



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

PROCESO DE GESTION DE CALIDAD EN LAS EMPRESAS ASEGURADORAS DEL DEPARTAMENTO DEL ATLANTICO¹

Kimberly Paola Díaz Ferreira²

Jesús Enrique García Guiliany³

RESUMEN

La gestión de calidad es la manera de mejorar constantemente el desempeño en todos los niveles operativos, en cada área funcional de una organización, utilizando todo el recurso humano y del capital. En este orden de ideas, la investigación desarrollada tuvo como propósito describir el proceso de gestión de calidad en empresas aseguradoras del departamento del atlántico para la validación del cumplimiento de normas internacionales. Para ello, la investigación se tipificó como de tipo descriptiva, con diseño no experimental, transversal de campo, donde su población estuvo conformada por tres empresas aseguradoras con la mayor cifra de primas netas generadas acumuladas al 31 de enero de 2019, según lo refiere la página web de la superintendencia de la actividad aseguradora, y estas empresas aseguradoras aun cuando presentan interés en participar en la investigación, establecen como condición que sus nombres no sean mencionados expresamente, siendo esto el acuerdo establecido y se respeta. La población objeto de estudio y análisis estuvo conformada por gerentes de niveles medios, constituyendo las unidades informantes 9 gerentes operativos, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico de conveniencia, siendo el criterio de selección, su disposición a colaborar respondiendo el instrumento, sin comprometer a las empresas a facilitar sus bases de datos. Los resultados indican que los procesos de gestión de calidad se realizan en forma eficiente y efectiva, adaptando a lo establecido en normas internacionales y con el apoyo y compromiso de los directivos. Se concluye que, los procesos administrativos y operativos bajo los procesos de gestión de calidad basados en normas internacionales de gestión, les permite a estas empresas para orientar un servicio de mayor calidad.

Palabras clave: gestión de calidad, niveles operativos, planificación.

¹ Proyecto desarrollado en el Programa de Administración de Empresas de la Universidad Simón Bolívar, Barranquilla, Colombia.

² Estudiante 5to Semestre de Administración de Empresas, Semillero de investigación en formación Universidad Simón Bolívar, Barranquilla, Colombia.

³ Doctor en Ciencias Gerenciales, Profesor Facultad de Administración y Negocios, Universidad Simón Bolívar, Barranquilla, Colombia.



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

ABSTRACT

Quality management is the way to constantly improve performance at all operational levels, in each functional area of an organization, using all human resources and capital. In this order of ideas, the research developed was aimed at describing the process of quality management in insurance companies of the Department of the Atlantic for the validation of compliance with international standards. For this, the research was typified as descriptive, with a non-experimental, cross-field design, where its population was made up of three insurance companies with the highest number of net generated premiums accumulated as of January 31, 2019, as reported by the webpage of the superintendency of the insurance activity, and these insurance companies even when they have an interest in participating in the investigation, establish as a condition that their names are not expressly mentioned, this being the agreement established and respected. The population under study and analysis was made up of mid-level managers, with the reporting units consisting of 9 operational managers, selected by a non-probabilistic sampling of convenience, with the selection criterion being their willingness to collaborate in responding to the instrument, without compromising the companies to provide their databases. The results indicate that quality management processes are carried out efficiently and effectively, adapting to what is established in international standards and with the support and commitment of managers. It is concluded that the administrative and operational processes under quality management processes based on international management standards, allows these companies to guide a higher quality service.

Key words: quality management, operational levels, planning.

INTRODUCCIÓN

Actualmente, la calidad constituye un requisito fundamental para cualquier organización que genere productos o servicios para la sociedad en la cual se encuentre



6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - *Sociedad y Desarrollo*
2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas, Administrativas y
Contables



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

inmersa. En este sentido, toda empresa desde su creación, busca implantar estrategias y mecanismos los cuales garanticen su participación en el mercado, permanencia en el tiempo y satisfacción de sus usuarios y/o clientes (Prieto et al, 2014, García et al, 2017).

Para el caso de las empresas de servicio, una gestión de calidad es indispensable para el cumplimiento de los objetivos organizacionales, en virtud de satisfacer las demandas y expectativas de los clientes, para lo cual se han establecidos las estructuras y los sistemas requeridos para su adecuado funcionamiento direccionado al servicio que ofrecen (García y Plata, 2009; Inciarte y García, 2010).

Por ello, deben desarrollarse en las empresas del sector servicios, políticas, planes y programas sobre los cuales se establezca una filosofía de gestión, diseñada para fortalecer los principios fundamentales de una calidad de gestión, la implementación de indicadores y una calidad de servicio, acorde con los retos de la sociedad global, dinámica y competitiva que caracteriza al país y a la región

Bajo este contexto, se encuentran las empresas Aseguradoras en Colombia, siendo indispensable tener una visión a futuro, pues la alta competencia orienta a este sector empresarial a abordar una ventaja competitiva soportada en procesos administrativos y operativos bajo procesos de gestión de calidad basados en normas internacionales de gestión para orientar un servicio de mayor y mejor calidad.

Desde esta perspectiva, las empresas de seguros en Colombia han tomado consciencia sobre la importancia de mantener al cliente satisfecho a través de la calidad del servicio ofrecido, enfocándose en el incremento de primas y de asegurados; incorporando estrategias



6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - *Sociedad y Desarrollo*
2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas, Administrativas y
Contables



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

corporativas y desarrollando sus operaciones de manera efectiva, generando beneficios rentables a la unidad de negocios (Jaramillo, 2012).

En este sentido, tanto los procesos de gestión, como los indicadores de gestión se convierten en signos vitales de las empresas del sector asegurador colombiano, donde la organización y su continuo monitoreo les permite establecer los correctivos y adecuaciones pertinentes, para minimizar posibles desviaciones, en sus procesos, procedimientos y toma de decisiones, que puedan afectar la calidad del servicio a sus clientes personales y corporativos. Además, que las empresas aseguradoras en Colombia deben disponer de un mínimo de indicadores que garantice que puedan suministrar información confiable, real y precisa (Jaramillo, 2012) sobre aspectos como eficiencia, eficacia, efectividad, calidad y productividad, pues constituyen en líneas generales el corazón de la empresa.

En este orden de ideas, se plantea el desarrollo de la presente investigación, la cual se ha conformado en cuatro capítulos. Un primer capítulo denominado *El problema*, donde se esboza la situación de las empresas aseguradoras en el Departamento del Atlántico, desde la perspectiva de sus procesos de gestión de calidad, indicadores de gestión y calidad de servicio, estableciendo los objetivos del estudio, su justificación y delimitación.

El segundo capítulo llamado *Marco Teórico*, que se construyó con base en antecedentes de la investigación, es decir, estudios previos relacionados con la variable analizada describiendo la población observada, la metodología utilizada, resultados y conclusiones obtenidas, con el fin de establecer los aportes que dichos antecedentes le hacen



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

a la presente investigación: Asimismo, se incluye el basamento teórico que sustenta el estudio, con sus principales conceptos y teorías.

Se incorpora un capítulo III, o *Marco Metodológico*, donde se desarrolla el tipo de estudio, el diseño de investigación, población a estudiar, diseño del instrumento de recolección de datos, su validación y confiabilidad. Al igual que la técnica de recolección y análisis de los datos recabados.

La investigación finaliza, con el capítulo cuatro intitulado *Resultados de la Investigación*, donde se plasman la interpretación, análisis y discusión de los resultados obtenidos, así como las conclusiones pertinentes.

FUNDAMENTO TEORICO

Para lograr darle una adecuada fundamentación a la variable de investigación, se exponen en este capítulo las bases teóricas correspondientes al tema de estudio. En ese sentido, Pelekais et al (2012) refieren que, para la construcción del marco teórico, hay que centrarse en el problema de investigación y en la variable seleccionada, sin divagar en temas ajenos al estudio. Un buen marco teórico es aquel que trata con profundidad únicamente los aspectos relacionados con el problema y vincula lógicamente y coherentemente, los conocimientos, conceptos, variables y proposiciones existentes en estudios anteriores, con los conceptos, variables y proposiciones relacionadas con el estudio.



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

GESTIÓN DE LA CALIDAD

La calidad es un asunto importante para cualquier empresa que aspire ser competitiva. Al respecto, Cuatrecasas (2010), manifiesta que la gestión de la calidad, es un modelo con un enfoque en procesos en el que juega un papel importantísimo, entre otros aspectos, la satisfacción del cliente y la mejora continua. Sus requisitos son flexibles y fácilmente adaptables a las necesidades y características de cada organización.

Al consultar al Equipo Vértice (2010), se presenta el concepto de gestión de calidad contenida en la Norma ISO 9001:2008 elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO), definiéndola como aquellas actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad. Asimismo, se establece que son unos estándares internacionales donde se especifican los requisitos para los sistemas de gestión de calidad aplicable a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos o servicios, que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentos que le sean de aplicación y su objetivo de aumentar la satisfacción del cliente.

En otras palabras, la norma plantea que la gestión de la calidad consiste en lograr que las actividades que va a llevar a cabo una empresa tengan una secuencia, compatibilidad y que se potencien entre sí, para lograr el fin o la meta propuesta, para lo cual se deben prescindir de algunas cosas que no aporten o sirvan para lograr ésta meta u objetivo planteado.

Por su parte, Griful y Canela (2007) refieren que la gestión de la calidad se orienta a la excelencia empresarial, es como una forma global de mejorar la eficacia además de la



6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - *Sociedad y Desarrollo*
2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas, Administrativas y
Contables



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

flexibilidad. Por lo tanto, constituye el compromiso de toda una organización para hacer bien las cosas. La misma afecta a cada persona en una organización para lograr ser competitiva, lo cual conduce a alcanzar la prosperidad, utilizando las filosofías, principios y prácticas ser aceptadas por todos.

En ese orden de ideas, queda considerada como una filosofía de dirección generada por una orientación práctica, que concibe un proceso que visiblemente ilustra su compromiso de crecimiento y de supervivencia organizativa. Significa acción enfocada hacia la mejora de la calidad en el trabajo ya la organización como un todo.

Según Servat (2005), se define la gestión de la calidad como una manera de mejorar constantemente el desempeño en todos los niveles operativos, en cada área funcional de una organización, utilizando todos los recursos humanos y de capital disponibles. Un sistema de gestión de calidad es un esquema propuesto de planeación estratégica enfocada para que las empresas de cualquier tipo y tamaño puedan lograr mejorar su desempeño y competitividad, enfocados en una visión de mejoramiento continuo, basándose en sus recursos y capital disponible de la misma.

Al contrastar lo indicado por cada uno de los autores mencionados, Cuatrecasas (2010), Equipo Vértice (2010), Griful y Canela (2007) y Servat (2005) fue posible identificar puntos de coincidencia, como que la gestión de la calidad apunta hacia el logro de la excelencia de la organización donde se implanta, sin importar el tamaño, actividad, pero dan prioridad a los clientes, por ello se elige como postura teorice la propuesta por Cuatrecasas (2010).



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

De lo expresado, para la presente investigación la gestión de la calidad en las empresas aseguradoras se concebirá como aquel proceso cuyo objetivo fundamental es conseguir la calidad necesaria referida por los clientes. Para lo cual, sus trámites y gestiones por parte de los directivos y empleados, se enfocarán en los requisitos de la norma ISO 9001: 2008, en cuanto a calidad y diseño de los productos ofrecidos, para que coincidan básicamente con los requerimientos del cliente.

PROCESOS DE GESTIÓN

Sobre los procesos de gestión, ciertas investigaciones destacan cómo tradicionalmente las empresas se estructuraron sobre la base de departamentos funcionales, los cuales dificultan la orientación hacia el cliente. No obstante, desde el punto de vista de Servat (2005) un proceso de gestión constituye un conjunto de actividades o eventos (coordinados u organizados) que se realizan bajo ciertas circunstancias, con un fin determinado. Asimismo, representan la evidencia de la calidad y son considerados obligatorios dentro del esquema ISO y estos deben ser la operacionalización de todos los enunciados del Manual de Calidad. Para la Norma Internacional ISO 9001:2008 el Equipo Vértice (2010), indica que los procesos de gestión son un conjunto de actividades mutuamente relacionadas, o que interactúan las cuales transforman entradas en salidas. En ambos conceptos, se puede observar que un proceso es una actividad sistematizada que transforma todos los elementos de entrada a través de él en un producto al que se le denomina salida.



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

Mientras tanto Cuatrecasas (2010), mantiene que los procesos de gestión facilitan a las organizaciones, independientemente de su tamaño y del sector de actividad, hacer frente a mercados competitivos en los cuales han de conciliar la satisfacción de sus clientes con la eficiencia económica, contemplando la correcta gestión de la empresa orientada a la calidad, a la eficiencia, rapidez, así como a los bajos costos.

Como resultado, supondrá tomar como punto de partida de toda la actividad empresarial además de sus procesos el cliente final de los productos, servicios de la empresa y sus requerimientos, para disponer la organización adecuada para que toda la actividad este directamente encaminada a satisfacerlos rápida y eficientemente.

Contrastando, las anteriores conceptualizaciones de los autores elegidos Servat (2005), Equipo Vértice (2010) y Cuatrecasas (2010), puede resumirse que la gestión de procesos en las empresas aseguradoras en el departamento del atlántico se concibe a la organización como un sistema interrelacionado de procesos, los cuales contribuyen conjuntamente a incrementar la satisfacción del cliente. Considerando a la vez, que coexiste con la administración funcional, asignando líderes a los procesos clave, haciendo factible una gestión interfuncional generadora de valor para el cliente y que, por tanto, procura su satisfacción, por ello se adopta como guía Servat (2005).

METODOLOGIA

La investigación se realiza con el propósito de describir el proceso de gestión de calidad en empresa aseguradoras del Departamento del Atlántica para la validación del cumplimiento de normas internacionales. De esta forma, se implementó una investigación de



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

tipo cuantitativa, con diseño no experimental, transversal y de campo. La población de estudio corresponde a tres empresas aseguradoras, con la mayor cifra de primas netas generadas acumuladas al 31 de enero de 2019, según lo refiere la página web de la superintendencia de la actividad aseguradora, afiliadas a la Federación de Aseguradores Colombianos (FASECOLDA). Se diseñó un cuestionario, uno para aplicar a los gerentes altos y medios, con escala de medición tipo Likert (Acuerdo/Desacuerdo).

RESULTADOS

Tabla 1

Indicador: Requisitos generales						
Ítems	1. La documentación de cada procedimiento contribuye con la gestión de la calidad		2. El establecimiento de cada procedimiento contiene las tareas que debe realizar cada persona durante el horario de trabajo.		3. El procedimiento indica la secuencia idónea entre el personal en las áreas involucradas para alcanzar una gestión de calidad.	
	Fa	%	Fa	%	Fa	%
(5) Totalmente de Acuerdo	12	66.7	7	38.9	7	38.9
(4) En Acuerdo	1	5.6	5	27.8	5	27.8
(3) Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	5	27.8	5	27.8	-	-
(2) En Desacuerdo	-	-	1	5.6	6	33.3
(1) Totalmente en Desacuerdo	-	-	-	-	-	-



6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - *Sociedad y Desarrollo*
2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas, Administrativas y
Contables



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

TOTAL	18	100%	18	100%	18	100%
X Ítems	4.38		4.00		3.72	
Categoría Ítems	Muy presente		Presente		Presente	
X Indicador	4.03					
Categoría Indicador	Presente					

La tabla 1, correspondiente al indicador Requisitos generales, reúne las respuestas de los gerentes de las empresas aseguradoras del Departamento del Atlántico, en Barranquilla, seleccionadas para el estudio así al ítem; la documentación de cada procedimiento contribuye con la gestión de la calidad, un 66.7% contestó Totalmente de Acuerdo, 27.8% Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo, 5.6% En Acuerdo, respecto a las alternativas En Desacuerdo y Totalmente en Desacuerdo, sin anotación porcentual. Asimismo, se calculó la media para el ítem resultando 4.38 correspondiente a la categoría muy presente.

Con respecto al ítem; el establecimiento de cada procedimiento contiene las tareas que debe realizar cada persona durante el horario de trabajo, 38.9% de los gerentes encuestados, respondió Totalmente de Acuerdo, 27.8% En Acuerdo y un porcentaje similar, Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo, 5.6% En Desacuerdo, mientras Totalmente en Desacuerdo sin anotación porcentual. Seguidamente se obtuvo una media de 4.00 correspondiendo a la categoría presente.

En cuanto al ítem; el procedimiento indica la secuencia idónea entre el personal en las áreas involucradas para alcanzar una gestión de calidad, a la cual un 38.9% de los gerentes consultados se inclinó por la alternativa Totalmente de Acuerdo, 33.3% En Desacuerdo, 27.8% En Acuerdo, pero Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo y Totalmente en Desacuerdo sin anotación porcentual. Ahora bien, la media obtenida de 3.72 corresponde a la categoría presente.



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

Es conveniente desatacar, que se calculó la media aritmética para el indicador Requisitos generales siendo de 4.03 relativa a la categoría presente, de esto se deduce que es parte de los procesos de gestión de las empresas de aseguradoras en el Departamento del Atlántico, seleccionadas, pues se cuenta con la documentación detallada para cada procedimiento, además este contiene las tareas que debe realizar cada persona durante el horario de trabajo resaltando la secuencia idónea entre el personal en las áreas involucradas, por lo tanto los requisitos generales deben establecer, documentar, implementar y mantener la gestión de calidad, con el fin de mejorar continuamente la eficacia de acuerdo con los requisitos de la norma.

En directa relación con lo deducido, Servat (2005) asegura que los Requisitos Generales para establecer un procedimiento consiste en que el mismo este bien documentado y responda a las siguientes preguntas (1) ¿Quién Hace qué?, (2) ¿Cuándo se Realiza la Actividad? El contenido del procedimiento debe bosquejar la secuencia y flujo entre personas y área involucradas. Un procedimiento se genera para que el personal obtenga una dirección en la ejecución de una actividad en particular. Resalta en concordancia la investigación desarrollada por Chang (2010), quien afirma que se cumple con todas las fases administrativas en las empresas objeto de estudio.

Tabla 2

Indicador: Requisitos de la Documentación						
Ítems	4. La documentación contiene las declaraciones de la política de calidad para la prestación del servicio a sus clientes.		5. Los objetivos de la calidad son parte integral de la documentación de la norma ISO 9001:2008		6. Los registros de la organización son documentados por ser necesarios para asegurar la eficaz operación de sus procesos.	
	Fa	%	Fa	%	Fa	%
Alternativas						



6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - *Sociedad y Desarrollo*
2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas, Administrativas y
Contables



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

(5) Totalmente de Acuerdo	7	38.9	12	66.7	-	-
(4) En Acuerdo	5	27.8	-	-	12	66.7
(3) Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	5	27.8	-	-	-	-
(2) En Desacuerdo	1	5.6	6	33.3	6	33.3
(1) Totalmente en Desacuerdo	-	-	-	-	-	-
TOTAL	18	100%	18	100%	18	100%
X Ítems	4.00		4.05		3.33	
Categoría Ítems	Presente		Presente		Medianamente presente	
X Indicador	3.79					
Categoría Indicador	Presente					

Fuente: Elaboración propia (2018)

A partir de los resultados expuestos en la tabla 2 correspondiente al Indicador: Requisitos de la Documentación, muestra que al ítem; la documentación contiene las declaraciones de la política de calidad para la prestación del servicio a los clientes de la empresa, el 38.9% de los gerentes encuestados contestó Totalmente de Acuerdo, 27.8% En Acuerdo y un porcentaje igual Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo, 5.6% En Desacuerdo y Totalmente en Desacuerdo sin anotación porcentual. Respecto a la media de 4.00 queda categorizada como Presente.

Continuando con el ítem; los objetivos de la calidad son parte integral de la documentación de la norma ISO 9001:2008 se observa a un 66.7% de los gerentes encuestados respondió Totalmente de Acuerdo, 33.3% En Desacuerdo, mientras En Acuerdo, Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo y Totalmente en Desacuerdo sin anotación porcentual. Al calcular la media se obtuvo un 4.05 correspondiendo a la categoría Presente.

En torno al ítem; los registros de la organización son documentados por ser necesarios para asegurar la eficaz operación de sus procesos se observa que un 66.7% de los encuestados contestó En Acuerdo, 33.3% En Desacuerdo, pero Totalmente de Acuerdo, Ni de Acuerdo



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

Ni en Desacuerdo y Totalmente en Desacuerdo sin anotación porcentual. De la media se categorizo como Medianamente presente con un valor de 3.33.

En resumen para el indicador Requisitos de la Documentación, la media es de 3.79 quedando categorizada como Presente de esto se infiere que en las empresas aseguradoras del Departamento del Atlántico, seleccionadas, se guían por la norma ISO 9001:2008 por lo tanto la documentación es parte integral de la gestión pues en la misma se contiene las declaraciones de la política de calidad, por ser necesarios para asegurar la eficaz operación de sus procesos.

Estas evidencias, conducen a deducir que el requisito de documentación de la gestión de la calidad hace referencia a la documentación mínima necesaria para definir todas las actividades que lleva a cabo la organización, permitiendo establecer bases para la mejora futura, dado que está enfocada a un sistema de mejora continua.

En relación con estos planteamientos, Equipo Vértice (2010) refiere que la documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir: declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad, un manual de la calidad, los procedimientos documentados, los registros requeridos por esta Norma Internacional, y los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

Tabla 3

Dimensión: Procesos de Gestión				
Indicador	Requisitos generales		Requisitos de la Documentación	
	Fa	%	Fa	%
(5) Totalmente de Acuerdo	9	50.0	6	33.3
(4) En Acuerdo	4	22.2	6	33.3
(3) Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	3	16.7	2	11.1



6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - *Sociedad y Desarrollo*
2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas, Administrativas y
Contables



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

(2) En Desacuerdo	2	11.1	4	22.2
(1) Totalmente en Desacuerdo	-	-	-	-
TOTAL	18	100%	18	100%
X Indicador	4.03		3.79	
Categoría Indicador	Presente		Presente	
X Dimensión	3.91			
Categoría Dimensión	Presente			

Fuente: Elaboración propia (2018)

De forma resumida la tabla 3 muestra los resultados correspondientes a la Dimensión: Procesos de Gestión, así el 50.0% de los gerentes encuestados en las empresas daseguradoras, localizaron al indicador Requisitos generales en la alternativa Totalmente de Acuerdo, 22.2% En Acuerdo, 16.7% Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo, 11.1% En Desacuerdo y Totalmente en Desacuerdo sin anotación porcentual, mientras la media es de 4.03 categorizada como Presente.

Con respecto al indicador Requisitos de la Documentación, un 33.% de los gerentes encuestados lo ubicaron en la alternativa Totalmente de Acuerdo y un porcentaje similar En Acuerdo, 22.2% En Desacuerdo, 11.1% Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo y Totalmente en Desacuerdo sin anotación porcentual, de allí que el cálculo de la media lo situó en la categoría presente con un valor de 3.79.

En forma resumida, la Dimensión: Procesos de Gestión obtuvo una media de 3.91 quedando categorizada como Presente pudiendo inferirse que la gestión de procesos distingue la organización como un sistema interrelacionado de procesos los cuales contribuyen conjuntamente a incrementar la calidad fortaleciéndose al basarse en los requisitos generales y de la Documentación, los cuales coexiste con la administración funcional, asignando líderes a los procesos clave, haciendo factible una gestión interfuncional generadora de valor tanto hacia el interior de la empresa como hacia el cliente.



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

En correspondencia con lo antes inferido Servat (2005), considera que el proceso de gestión constituye un conjunto de actividades o eventos que se realizan bajo ciertas circunstancias con un fin determinado. Asimismo, representan la evidencia de la calidad y son considerados obligatorios dentro del esquema ISO y estos deben ser la operacionalización de todos los enunciados del Manual de Calidad. Al mismo tiempo se consultó, al Equipo Vértice (2010), cuando indica que los procesos de gestión son un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan las cuales transforman entradas en salidas.

DIMENSION: RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

Tabla 4

Indicador: Enfoque al Cliente						
Ítems	7. Le asegura al cliente que sus requisitos están determinados		8. La responsabilidad empresarial conduce al cumplimiento de las exigencias del cliente		9. Las empresas aseguradoras promueven la satisfacción del cliente acatando sus exigencias.	
	Fa	%	Fa	%	Fa	%
(5) Totalmente de Acuerdo	7	38.9	12	66.7	7	38.9
(4) En Acuerdo	5	27.8	-	-	5	27.8
(3) Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	6	33.3	5	27.8	1	5.6
(2) En Desacuerdo	-	-	1	5.6	5	27.8
(1) Totalmente en Desacuerdo	-	-	-	-	-	-
TOTAL	18	100%	18	100%	18	100%
X Ítems	4.05		4.27		3.77	
Categoría Ítems	Presente		Muy presente		Presente	
X Indicador	4.03					
Categoría Indicador	Presente					

Fuente: Elaboración propia (2018)



6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - *Sociedad y Desarrollo*
2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas, Administrativas y
Contables



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

Como seguimiento del análisis y discusión de resultados, se plasma la tabla 4 concerniente al indicador Enfoque al cliente, observándose que al ítems; Le asegura al cliente que sus requisitos están determinados un 38.9% de los encuestados de las empresas aseguradoras en el Departamento del Atlántico, contestó Totalmente de Acuerdo, 33.3% Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo, 27.8% En Acuerdo, mientras Totalmente en Desacuerdo y En Desacuerdo sin anotación porcentual, con una media de 4.05 categorizada como presente.

En torno al ítems; La responsabilidad empresarial conduce al cumplimiento de las exigencias del cliente, el 66.7% de los encuestados respondió Totalmente de Acuerdo, 27.8% Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo, 5.6% En Desacuerdo, pero En Acuerdo y Totalmente en Desacuerdo, sin anotación porcentual, además de una media aritmética de 4.27 categorizada como muy presente.

Respecto, al ítems; Las empresas de servicios aseguradoras promueven la satisfacción del cliente acatando sus exigencias, en un 38.9% de los encuestados contestó Totalmente de Acuerdo, 27.8% De Acuerdo y un porcentaje igual En Desacuerdo, mientras 11.6% Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo mientras Totalmente en Desacuerdo, sin anotación porcentual. La media calculada de 3.77 fue categorizada como presente.

De los resultados anteriores, se calculó el promedio para el indicador Enfoque al cliente el cual alcanzó una media de 4.03 categorizada en presente. De estas evidencias, destaca de forma puntualizada sobre los resultados alcanzados por los ítems construidos que se le garantiza al cliente que sus requisitos están determinados pues a través de ellos dan cumplimiento a sus exigencias, ya que la empresa tiene como fin la satisfacción del cliente.

De aquí que se asegure que los requisitos del cliente se tomen en cuenta y se trabaje en función de ellos para de esta manera cumplir con sus necesidades y al tener clientes satisfechos se puede ganar su fidelidad asegurando futuras ventas, infiriendo que un cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas.



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

Estos resultados alcanzados para el indicador Enfoque al cliente, guardan relación con los planteamientos de la Norma ISO 9001:2008 la cual como la alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de incrementar la satisfacción del cliente. Por ello, el primer objetivo de la gestión de la calidad es satisfacer las necesidades del cliente, y la estimación del grado de satisfacción que éste obtiene deviene como una medida de la calidad alcanzada por la empresa.

Al mismo tiempo, Moreno-Luzón, Peris y González (2005) manifiestan que el enfoque al cliente constituye el énfasis puesto hacia la satisfacción del cliente o en la adaptación a sus deseos y necesidades. Por otra parte, se consultó la investigación desarrollada por Marín (2009), quien en sus conclusiones resalta que los clientes de las cadenas de supermercados regionales se encuentran muy satisfechos con la atención y el servicio que, en estos establecimientos, en cuanto a elementos tangibles como intangibles.

CONCLUSION

Se concluye que las empresas Aseguradoras en la ciudad de Barranquilla, se implementan procesos de gestión de la calidad, lo cual les permite adecuarse a la medición de requisitos internacionales, pues tienen documentados sus procedimientos para implementar y mantener la gestión de calidad, con el fin de mejorar continuamente la eficacia de acuerdo con los requisitos de la norma. Además, esto contribuye en establecer los correctivos y adecuaciones pertinentes, para minimizar posibles desviaciones, en sus procesos, procedimientos y toma de decisiones, que puedan afectar la calidad del servicio a sus clientes personales y corporativos. Adicionalmente, existe un compromiso formal por parte de la dirección con el cumplimiento de la gestión de la calidad, evidenciado en los resultados que dichas empresas muestran en las clasificaciones que se realizan, y en las evaluaciones que han recibido a nivel nacional



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez J, Ibarrola I, Álvarez G, Bullón, J. (2006). Introducción a la calidad: Aproximación de los sistemas de gestión y herramientas de la calidad. Editorial Vigo. España.
- Audisio, N. (2006). Gestión por beneficios “nuevas herramientas de Gestión” tercera edición, editorial brujas. Argentina.
- Cuatrecasas, L. (2010). Gestión integral de la calidad, cuarta edición Editorial Profit. España.
- Equipo Vértice (2010). Gestión de la calidad (ISO 9001/2008). Editorial Vértice
- Etkin, J. (2005). Gestión de la complejidad de las organizaciones. Estrategia frente a lo imprevisto y lo impensado. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica, S.A.
- García, J. & Plata, D. (2009). Calidad de gestión como estrategia de productividad en organizaciones de servicios. En Gerencias de las Organizaciones Del Siglo XXI: Perspectivas del Gerente de hoy, Volumen 3. Cira Pelekais (comp). Maracaibo: Astro data.
- García, J.; Durán, S.; Cardeño, E.; Prieto, R.; García, E. & Paz, A. (2017). Proceso de planificación estratégica: Etapas ejecutadas en pequeñas y medianas empresas para optimizar la competitividad. Revista Espacios, Vol. 38 (Nº 52) Año 2017, 16-30
- Griful, E. y Canela, M. (2002). Gestión de la Calidad. Barcelona: Ediciones UPC.
- Inciarte, D. & García, J. (2010). Planificación estratégica y control de gestión en las gerencias de servicio de la industria petrolera. Revista Cicag, 7 (2), 49-62
- Jaramillo, P. (2012). La protección del consumidor de seguros en Colombia: antecedentes, evolución, retos y perspectivas. Revista Ibero-Latinoamericana de seguros, Vol. 21 Num. 37 (2012)
- Pelekais, C.; Franco, M., Neuman, N.; Carrasquero, E.; Garcia, J. & Leal, M. (2012). El ABC de la investigación. Un encuentro con la ciencia. Maracaibo: Astrodata



6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - *Sociedad y Desarrollo*
2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas, Administrativas y
Contables



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

Prieto, R.; García, J. & González, D. (2014). Liderazgo estratégico: factor de competitividad del Sector Industrial de la Región Caribe Colombiana. Ponencia presentada y publicada en memorias del I Congreso Internacional de Investigación Dr. Adolfo Calimán “Visión transdisciplinaria e integradora de la investigación. Universidad Dr. José Gregorio Hernández, Maracaibo, Venezuela.

Servat, A. (2005). Calidad. Metodología para documentar el ISO 9000 versión 2000. México: Pearson Prentice Hall