



**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

PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EMPRESAS ASEGURADORAS DEL DEPARTAMENTO DEL ATLÁNTICO



Kimberly Paola Díaz Ferreira

Semillero de Investigación
Administración de Empresas
VI Semestre

Jesús García Guiliany

Profesor Investigador



Descripción del problema

las empresas aseguradoras en el departamento del Atlántico, están direccionadas en generar una ventaja competitiva soportada en procesos de gestión de calidad aplicando normas internacionales de gestión.





¿Cómo es el proceso de gestión de calidad en empresas aseguradoras del departamento del atlántico?

Objetivo general

Describir el proceso de gestión de calidad en empresas aseguradoras del departamento del atlántico para la validación del cumplimiento de normas internacionales.



Objetivos específicos

- Caracterizar el proceso de gestión de la calidad que determina la prestación de servicio en las empresas aseguradoras del departamento del atlántico
- Determinar el grado de compromiso de la dirección en el proceso de gestión de calidad en empresas aseguradoras del departamento del atlántico.





Justificación

Las empresas en todos los sectores, entre estos el asegurador, se encuentran en dinámicas de cambios permanentes, a consecuencia de la complejidad del entorno y del proceso de globalización. En este sentido, realizar investigaciones orientadas a conocer un poco más sobre los procesos administrativos y operativos de las organizaciones y la forma como esto se traduce en elementos de productividad y competitividad, es de suma relevancia. En este orden se justifica el desarrollar esta investigación desde el punto de vista: teórico, metodológico y la práctica.





Delimitación

La investigación se enmarcará dentro de la línea de investigación desarrollo organizacional de la Facultad de Administración y Negocios en la Universidad Simón Bolívar de Barranquilla. Tomando como población de estudios a las empresas del sector asegurador ubicadas en el departamento del atlántico, considerando para esta fase inicial el periodo comprendido entre enero y mayo del 2019.





Base teórica

La gestión de calidad, se orienta a la excelencia empresarial, es como una forma global de mejorar la eficacia además de la flexibilidad.

Griful y Canela (2007)

La gestión de calidad, es una manera de mejorar constantemente el desempeño en todos los niveles operativos, en cada área funcional de una organización utilizando los recursos humanos y de capital disponible.

Servat (2005)





Marco metodológico





Resultados

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	-	-	-	-	-	-
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					

Fuente: Elaboración propia (2019)



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.	
Alternativas	Fa	%	Fa	%	Fa	%
(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 (2019)



Dimensión: Procesos de Gestión				
Indicador	Requisitos generales		Requisitos de la Documentación	
	Fa	%	Fa	%
Alternativas	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
(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 (2019)



Conclusión

Se concluye que las empresas aseguradoras, si 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.



Bibliografías

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.

Cuatrecasas, L. (2010). Gestión integral de la calidad, cuarta edición Editorial Profit. España.

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.



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)

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

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.