ingreso, periódicos y egreso, solicitar documentación de requisitos de contratación, programar visita domiciliaria, informar del ingreso de personal. Entregar a la analista de nómina las novedades que se reciban mediante la correspondencia: (incapacidades, solicitud de vacaciones, autorizaciones de descuento).

COORDINADOR GESTIÓN HUMANA



APRENDIZ

Apoyo en la gestión de documentos, datos, archivos, en trabajos específicos que sean asignados según el perfil requerido.

GERENCIA GENERAL



CONTROL INTERNO

Implementar mecanismos de control, indicadores de gestión y prevención de riesgos (apegados a las disposiciones legales y reglamentarias) con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos establecidos por la organización.

GERENCIA GENERAL



ANALISTA DE GERENCIA

Gestionar los trámites o servicios administrativos solicitados por los clientes internos, realizando seguimiento y control a los proyectos de las diferentes áreas de acuerdo a los lineamientos de la gerencia.

GERENCIA GENERAL



DIRECTOR TÉCNICO

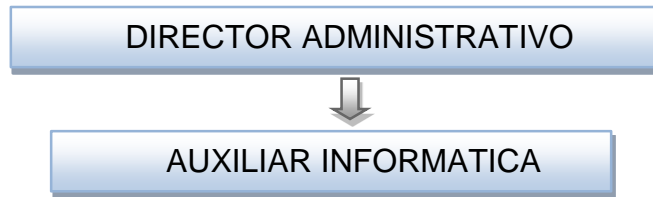
Coordinar y verificar las cotizaciones de Generales solicitadas por los clientes, monitorear los cierres mensuales de producción de las compañías que hacen parte del plan comercial de TORRES GUARÍN Y CIA LTDA (Sura, Mapfre, Liberty, Generalli Mundial y Bolívar).

DIRECTOR ADMINISTRATIVO

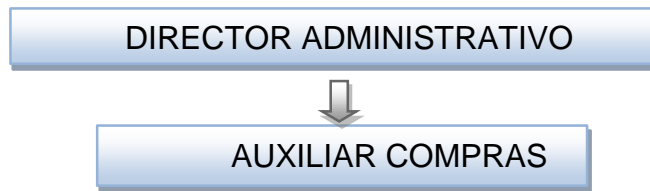


ANALISTA TÉCNICO-ADMINISTRATIVO

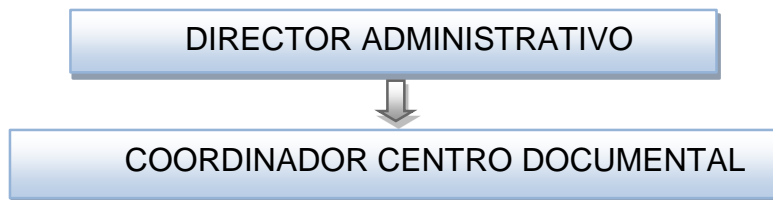
Brindar Apoyo al director técnico en los informes solicitados por las gerencias, planeación y ejecución de los proyectos a implementar en el área técnica y el realizar seguimiento a los recaudos de las agencias a nivel nacional.



Evaluar, mejorar o diseñar las estructuras de: sistemas informáticos, bases de datos y plataformas informáticas, a fin de asegurar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información almacenada.



Organizar, coordinar y controlar la adquisición y entrega de mercancías, suministros, documentos, bienes y demás elementos necesarios para el desarrollo normal de las actividades de la compañía.



Custodiar y Garantizar la permanencia y durabilidad de los diferentes documentos que son archivados, gestionando oportunamente las diferentes consultas y solicitudes de información.



Coordinar, planificar, implementar e inspeccionar el correcto funcionamiento de las directrices dadas, mediante procedimientos, herramientas o indicadores que ayuden a lograr los objetivos definidos, garantizando que la gestión realizada en sus procedimientos y la de su personal a cargo contenga una información veraz y confiable, que sirvan de soporte para el cumplimiento de los objetivos de la compañía.

DIRECTOR DE AGENCIA



AUXILIAR DE AGENCIA

AUXILIAR DE
AGENCIA 1

Gestionar los trámites o servicios administrativos solicitados por los clientes (internos y externos), Brindando asesoría, información y solución ante diferentes solicitudes.

AUXILIAR DE
AGENCIA 2

Se encarga de recibir por parte de los directores de ventas la producción realizada, verificar el diligenciamiento, las conversiones, ingresos y modificaciones de cada una de las pólizas, analizando que cumplan con los requerimientos exigidos por la compañía

AUXILIAR DE
AGENCIA 3

Atención (personal y telefónica) a los asegurados y/o beneficiarios que deseen iniciar el proceso de reclamación de una póliza, indicándoles la documentación requerida por cada una de las aseguradoras.

AUXILIAR DE
AGENCIA 4

Realizar la gestión de recaudos con pagadurías, pago de primas de los clientes, administración de los recursos de caja menor y el control de las transferencias realizadas a la Agencia.

GERENCIA GENERAL



DIRECTOR MERCADEO Y
SERVICIO AL CLIENTE

Dirigir, organizar, implementar y supervisar las actividades desempeñadas por el área de mercadeo y servicio al cliente, enfocándose en la consecución de metas y el poder cumplir con el plan estratégico de la organización.

DIRECTOR MERCADEO Y
SERVICIO AL CLIENTE



AUXILIAR DE MERCADEO

Recibir el material publicitario y verificar las cantidades y referencias despachados por los proveedores, mantener permanentemente actualizados los registros de los inventarios, gestionar con la agencia de publicidad el mantenimiento y actualización del sitio web, redes sociales y sistema CRM de la compañía.

Momento II: Percepción Necesidades del Cliente

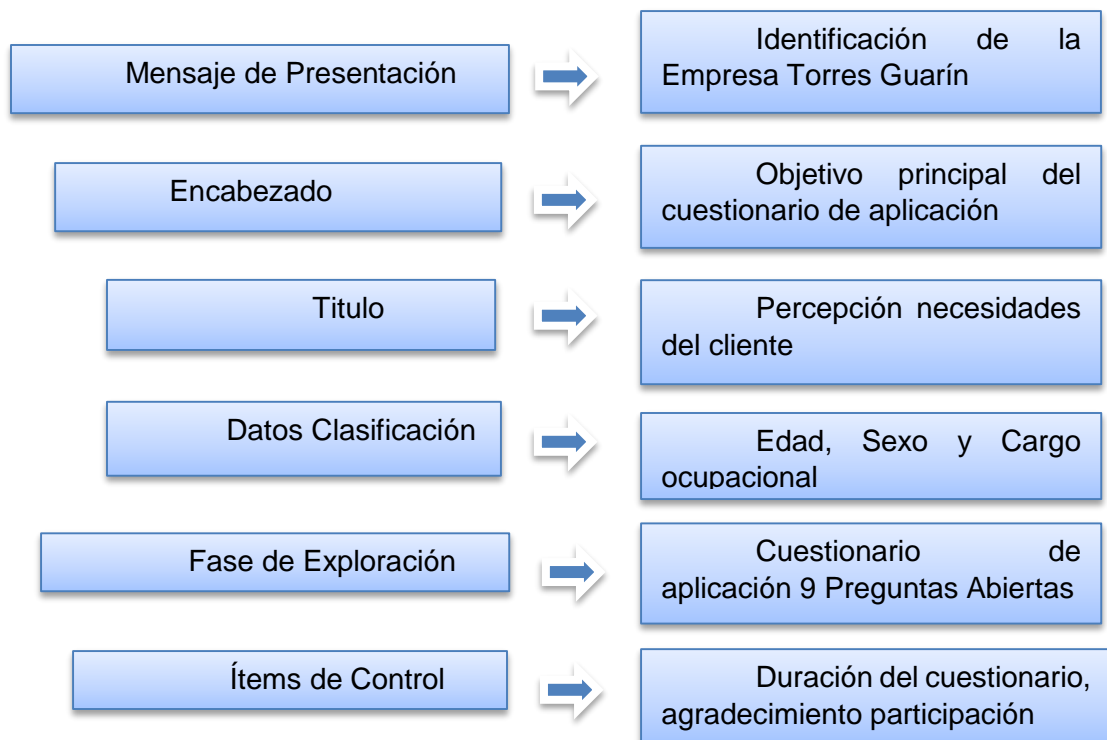
Para Torres Guarín Y CIA LTDA, dentro de su política de calidad tener clientes complacidos o plenamente satisfechos sin duda alguna es uno de los factores claves para alcanzar el éxito organizacional y cumplir con los objetivos trazados en un corto plazo.

Conocer el grado de satisfacción de los clientes, poder identificar sus necesidades primordiales y a través de ellas saber con exactitud en que aspecto como compañía se debe mejorar, fue el objetivo primordial con el que se llevó a cabo el desarrollo del siguiente cuestionario de aplicación.

Estructura de la Encuesta

La selección de las variables de medición utilizadas, la estructura de las preguntas y en última instancia la recolección de datos, fueron los elementos principales que permitieron obtener información valiosa y efectiva de las necesidades primordiales de los usuarios.

Modelo estructural del cuestionario de aplicación



Percepción necesidades del cliente

Por favor dedique un momento a completar esta encuesta, la información que proporcione será utilizada únicamente para temas netamente administrativos, con confidencialidad de la misma para mejorar el servicio ofrecido al usuario.

Este cuestionario tiene una duración aproximadamente de 5 minutos
Le agradecemos su participación.

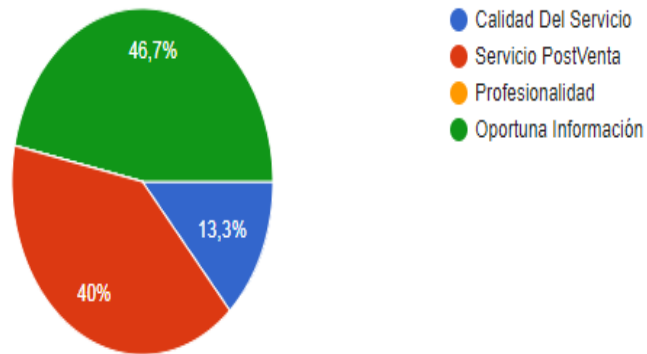
Luego de realizar la encuesta sobre percepción de las necesidades del cliente a 15 funcionarios de la Organización Torres Guarín contando con la participación activa de (5) Auxiliares de Servicio al Cliente, (4) Auxiliares de la Agencia Medellín, (4) Auxiliares de Centro Documental, La Coordinadora de Gestión Humana y la Directora de Ventas. Fue posible identificar numerosos aspectos de interés gracias a las respuestas brindadas por estos, entre ellos, detectar áreas de mejora concretas, determinar las necesidades, expectativas y exigencias de los clientes con relación al producto y servicio ofrecido.

Dentro de la dinámica con la que se llevó a cabo el cuestionario de aplicación, el poder establecer una cultura organizacional en la que el trabajo de todos los funcionarios estuviera enfocado en poder comprender los factores críticos y de interés que permitieran determinar el grado de satisfacción del cliente y posterior a ello obtener información real, descriptiva y detallada que facilitara en gran medida el poder llevar a cabo una correcta medición de calidad de los servicios prestado al cliente.

Se presenta el cuestionario de aplicación, los resultados gráficos y el análisis correspondiente de cada pregunta realizada a las Auxiliares de Agencia, Servicio al Cliente, Centro Documental, Coordinadora de Gestión Humana y la Directora de Ventas de la Organización.

1. ¿De los siguientes atributos cuales considera presentan mayor falencia al momento de atender las necesidades del cliente?

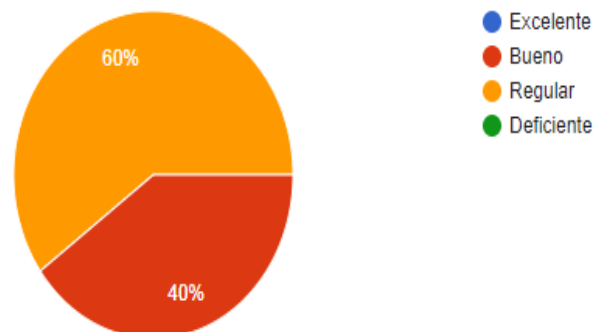
15 respuestas



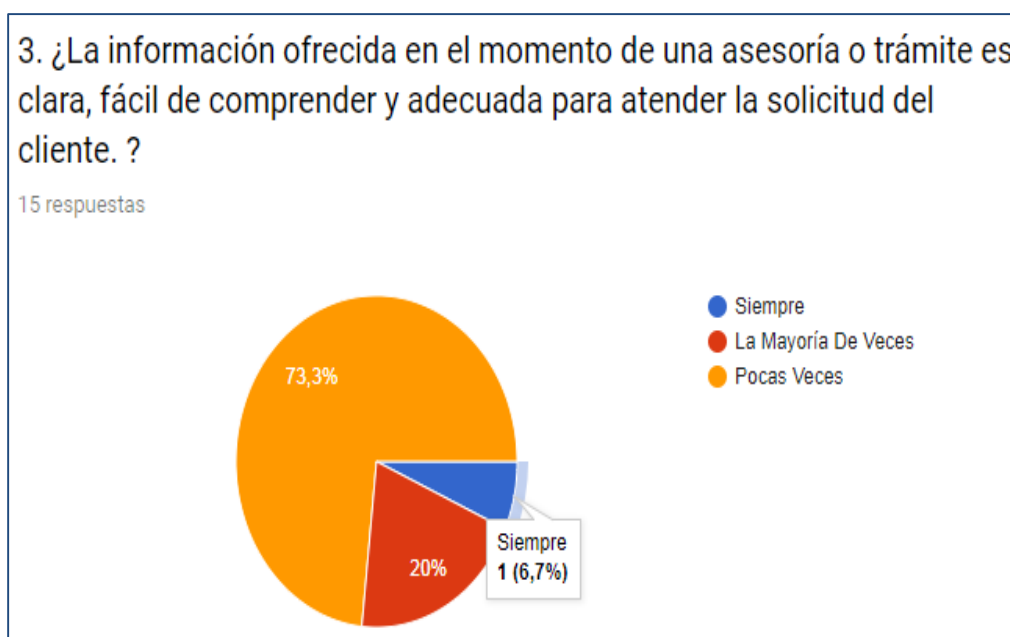
Claramente los factores de mayor incidencia al momento de atender las solicitudes del cliente corresponden a la falta de información en tiempo real y oportuno, con un porcentaje de participación del 46.7 %, seguidamente problemas estructurales en cuanto al servicio postventa brindando al usuario con un porcentaje de participación del 40%. Por parte del área de centro documental / área administrativa, comercial y de ventas, el no poder dar respuestas inmediata a las diferentes cotizaciones, con relación a, seguros de automóviles, seguros de educadores, pólizas de cumplimiento, pólizas de vida etc., dificultan en gran medida la calidad del servicio que se le pueda ofrecer al usuario al no dar solución a los problemas e inquietudes en el momento acordado, generado alto grado de insatisfacción, desconfianza y en gran parte inseguridad por parte del usuario.

2. ¿Cuál es su percepción con respecto al servicio técnico de la organización en cuanto a tiempo de respuesta y calidad del servicio?

15 respuestas



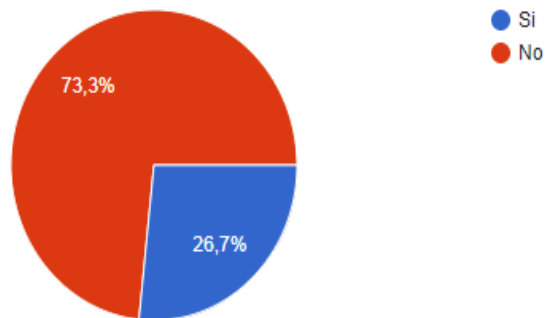
Tal y como se observa en la gráfica anterior, las anomalías e inconvenientes en cuanto a tiempo de respuestas y calidad del servicio ofrecido por el área técnica de la organización, muestra un porcentaje de participación correspondiente al 60%, especialmente las inconformidades por parte de las auxiliares y demás funcionarios cada vez son mayores, la comunicación se dificulta, las demora para dar respuesta a las diferentes solicitudes, gestión de trámites y cotizaciones sobrepasan los tiempos establecidos, generando inconvenientes no solo para los usuarios sino también para los funcionarios al no poder brindar el servicio esperado.



La falta de canales de divulgación internos, de nuevos sistemas de información y gestión estratégicos, provoca desconcierto y desinformación entre los funcionarios de la organización tal y como se percibe en la gráfica anterior, con un porcentaje de participación correspondiente al 73.3% pocas veces la información suministrada para tramites, asesorías o peticiones es clara, concisa y brindada en el momento preciso. Evidentemente dificulta esta situación el poder llevar a cabo un buen control, análisis, medición de resultados y la eficiencia en los procedimientos administrativos, operativos y comerciales.

4. ¿Considera que el tiempo de respuesta a las solicitudes u otros trámites de los clientes son ágiles y eficientes?

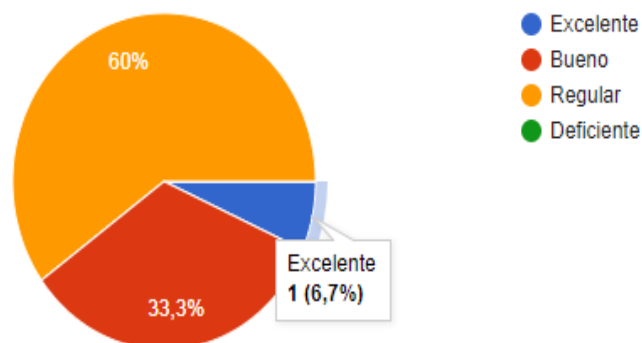
15 respuestas



Con un porcentaje del 26,7 %, no es desconocido que dentro del área de Servicio al cliente se atienden correctamente las peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los clientes (PQRS), básicamente con este indicador se pretende lograr la fidelización del mercado objetivo y el afianzamiento de la relación comercial entre organización y usuario final. No obstante, para un 73,3% de los funcionarios el no poder garantizar y brindar un excelente servicio, el no tener información verídica que facilite realizar todo tipo de trámites y procedimientos, el no generar un valor agregado, no poder dar respuesta en tiempo real y por ende no anticiparse a las necesidades, deseos y expectativas del cliente causa un alto nivel de insatisfacción e inconformidad para ellos.

5. ¿Cómo califica la calidad de los productos y /o servicios que ofrece Torres Guarín a sus usuarios?

15 respuestas



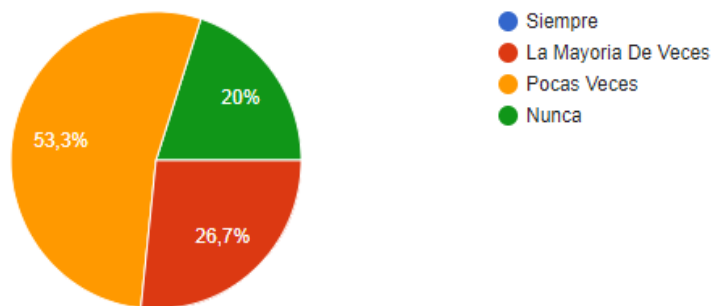
Para un 33,3 % de los empleados no es desconocido que la organización actualmente cuenta con un amplio portafolio de productos y servicios; sin embargo, el poder mantener un control estricto sobre los procesos internos de atención al cliente, sin duda alguna facilitaría el poder llevar a cabo una actividad de ventas efectiva y de muy buenos resultados. Para un 60% la necesidad de evaluar el desempeño de los productos y servicios que se ofrecen es un factor crítico y clave en el proceso, ciertamente los clientes ya no sólo buscan calidad y buenos precios, sino también un eficiente servicio, sin duda alguna los clientes se sienten satisfechos donde los tratan con amabilidad, respeto y en donde les demuestran que valoran su presencia y sus inquietudes, es por ello que la atención al cliente parte de un punto estratégico debe ser esta de la más alta calidad, con información concreta y precisa, que satisfaga las necesidades y expectativas de sus clientes y genere en ellos mejor reconocimiento y aceptación hacia la organización.



Indudablemente la política de calidad de la organización centra su objetivo principal en poder brindar confianza y satisfacción a sus clientes, no obstante mejorar cada vez más en aspectos estratégicos y apostar por la eficiencia en todos los procedimientos se consolida como el valor agregado que se desea alcanzar para un corto plazo. Con relación a los datos gráficos un 73.3% considera que los aspectos a mejorar deben centrar su interés en las áreas de ventas, administrativas y documental, desde este punto como objetivo meta comprender el mercado y atender las necesidades del cliente, permitirá en gran instancia obtener mejores resultados, acceso rápido a la información, eficiencia en los procesos, toma correcta de las decisiones, excelentes reconocimientos y mayor aceptación en el mercado asegurador.

7. ¿Desde el área administrativa la entrega de documentos y demás peticiones de los usuarios se realiza en los tiempos acordados?

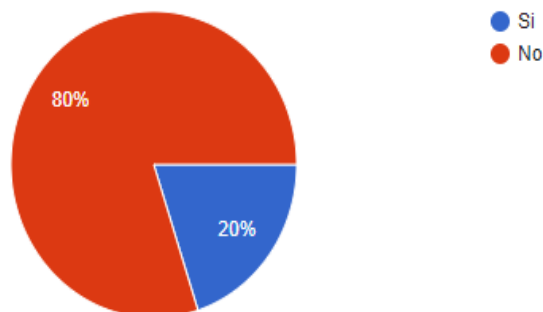
15 respuestas



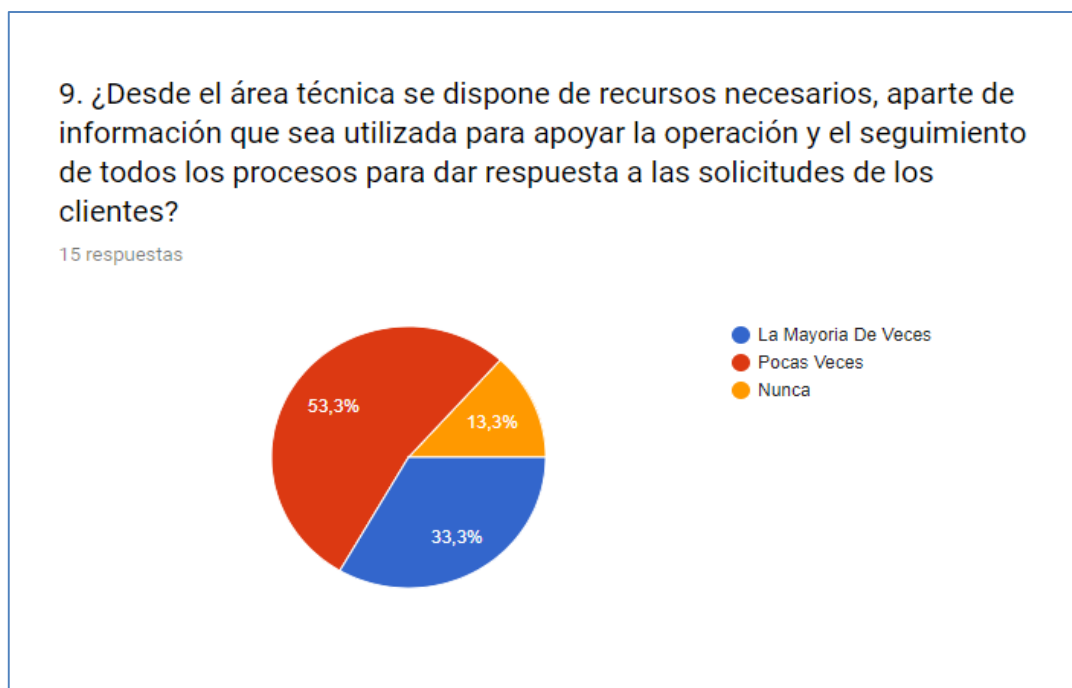
Ciertamente para un 26,7%, los diversos procesos se realizan en el tiempo estipulado, de forma correcta y son puestos a disposición de las áreas que lo requieran. Sin embargo; para un 53,3 % evidentemente es este un factor que pocas veces genera el impacto deseado, desde el área administrativa / documental, el acceso a la información se torna complicada, los tiempos de entrega presentan retrasos y ello solo genera pérdidas de credibilidad para el cliente e inconformidad al no garantizar la integridad de la información para dar respuesta a las inquietudes y tramites.

8. ¿La asesoría telefónica que es brindada a los clientes sobre los productos, servicios y beneficios que ofrece la organización es satisfactoria?

15 respuestas



Con respecto a la calidad del servicio brindado, para un 20% de los funcionarios directamente desde el área de Servicio al cliente, consideran que a través de los (PQRS), la satisfacción de los clientes con el servicio ofrecido ha sido satisfactoria; sin embargo, no se desconoce que el interés por querer conocer más del cliente e interesarse por ofrecer siempre lo mejor ha sido buena. No obstante, para un 80% el servicio aún puede mejorar más, enfocarse en brindar soluciones y servicios accesibles, que comporten beneficios claros y relevantes puede ser la solución de raíz a dicha falencia.



Para un 33.3% de funcionarios indiscutiblemente contar con diversos mecanismos, indicadores y herramientas de gestión que ayudan a lograr los objetivos definidos, y por su parte garantiza que la gestión realizada en cada área sea efectiva y obtengan los resultados esperados. Sin embargo un 53.3% reconoce que aunque se disponen de recursos y herramientas aun es necesario incorporar nuevas herramientas de trabajo que tengan como finalidad aumentar los indicadores de productividad y eficiencia organizacional, para ello proponer un modelo de gestión integral sería sin duda alguna el elemento vital que desde su metodología permita llevar a cabo una adecuada gestión de la seguridad en la información de forma personalizada, ágil y segura para dar respuesta inmediata a las solicitudes, peticiones y tramites del cliente.

Finalmente, luego del análisis e interpretación de cada pregunta realizada a las funcionarias de la organización, fue posible determinar las necesidades primordiales y a partir de ellas poder obtener elementos claves y factibles que permitieran medir el grado de satisfacción con respecto al servicio brindado al usuario. En definitiva fueron estos indicadores de gestión quienes permitieron determinar los factores críticos y a través de ellos poder encontrar la metodología acorde que respalde y favorezca la implementación del

sistema de información integral (SIT), buscando con ello soluciones efectivas, que reduzcan errores, tiempo y recursos, incrementen la capacidad productiva, faciliten la toma de decisiones, suministren y provean ventajas competitivas y de valor que permitan entregar mejores resultados y por ende satisfacer las necesidades del cliente.

Se presenta a continuación el cuestionario de preguntas y el resultado obtenido de cada una de ellas, permitiendo identificar las necesidades primordiales.

1. ¿De los siguientes atributos cuales considera presentan mayor falencia al momento de atender las necesidades del cliente?

2. ¿Cuál es su percepción con respecto al servicio técnico de la organización en cuanto a tiempo de respuesta y calidad del servicio?

3. ¿La información ofrecida en el momento de una asesoría o trámite es clara, fácil de comprender y adecuada para atender la solicitud del cliente?

4. ¿Considera que el tiempo de respuesta a las solicitudes u otros trámites de los clientes son ágiles y eficientes?

5. ¿Cómo califica la calidad de los productos y /o servicios que ofrece Torres Guarín a sus usuarios?

6. ¿Cómo compañía en que aspecto considera que deberíamos mejorar?

7. ¿Desde el área administrativa la entrega de documentos y demás peticiones de los usuarios se realiza en los tiempos acordados?

8. ¿La asesoría telefónica que es brindada a los clientes sobre los productos, servicios y beneficios que ofrece la organización es satisfactoria?

9. ¿Desde el área técnica se dispone de recursos necesarios, aparte de información que sea utilizada para apoyar la operación y el seguimiento de todos los procesos para dar respuesta a las solicitudes de los clientes?

1	Marca temporal	1.	2.	3.	4.	5.
4	31/01/2018 18:56:35	Oportuna Información	Bueno	Siempre	No	Regular
5	31/01/2018 18:57:39	Calidad Del Servicio	Bueno	Pocas Veces	No	Bueno
6	31/01/2018 19:05:25	Oportuna Información	Regular	Pocas Veces	No	Bueno
7	31/01/2018 19:23:15	Oportuna Información	Bueno	La Mayoría De Veces	No	Regular
8	31/01/2018 19:34:47	Oportuna Información	Bueno	La Mayoría De Veces	No	Regular
9	31/01/2018 19:40:57	Oportuna Información	Bueno	La Mayoría De Veces	No	Bueno
10	31/01/2018 19:47:03	Servicio PostVenta	Regular	Pocas Veces	Si	Regular
11	31/01/2018 20:25:26	Servicio PostVenta	Regular	Pocas Veces	No	Regular
12	31/01/2018 20:39:33	Servicio PostVenta	Regular	Pocas Veces	Si	Regular
13	31/01/2018 20:43:42	Servicio PostVenta	Regular	Pocas Veces	Si	Excelente
14	31/01/2018 21:48:59	Oportuna Información	Regular	Pocas Veces	No	Regular
15	31/01/2018 21:49:56	Servicio PostVenta	Regular	Pocas Veces	Si	Regular
16	31/01/2018 21:59:35	Calidad Del Servicio	Regular	Pocas Veces	No	Regular
17		46.7%	60%	73.3%	73.3%	60%

1	Marca temporal	6.	7.	8.	9.
4	31/01/2018 18:56:35	Ventas	La Mayoría De Veces	Si	Pocas Veces
5	31/01/2018 18:57:39	Administrativo/ Documental	Pocas Veces	Si	Pocas Veces
6	31/01/2018 19:05:25	Ventas	La Mayoría De Veces	No	Pocas Veces
7	31/01/2018 19:23:15	Comercial	Nunca	No	Pocas Veces
8	31/01/2018 19:34:47	Administrativo/ Documental	Pocas Veces	No	La Mayoría De Veces
9	31/01/2018 19:40:57	Ventas	La Mayoría De Veces	No	La Mayoría De Veces
10	31/01/2018 19:47:03	Comercial	Pocas Veces	No	La Mayoría De Veces
11	31/01/2018 20:25:26	Operativo	Nunca	No	Nunca
12	31/01/2018 20:39:33	Administrativo/ Documental	Pocas Veces	Si	Pocas Veces
13	31/01/2018 20:43:42	Ventas	Pocas Veces	No	Pocas Veces
14	31/01/2018 21:48:59	Administrativo/ Documental	Nunca	No	Nunca
15	31/01/2018 21:49:56	Ventas	Pocas Veces	No	La Mayoría De Veces
16	31/01/2018 21:49:56	Comercial	Pocas Veces	No	Pocas Veces
17	31/01/2018 21:59:35	Administrativo/ Documental	Pocas Veces	No	Pocas Veces
17		40%	53.3%	80%	53.3%

Fuente: Elaboración Propia

Momento III: Estructura General SIT

Evidentemente la identificación del estado actual de la organización y por su parte de cada una de las unidades que la integran, la caracterización de las necesidades, y expectativas de los usuarios con respecto a la calidad de los servicios y productos ofrecidos; se convirtieron en las herramientas vitales para determinar el modelo de gestión adecuado a implementar.

Propiciar el diseño, desarrollo y por su parte la operación del sistema de información integral “SIT”, desde su metodología organizacional centra su objetivo en poder dar respuesta a los diversos trámites y peticiones de los usuarios, mejorar la calidad de los servicios prestados, y proveer la información necesaria para la toma de decisiones de forma oportuna, confiable, verídica y flexible.

Actualmente el sistema de gestión implementado en la organización “*Almera SG-TG*” muestra falencias en su método organizado de recolección, tratamiento de información y procedimientos administrativos, que en gran medida dificultan el poder lograr una efectiva prestación de servicios en cuanto a respuestas inmediatas de trámites y cotizaciones relacionados con el portafolio de productos existentes en la organización.

Evidentemente las redes de información entre unidades (Director de ventas- Auxiliar de agencia), que están creadas e interconectadas en la intranet con el fin de poder brindar información en tiempo real no lo hacen de manera pertinente, situación que dificulta la buena atención y el servicio brindando al no poder responder en el momento preciso a las necesidades de sus clientes.

Explicación Sistema

La finalidad de dicho sistema particularmente centra su interés en poder lograr tiempos óptimos para la captura de datos, generación de reportes, manejo eficiente de la información, y un panorama más ágil de las diferentes actividades, tramites, solicitudes y peticiones realizadas por los usuarios.

SIT (Sistema integral de trámites), dentro de sus lineamientos estratégicos, su estructura y los subsistemas que lo componen, tienen como objetivo principal el poder llevar a cabo la planificación de las actividades, las responsabilidades, las prácticas y los diversos procesos realizados en cada una de las áreas de la organización. Se espera que la ejecución del mismo este orientado a contribuir al mejoramiento de la Efectividad, Eficacia, Eficiencia y Calidad en la gestión.

Se presenta a continuación, la estructura general del sistema integral de información, los parámetros y las funciones de cada subsistema que lo componen y que facilitan sus procesos de control y medición en la información.

Intranet: Sitio web interno de la organización Torres Guarín, diseñado para ser utilizado únicamente por los funcionarios de la compañía, a través de este se realiza la

interacción de los diversos funcionarios entre agencias, es un sistema con larga trayectoria en la organización, quien dentro de su metodología de trabajo ha logrado minimizar y facilitar diversos procesos. No obstante, se espera que al implementar el sistema SIT dichas redes sistematizadas recargadas de información, tengan el impacto esperado y sean más efectivas al momento de dar respuesta a las solicitudes realizadas.

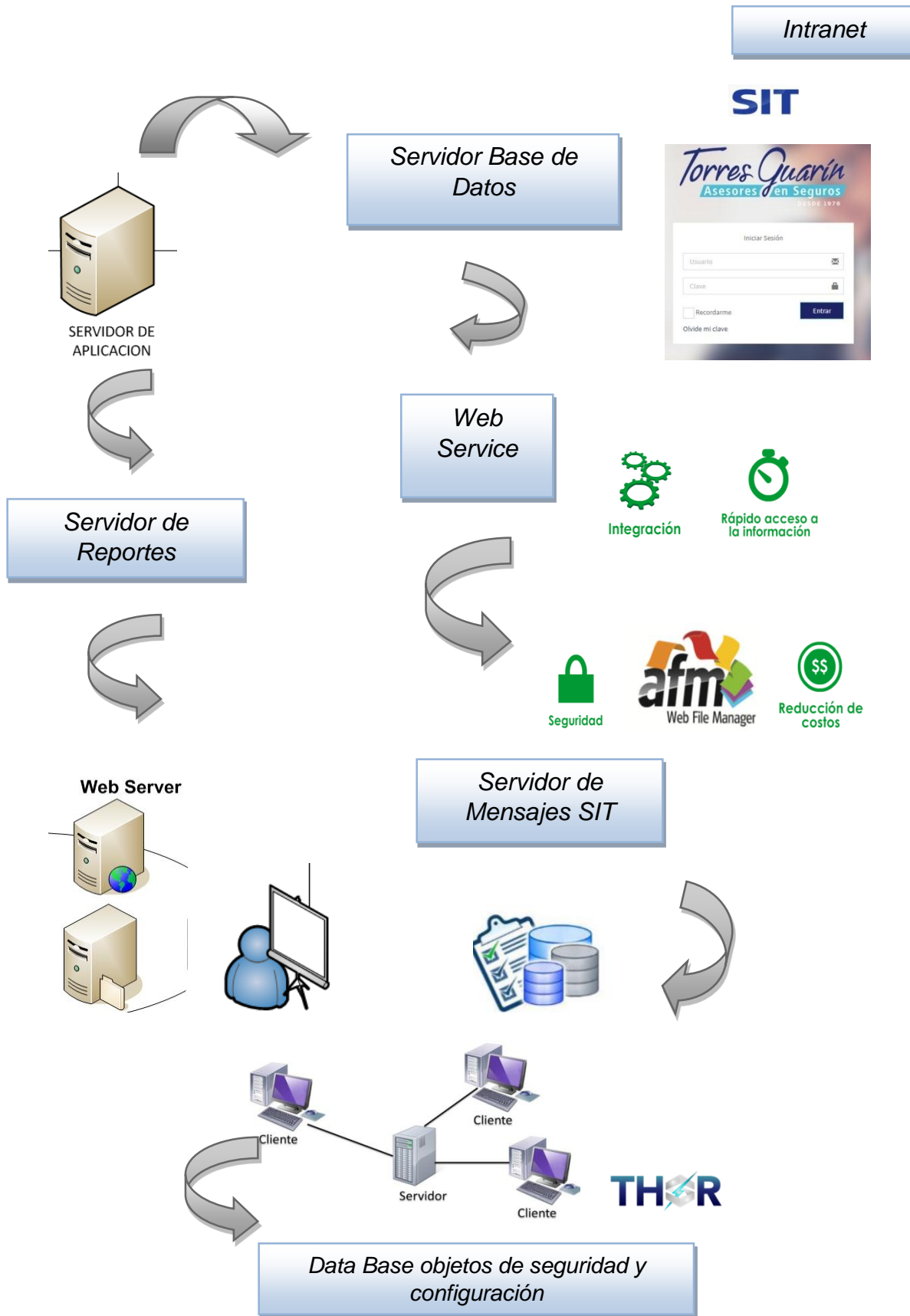
Servidor base de datos: Permitirá el almacenamiento, modificación y extracción de información de las bases de datos de los clientes activos interconectados con la Intranet. Este subsistema por su parte proporcionará herramientas para añadir, borrar, y modificar cualquier tipo de información, con la finalidad de mantener la integridad y seguridad de los datos suministrados por los clientes.

Servidor de Reportes: Incluirá dos procesadores, a través del cual mes a mes se generará por agencia un informe que permita visualizar el rango de visitas, solicitud de informes, tramites, cotizaciones y actualizaciones de datos que se realicen a los clientes

Web Service: La red de interacción entre sistemas informáticos “Intranet- Web Service- Sit” proveerá múltiples funcionalidades que trabajaran conjuntamente al garantizar la integridad y seguridad en la información y al permitir intercambiar datos entre aplicaciones, solicitudes o modificaciones que los clientes deseen realizar.


Servidor de Mensajes: Realizara una serie de procesos que tienen la finalidad de transportar información entre las diferentes agencias, de tal manera que se puedan observar todas las operaciones de módem o de red interconectadas en cada una de ellas. Evidentemente el rastreo de mensajes permitirá determinar en qué momento se da respuesta a los tramites, a qué horas fue recibido un mensaje por un servidor (Auxiliar) y finalmente a qué horas fue procesado en la base de datos por el sistema.

SIT "Sistema Integral Tramites" Torres Guarín Y CIA



• Sistema Estrategico SIT

Buscar unificar la información, personalizar la realización de trámites y servicios de forma segura, ágil, eficiente y en el momento oportuno, atendiendo a las necesidades del cliente es el objetivo primordial del sistema estratégico *SIT*.



REGISTRO, COTIZACIÓN Y TRAMITES POLIZAS DE CUMPLIMIENTO.

Estado	No.Interno	Fecha de Solicitud
Nueva Póliza	000003628	11 01 2018

Tomador	Identificación
Rodriguez Lopera Luis Carlos	CC 46.775.632
Asegurado	Identificación
Rodriguez Lopera Luis Carlos	CC 46.775.632
Beneficiario	Identificación
Adriana Maria Lopera Velez	CC 32.074.856

Agencia	Código
MEDELLIN	3523
Aseguradora	Código
LIBERTY SEGUROS S.A	007
Ramo	Código
Polizas Responsabilidad Civil	009
Cotización Directa	
Asesor Interno	Código
Auxiliar de Agencia	002


Datos Póliza

N° Póliza	
Fecha Expedición	11 01 2018
Inicio Vigencia	11 01 2018
Fin Vigencia	11 01 2019

Datos Certificado

N° Certificado	
Fecha Límite de Pago	Mensual
Forma Pago	Nomina
Pago entidades Bancarias	

Normativas Subsistema Informatico



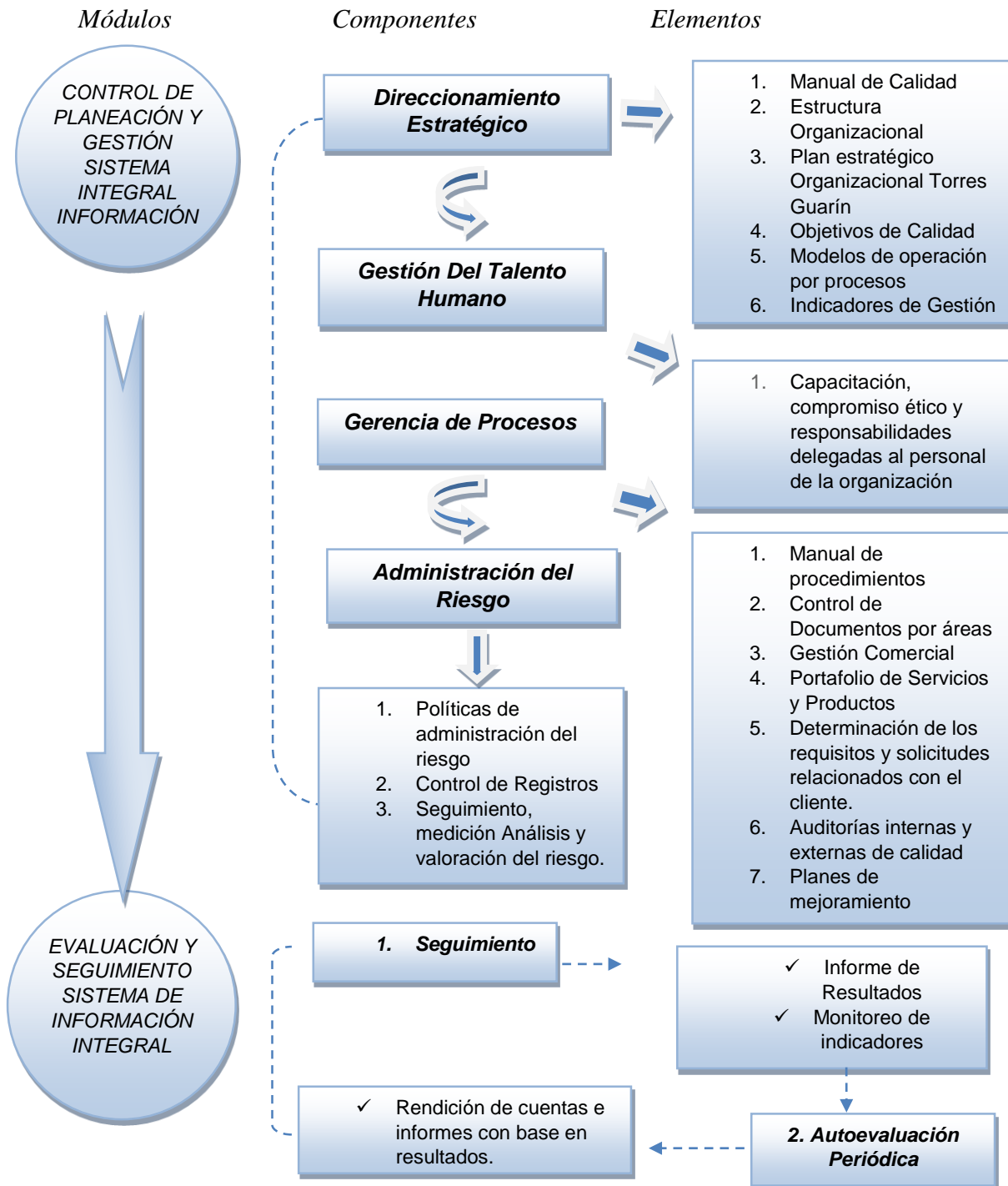
SIT

Torres Quarín
Asesores en Seguros

Fuente: Elaboración Propia

3.1 Modelo Estructural

El modelo estructural que se plantea para el *sistema integral Sit*, incorpora diversos módulos, componentes y elementos estratégicos, que desde su metodología permiten comprender de manera clara y precisa los conceptos y requerimientos necesarios para su correcta aplicación.



7. RECOMENDACIONES

Tener en cuenta la normativa actualizada *ISO 9001-2008* que regulara el manejo de documentos en el (*SIT*) sistema de información integral propuesto y en la intranet sistema vigente en la organización Torres Guarín, facilitara en gran medida poder obtener un conocimiento vigente del proceso y hacer más efectiva la comprensión del problema de investigación. Por su parte analizar la implementación del sistema periódicamente bajo ciertos lineamientos estratégicos que incorporen la elaboración de manuales de procedimientos y programas de sensibilización y comunicación con relación al tema de calidad en cada área de la organización, permitirán verificar la adaptabilidad de este, detectando mejoras y nuevas necesidades que puedan ser añadidas como módulos adicionales en la funcionalidad del sistema a implementar.

Se considera necesario incorporar alternativas de solución a corto plazo para el incremento de la seguridad en la información de los clientes potenciales ; dentro de estas alternativas se sugieren entre otras; archivos físicos adecuados por cada unidad (Servicio al cliente, Contabilidad, Técnico, Ventas) , ubicación adecuada para dichos archivos y protección por parte del personal de seguridad e informática de la compañía hacia la información manejada a través de documentos organizacionales y bases de datos existentes en el sistema.

Dentro de la propuesta de mejora tratada, es decir, la (implementación del sistema de información *SIT*) logra ser factible y necesario optar por incluir el arriendo de la herramienta Arkixmailer, quien desde su proceso multifuncional le dará la oportunidad a todas las subunidades de la organización de medir el impacto de la información masiva que se envía y de medir la usabilidad de la información frente al uso del portafolio de servicios y productos ofrecidos al usuario final.

Con base al cronograma estructurado para llevar acabo las actividades en tiempo real, logra ser necesario realizar trimestralmente una encuesta de uso y necesidades que permita medir el impacto de la usabilidad del portafolio y de los servicios ofrecidos por la Organización Torres Guarín. Sera esta herramienta quien permitirá dimensionar las subcategorías e identificar el alcance de los productos, necesidades y expectativas primordiales de los clientes, logrando así llevar un buen control, que permita la incorporación de nuevos y mejores planes preferentes en el portafolio existente de la organización, todo ello con el ideal de velar por las necesidades del cliente y de sus familias.

Como última recomendación, y no menos importante, para fortalecer el (*Sit*) Sistema de información integral logra ser fundamental poder contar con el apoyo de consultores externos, de tal manera que se pueda llevar a cabo un buen seguimiento y control sobre la información con que se alimente el sistema, análisis de estadísticas, resultados concretos que mes a mes genere el servidor de reportes, la intervención en todas las unidades y en los diferentes procesos que se realizan. Todo ello con la finalidad de poder determinar nuevas y

mejores prácticas, técnicas y herramientas de dirección que puedan retroalimentar el sistema, en busca de mejoras continuas y de mayor productividad.

8. CONCLUSIONES

Realizar un estudio detallado y exhaustivo en todas las áreas estratégicas de la organización, a través del desarrollo de un proceso analítico y metódico, permitió conocer la situación actual y real de la compañía, identificar de manera precisa y concisa las áreas potenciales de desarrollo en cada una de ellas y en las unidades que la integran. Seguidamente proceder a analizar la información recolectada según los hallazgos encontrados, permitió identificar la principal falencia, con relación a las demoras en los diferentes, tramites, solicitudes y cotizaciones que acortaban los tiempos establecidos para dar respuesta inmediata a las solicitudes del cliente. De acuerdo con la necesidad, plantear acciones de mejora encaminadas a encontrar soluciones efectivas y en tiempo real que permitieran cumplir con el proceso de manera adecuada, dio las bases necesarias para recomendar el (*Sit*), el sistema integral de trámites, una herramienta útil, de control, seguimiento, medición y análisis para llevar a cabo los diferentes procesos de manera exitosa.

La identificación de las necesidades y expectativas con el fin de mejorar y alinear ciertos procesos, principalmente en la prestación del servicio ofrecido al cliente y con ello adoptar una actitud positiva hacia la calidad que permitiera alcanzar la excelencia, logro crear una cultura en la que todos los miembros dentro de la organización (directivos, fuerza de ventas, empleados), se implicaran en el proceso de conocer, estar en contacto y atender a las solicitudes de cliente, dando así solución a la falencia que acortada los tiempos límites para dar respuesta a los tramites y peticiones que realizaban los usuarios y no satisfacían a cabalidad sus necesidades.

Evaluar la necesidad de adoptar acciones de mejora que aporten valor e incidan en el control y la medición objetiva de los resultados. Suponen sin duda alguna una base metodológica y técnica de gran consistencia, por medio de la cual el sistema de información integral propuesto (*Sit*) logra una optimización, una garantía de eficiencia y facilita la consecución de rápidos resultados en los indicadores de calidad implementados en la organización, permitiendo llevar una correcta gestión de procesos encaminados a mejorar en su totalidad la calidad del servicio ofrecido al usuario.

El estudio, análisis, diseño y desarrollo del *Sit* (*sistema integral tramites*), para el registro y control de procesos, cotizaciones, tramites y sugerencias, aportó una serie de beneficios no sólo para el usuario final sino también para la Organización, prevaleciendo en la facilidad para la gestión de los procesos en tiempo real, aumento del nivel de eficiencia, productividad, disminución de costos, esfuerzos, y fácil acceso a la información. Sin duda alguna permitiendo con ello el cumpliendo cabal de los objetivos organizacionales y la obtención de resultados satisfactorios con respecto a la calidad de los servicios y productos que son ofrecidos al usuario.

REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- Galeano, M. E. (2004). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa*. Medellín: Fondo Editorial Universidad Eafit.
- Sampieri, R. H. (2007). *Fundamentos de Metodología de la Investigación*. Mexico D.F.: McGraw- Hill interamericana.
- Universidad Autónoma Latinoamericana. (2016). *Reglamento de prácticas Facultad de Administración*. Medellín: Ediciones UNAULA.
- El financiero*. (2016). Obtenido de <http://www.elfinanciero.com.mx/>
- En Colombia*. (2016). Obtenido de <https://encolombia.com/economia/economicolombiana/tramitedeexpo>
- Grupo Banco Mundial*. (2016). Obtenido de <http://espanol.doingbusiness.org/rankings>
- Blasco, & Pérez. (2007). <http://www.eumed.net/rev/tlatemoani/13/estudios-fiscales.html>
- Gomez, D. R. (s.f.). *Metodologia de la Investigacion*.
- Visauta. (1989). *Metodologia de Investigacion*.
- Korn, F. (1984). *Conceptos y Variables Matrices de Informacion*.
- Greenwood, W. T. (s.f.). *Teoría de decisiones y sistemas de información*.
- Ley 1581 MinTIC*. (2012).
- Sirbu, H. y. (1982). *Ofimatica*.
- <http://www.torresGuarín.com.co>. (s.f.).
- Industria Aseguradora Colombiana-FASECOLDA*. (s.f.).
- Industria Aseguradora Superintendencia Financiera de Colombia*. (2017).
- Fasecolda Estadística del Sector Asegurador*. (s.f.).
- Metodología de Calificación de Seguros, Fitch Ratings Colombia*. (s.f.).

GLOSARIO

CALIDAD: Es el grado en el que un conjunto de características cumple con los requisitos. Las características son los rasgos diferenciadores de un producto o servicio y los requerimientos son las necesidades o expectativas generalmente implícitas u obligatorias.

EFICACIA: Extensión o grado en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

EFICIENCIA: relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN: Disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal

GESTIÓN: Conjunto de actividades realizadas para garantizar que se satisfacen los objetivos, por medio de la información obtenida de la ejecución real del proceso.

MANUAL DE CALIDAD: Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una organización. Es decir, en el manual de calidad se encuentran entre otras cosas: la presentación y descripción de la empresa, la misión y la visión, las líneas generales que se plantea como estrategia para definir objetivos, en definitiva, todo aquello que constituye la política de calidad de la empresa.

ORGANIZACIÓN: Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

PROYECTO: Proceso único consiste en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costo y recurso.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: Percepción del cliente sobre el grado en el que se han cumplido los requisitos.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD: Es el conjunto de mecanismos de promoción y aseguramiento de la calidad, orientados a Certificar que la oferta de formación para el trabajo cuente con los medios y la capacidad Para ejecutar procesos formativos que respondan a los requerimientos del sector Productivo y reúnan las condiciones para producir buenos resultados.