



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

INDICADORES DE GESTIÓN EN EMPRESAS ASEGURADORAS DEL DEPARTAMENTO DEL ATLÁNTICO

Aura María Tovar Meléndez¹
Universidad Simón Bolívar, Barranquilla

Jesús García Guiliany²
Universidad Simón Bolívar, Barranquilla

RESUMEN

Los indicadores de gestión son signos vitales en las empresas aseguradoras colombianas, ya que deben disponer de un mínimo de indicadores que garanticen que pueden suministrar información confiable. En este sentido, el objetivo de la investigación es describir los indicadores de gestión en las empresas aseguradoras del departamento del atlántico para la verificación de su impacto en los procesos administrativos. La población objeto de estudio, corresponde a tres empresas aseguradoras afiliadas a la Federación de Aseguradores Colombianos, siendo las unidades informantes 9 gerentes operativos y 57 clientes estas empresas. En el caso de los clientes, los mismos fueron 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. se estableció una investigación de tipo descriptiva con diseño no experimental transversal de campo. Los resultados indican que el uso de indicadores de

¹ Estudiante IV semestres de Administración de Empresas, universidad Simón Bolívar, Barranquilla, Semillero de investigación. Correo: Aura.tovar@unisimonbolivar.edu.co y Auratovar57@gmail.com

² Profesor Facultad de Administración y Negocios Universidad Simón Bolívar, Barranquilla. Correo: jesus.garcia@unisimonbolivar.edu.co



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

gestión en las empresas aseguradoras estudiadas en el departamento del atlántico, ha generado un buen control de sus acciones, lo cual ha permitido el cumplimiento adecuado de los objetivos, además que los indicadores existentes aportan al logro de la visión global de estas organizaciones, y a ofrecer un mejor servicio a sus clientes. Concluyendo, que las empresas aseguradoras en el departamento del Atlántico, se ven beneficiadas con la implantación de los indicadores de gestión ya que les han permitido alcanzar referentes como productividad, rentabilidad, adecuada toma de decisiones, entre otras. En tanto que, para los clientes, sienten que sus reclamos son atendidos, que dan respuestas a sus inquietudes en tiempos prudenciales, y que tienen pólizas ajustadas a distintas necesidades.

Palabras clave: indicadores de gestión, empresas aseguradoras, productividad.

Abstract

Management indicators are vital signs in Colombian insurance companies, since they must have a minimum of indicators that guarantee that they can provide information trustworthy. In this sense, the objective of the research is to describe the management indicators in the insurance companies of the department of atlántico to verify its impact on the administrative processes. The population under study corresponds to three insurers affiliated to the federation of colombian insures, the units being informants 9 operative managers and 57 clients these companies. In the case of customers, the they were selected by means of a non-probabilistic sampling of convenience being the, selection criteria, their willingness to collaborate by respoding to the instrument, companies to facilitate their databases. A descriptive investigation was established with non-experimental transversal field



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

design. The results indicate that the use of management in the insurance companies studied in the department of the Atlántico, has generated a good control of their actions, which has allowed the adequate fulfillment of the objectives, in addition to the current indicators. Organizations, and offer a better service to their clients. Concluding, that the companies insurance companies in the department of atlántico have benefited from the implementation of management indicators since they have allowed them to reach as productivity, profitability, adequate decisión making, among others. While, for customers, they feel that their claims are taken care of, they give answers to their concerns inn prudential times, and that they have policies adjusted to different needs.

Keywords: management indicators, insurance companies, productivity.

INTRODUCCIÓN

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



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

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 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, que 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



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

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, construido 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 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 estudiada, 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 plasma la interpretación, análisis y discusión de los resultados obtenidos, así como las conclusiones y recomendaciones 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

INDICADORES DE GESTIÓN

Para Manucci (2006), los indicadores de gestión son un proceso de evaluación que consiste en monitorear el proceso y redefinir las acciones. A través de los indicadores, se evalúa el resultado



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

de los procesos desarrollados y se establece un esquema de prioridades para la redefinición y creación de nuevas acciones. Así es como la evaluación inicia el camino nuevamente que lleva al replanteamiento de los distintos factores (estratégicos y ejecutivos) que componen las acciones.

De igual manera para Andreu y Martínez (2011) los indicadores de gestión consisten en mediciones de logros de la misión y los objetivos en un determinado proceso. Su importancia se debe a que los únicos capaces de pilotar los procesos. Sin embargo, para Pacheco, Castañeda y Caicedo (2005) los indicadores de gestión son índices que reflejan la forma en la cual se está llevando a cabo un proceso y establece los límites dentro de los cuales pueden considerarse el seguimiento del mismo, en función de una planificación.

Una vez considerados los conceptos antes planteados, se puede inferir que, para las empresas aseguradoras en el departamento del atlántico, los indicadores de gestión, son un instrumento de evaluación que les permite el seguimientos de cómo se están llevando a cabo los procesos pautados, y de cómo es la obtención de los resultados, a fin de saber si se está o no cumpliendo con lo establecido por la unidad mercantil.

TIPOS DE INDICADORES DE GESTIÓN.

El desarrollo de las actividades de una entidad, implica el establecimiento de objetivos o metas, así como la evaluación de su desempeño y cumplimiento, de igual manera el desarrollo de estrategias operativas que garanticen la supervivencia de la misma, según (Viera 2003).

Al respecto, para López, Estribano y Landa (2005) los indicadores pueden ser planteados en cualquiera de los aspectos que implican la estructura, proceso y resultado. Ciertos ámbitos, suelen estar referidos casi exclusivamente a procesos y resultados, pero sin embargo, también se emplean para analizar algunos aspectos de la estructura.

Hurtado (2005) indica que los tipos de indicadores pueden ser orientados para la medición de algún factor relevante de la empresa. Por lo tanto, siendo una medición el aspecto clave para la



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

intervención de los procesos estos deben reunir atributos de pertinencia para la toma de decisiones, precisión en las medidas respectivas, oportunidad en el tiempo para la ejecución, confiabilidad en la realización de las mediciones para la comparación y economía en la obtención de las medidas y el cálculo de indicadores según la relación costo-beneficio.

En conclusión, los tipos de indicadores son un factor de medida importante para las empresas aseguradoras, y su aplicación depende del área susceptible a ser medida. También son relevantes para comprobar de qué manera se está llevando a cabo una labor dentro de la organización, y si se están realizando adecuadamente a través del uso eficiente de recursos, dentro de los tiempos establecidos como apropiados, para la entidad.

INDICADORES DE EFICIENCIA.

Domínguez (2005), señala que el índice de eficiencia es cuando se logra lo que se debe haber hecho bien y además con uso racional de los recursos, es decir, cuando se utilizan los recursos necesarios y suficientes, por tanto, se puede establecer que la eficiencia está relacionada con los recursos para obtener el objetivo.

Para Fleitman (2008), son el resultado de comparar el rendimiento real del personal en sus acciones o condiciones actuales con una norma de rendimiento previamente definida y aceptada, en otras palabras, la eficiencia es la relación entre el trabajo útil desarrollado por el individuo entre el esfuerzo y tiempo empleado en realizarlo. En este sentido relaciona el costo de los recursos utilizados con el logro alcanzado.

Así mismo, para Hurtado (2005), estos indicadores deben permitir a los responsables de los procesos evaluar la gestión frente a la optimización de los recursos. Cada vez que se estructure un indicador de eficiencia, éste debe relacionar un recurso de unidades o actividades realizadas, con el fin de poder evaluar el consumo de dicho recurso. La formulación del indicador depende del lenguaje que se tenga en la organización.



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

En este sentido, los indicadores de eficiencia es la manera de realizar un trabajo oportuno dentro de las empresas aseguradoras del departamento del atlántico, haciendo uso adecuado de los recursos disponibles, según las pautas impartidas por cada organización, a fin de evaluar el proceso desempeñado.

INDICADORES DE EFICACIA.

De acuerdo a Domínguez (2005), los indicadores de eficacia intentan determinar cuándo se logra realizar lo que se debe. En este sentido, es necesario destacar que la eficacia es total, en otras palabras se logra o no se logra, y va a depender más del cliente u objetivo, de manera que está relacionada con el logro de los objetivos de la entidad.

Para Fleitman (2008), los indicadores de eficacia son comparaciones de lo realizado con los objetivos previamente establecidos. Adicionalmente se pueden definir, como la relación de la magnitud entre las metas y objetivos previstos en los programas y presupuestos con las realizaciones alcanzadas.

De igual manera los define Hurtado (2005), al especificar que los indicadores de eficacia deben permitir a los responsables del proceso de evaluar la calidad de su gestión en términos de atributos propios de sus resultados.

En consecuencia, los indicadores de eficacia son una comparación sobre las funciones desempeñadas ya establecidas por las empresas aseguradoras en el departamento del atlántico, y si están cumpliendo con los lineamientos empresariales en cuanto a las metas y objetivos, asimismo el proceso permite evaluar la calidad de su gestión en lo referente a propiedades inherentes a los resultados.

INDICADORES DE EFECTIVIDAD.

A este respecto, Domínguez (2005), plantea que la efectividad está dada por el producto del trabajo que se realiza, sin embargo, el producto no es la multiplicación ni la sumatoria de variados hechos, es producto de la labor llevada a cabo. Por esta razón, son los que tienen relación con el



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

cliente externo o interno de la organización. Es por ello, que el sistema que el sistema de gestión utilizado afecta a todas las partes de la empresa, por cuanto la efectividad de una empresa se establece en la relación entre la salida de los productos o servicios y la entrada de los recursos necesarios para su producción.

Según Hurtado (2005), estos indicadores deben permitir a los responsables de los procesos evaluar el impacto de la misión u objetivo de sus procesos. Este impacto se mide en términos de rendimiento frente a lo programado, la productividad según la capacidad instalada, cobertura y participación, entre otros.

No obstante, la efectividad es la combinación entre la eficiencia y la eficacia, esto nos permite pensar que se puede en caso dado cumplir con las actividades programadas o planificadas, pero a costos altos, o quizás con la insatisfacción de los clientes. Esto quiere decir, que todos los procesos o planes de trabajo deberían contar con indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad. Con el fin de evaluar la verdadera gestión de los procesos, así como también, de los responsables del mejoramiento continuo.

Asimismo, acotan Soldevila y Roca (2004), que éstos indicadores pretenden medir la efectividad por medio de la comparación entre los resultados obtenidos y los resultados esperados. Pretenden medir la eficacia y la eficiencia según los objetivos a valorar. Son indicadores que permiten tomar decisiones de forma rápida, ya que ofrecen valores realmente relevantes.

Con base a lo expresado, en el caso de las empresas aseguradoras en el departamento del atlántico, la efectividad es una unión entre la eficiencia y la eficacia, en otras palabras, está dada por el producto del trabajo que se realiza, donde éste permite medir los resultados deseados, también sirven de guía para la toma de decisiones.

METODOLOGIA

La investigación se tipificó como descriptiva, la cual según Pelekais et al (2012), busca especificar propiedades, características y perfiles de personas, grupos comunidades procesos,



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

objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. De acuerdo a esto, establece como descriptiva, debido a su intención por describir la variable estudiada, donde la misma se desarrolla en el estudio, como lo es los indicadores de gestión en las empresas aseguradoras del departamento del atlántico. Asimismo se planteó como un diseño de campo o in situs, no experimental y transversal.

Para definir los elementos que determinan la población objeto de investigación, se consultó a Chávez (2007) quien señala que la población es el universo de la investigación, sobre la cual se pretende generalizar los resultados. La misma, está constituida por características o estratos que le permiten distinguir los sujetos, uno de otros. Cabe agregar que, en el presente estudio, la 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, afiliadas a la Federación de Aseguradores Colombianos (FASECOLDA) 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.

Asimismo, las unidades informantes de la población objeto de estudio y análisis estuvieron conformadas por gerentes de niveles medios, y clientes asegurados por dichas empresas del departamento del atlántico. De acuerdo al tipo y diseño de la investigación, se trabajó la población a través de la muestra, que es definida por Hernández y Otros (2014) como un subgrupo de la población de interés sobre la cual se recolectará datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión éste deberá ser representativo de la población. Se diseñó un cuestionario, para aplicar a los gerentes altos y medios, que estuvieron dispuestos a colaborar, respondiendo dichos instrumentos, en su estadía en las oficinas de las empresas

RESULTADOS

Las tablas mostradas tienen los resultados obtenidos en la aplicación de instrumentos en las empresas aseguradoras del Departamento del Atlántico, el cual fue ilustrado en el capítulo III, en



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

la población de la investigación, para dar respuesta a los objetivos específicos dirigidos a analizar los indicadores de gestión en las mencionadas organizaciones.

Seguidamente, se exponen los análisis de los resultados por cada dimensión en forma horizontal, asimismo, se desarrollan los diversos indicadores en forma vertical, marcados por tendencias de: siempre y casi siempre, algunas veces, nunca y casi nunca.

Variable: Indicadores de gestión

Dimensión: Tipos de indicadores

Tabla 1

Indicadores	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca	
	F.A	F.R	F.A	F.R	F.A	F.R	F.A	F.R	F.A	F.R
Eficiencia	24	50,00%	14	29,17%	6	20,83%	0	0	0	0
Eficacia	28	58,33%	14	29,17%	6	12,50%	0	0	0	0
Efectividad	26	54,17%	20	41,67%	2	4,17%	0	0	0	0
TOTAL	78	54,17%	48	33,34%	14	12,50%	0	0	0	0
	87,51%				12,50%		0			

Fuente: Elaboración propia (2018)

En el análisis de los tipos de indicadores, de la información recopilada de las empresas de seguros de Barranquilla, Departamento del Atlántico, se pudo constatar en referencia al indicador eficiencia con una proyección de siempre y casi siempre de 79,17% que a través de los indicadores de gestión los gerentes obtienen un uso racional de los recursos, así como también, definen tiempo para atención con los clientes y están orientados al logro de los objetivos organizacionales; sin embargo el 20.83% de los gerentes opinó que algunas veces se permite llevar a cabo en las labores de la empresa el indicador de eficiencia.

En cuanto al indicador de la eficacia con una tendencia de siempre y casi siempre de 87,50% refiriendo a que en la empresa aseguradora los indicadores permiten cumplir con las actividades esperadas, diseñadas acorde a las metas y necesidades, para así, evaluar la calidad de las tareas.



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

Adicionalmente se obtuvo un margen de 12,50% donde manifestaron que algunas veces se evidencia el indicador eficacia.

Finalmente, El indicador con más frecuencia fue el referido a la efectividad, con una tendencia de siempre y casi siempre de 87,51%, donde los gerentes evalúan los resultados con la misión, miden el rendimiento de las actividades esperadas, para así, aplicar mejoras continuas a los procesos que desempeña las compañías de seguros.

En el análisis de esta dimensión, de la información obtenida, se logró constatar que en las empresas aseguradoras en Barranquilla, Departamento del Atlántico, en Colombia el 87,51% marca una tendencia de que siempre y casi siempre se facilitan los tipos de indicadores de gestión como lo son: eficiencia, eficacia y efectividad; donde éstos le permiten a la organizaciones aseguradoras el desarrollo de las actividades en cuanto al establecimiento de metas para su posterior evaluación, así como, el desarrollo de estrategias rentables.

Variable: Indicadores de gestión

Dimensión: Beneficios de los indicadores

Tabla 2

Indicadores	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca	
	F.A	F.R	F.A	F.R	F.A	F.R	F.A	F.R	F.A	F.R
Satisfacción al cliente	19	39,58%	18	37,50%	9	18,75%	1	2,08%	1	2,08%
Monitoreo del proceso	23	47,92%	16	33,33%	8	16,67%	1	2,08%	0	0
Mercado comparativo	18	37,50%	18	37,50%	10	20,83%	2	4,17%	0	0
Gerencia de cambio	21	43,75%	20	41,67%	6	12,50%	1	2,08%	0	0
TOTAL	81	42,19%	72	37,50%	33	17,19%	5	2,60%	1	0,52%
	79,69%				17,19%		3,12%			

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

En el estudio de la dimensión, beneficios de los indicadores de gestión efectuadas a las empresas aseguradoras observadas, se visualiza en el indicador satisfacción del cliente, una tendencia marcada de siempre y casi siempre de 77,08% donde ésta por ende, impulsa a que los clientes estén satisfechos con la empresa, orientándolos a la fidelidad, por otra parte, un 18,75% mencionó que algunas veces se logra la satisfacción a través de indicadores de gestión, sin embargo el 4,16% restante detalló que casi nunca y nunca se obtiene este indicador a través de indicadores de gestión.

Por otro lado, en el monitoreo del proceso, la tendencia de 81,25% de que siempre y casi siempre la medición de los indicadores permite el seguimiento al servicio ofrecido, así como, redefinir acciones para prestar un mejor servicio, seguidamente un 16,67% indica que algunas veces y el 2,08% acota que casi nunca. Igualmente, las cifras del indicador del mercado comparativo ostentan una tendencia de 75% de siempre y casi siempre la compañía se esmera por saber las necesidades de los clientes para satisfacerlos, conocer los productos y servicios que ofrece la competencia, y realizar estudios que muestren las necesidades de los asegurados; asimismo, el 20,83% evidenció que algunas veces y el 4,17% opinó que casi nunca.

En cuanto al último y más alto indicador de Gerencia de cambio, se encuentra una tendencia de 85,42% de siempre y casi siempre la empresa cuenta con el personal calificado para la supervisión de las actividades, así como también, la gerencia informa sobre cómo se están llevando a cabo las actividades, respecto a lo planificado, y, a su vez, participa en las actividades planificadas para alcanzar los objetivos empresariales; cabe agregar, que el 12,50% menciona que algunas veces y mientras que 2,08% contempla que casi nunca.

Por último, en la dimensión beneficios de indicadores de gestión realizadas a las empresas aseguradoras en Barranquilla, Colombia, se evidencia una alta tendencia de siempre y casi siempre con un 79,69%, y este indicador mide la importancia que poseen los beneficios de los indicadores al momento de tomar decisiones y medir el grado de consecución de los objetivos empresariales como la satisfacción del cliente, monitoreo del proceso, mercado comparativo y gerencia del cambio.



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

Variable: Indicadores de gestión

Dimensiones: Tipos de indicadores y Beneficios de los indicadores

Tabla 3

Indicadores	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca	
	F.A	F.R	F.A	F.R	F.A	F.R	F.A	F.R	F.A	F.R
Eficiencia	24	50,00	14,00	29,17	6	20,83	0	0	0	0
Eficacia	28	58,33	14,00	29,17	6	12,50	0	0	0	0
Efectividad	26	54,17	20,00	41,67	2	4,17	0	0	0	0
Satisfacción al cliente	28	39,58	18	37,50	9	18,75	0	2,08	1	2,08
Monitoreo del proceso	23	47,92	16	33,33	8	16,67	1	2,08	0	0
Mercado comparativo	18	37,50	18	37,50	10	20,83	2	4,17	0	0
Gerencia de cambio	21	43,75	20	41,67	6	12,50	1	2,08	0	0
TOTALES	168	47,32	120,00	35,72	47	15,18	3	1,49	1	0,30
	83,04%				15,18%		1,79%			

Fuente: Elaboración propia (2018)

En el estudio de las dimensiones tipos de indicadores y beneficios de los indicadores de gestión efectuada a las empresas aseguradoras del departamento del Atlántico, se visualiza una tendencia de siempre y casi siempre de 83,04% adicionalmente se observa una tendencia de algunas veces 15,18% y un 1,79% de casi nunca y nunca.

CONCLUSIÓN

Para el indicador de eficiencia se encontró que los gerentes en las empresas permiten el uso racional de los recursos, asimismo, definen tiempo de atención a los clientes y están orientados al logro de los objetivos organizacionales En relación al indicador eficacia, se evidenció que los gerentes, a través de los indicadores de eficacia logran cumplir con las actividades esperadas, diseñadas acordes las metas empresariales, a su vez evalúan la calidad de las tareas. En cuanto al



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

indicador efectividad, de acuerdo a la data analizada, los indicadores permiten a los gerentes evaluar los resultados con la misión de la empresa, asimismo, miden el rendimiento con las actividades planificadas para evaluar si se logra una mejoría continua de las operaciones. Estos indicadores: eficiencia, eficacia y efectividad; les permiten a las organizaciones aseguradoras el desarrollo de las actividades en cuanto al establecimiento de metas para su posterior evaluación, así como, el desarrollo de estrategias rentables.

En cuanto al estudio de la dimensión de los beneficios de los indicadores de gestión, el indicador satisfacción del cliente, según lo refiere las estadísticas impulsa a que los clientes estén satisfechos con la empresa y orientados con la fidelidad, acerca del indicador de monitoreo del proceso permite el seguimiento al servicio ofrecido y a redefinir las acciones para prestar un mejor servicio. Con el indicador comparativo la compañía se esmera por saber las necesidades de los clientes para satisfacerlo y de igual manera conocer los servicios y productos que ofrece la competencia y en cuanto al indicador gerencia de cambio demuestra si la empresa cuenta con el personal calificado para la supervisión de las actividades y como se llevan a cabo respecto a lo planificado.

En conclusión, los tipos de indicadores son un factor de medida importante para las empresas aseguradoras, y su aplicación depende del área susceptible a ser medida. También son relevantes para comprobar de qué manera se está llevando a cabo una labor dentro de la organización, y si se están realizando adecuadamente a través del uso eficiente de recursos, dentro de los tiempos establecidos como apropiados, para la entidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alcaide, J. (2010) Fidelización de clientes, segunda edición, editorial Esic. España
- Andreu E y Martínez R, (2011) Cómo gestionar una pyme mediante el cuadro de mando, editorial esis, segunda edición. España.



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

- García Guilianny, J. E., Duran, S. E., Cardeño Pórtela, E., Prieto Pulido, R., García Cali, E. R., & Paz Marcano, A. (2017). Proceso de planificación estratégica: Etapas ejecutadas en pequeñas y medianas empresas para optimizar la competitividad. *Revista Espacios*, Vol. 38 (Nº 52), 16-32
- 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
- Rojas, Montoya & Garcés (2010). Identificación de grupos estratégicos en el subsector asegurador colombiano. *Revista Cuadernos de administración*, Vol. 23 Núm. 40, Recuperado a partir de https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuadernos_admon/article/view/3624
- Andreu E y Martínez R, (2011) *Cómo gestionar una pyme mediante el cuadro de mando*, editorial esis, segunda edición. España.
- Fleitman J, (2008) *Evaluación integral para implantar modelos de calidad*. Tercera edición, editorial. Pax México.
- Jaramillo, P. (2012). La protección del consumidor de seguros en Colombia: antecedentes, evolución, retos y perspectivas. *Revista Ibero- Latinoamericana de seguros*, Vol. 21 Núm. 37 (2012)
- García, J. & Plata, D. (2009). Calidad de gestión como estrategia de productividad en organizaciones de servicios. En *Gerencia De Las Organizaciones Del Siglo XXI: Perspectivas Del Gerente De Hoy*, Volumen 3. Cira Pelekais (Comp). Maracaibo: Astrodata,
- Domínguez, G. (2003). *Indicadores de gestión*, segunda edición, México: Editorial Dike