



**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

INDICADORES DE GESTIÓN EN EMPRESAS ASEGURADORAS DEL DEPARTAMENTO DEL ATLÁNTICO



Aura María Tovar Meléndez

Administración de Empresas

VI Semestre

Jesús García Guiliany

Profesor Investigador



Descripción del problema

Las empresas aseguradoras en el Departamento del Atlántico implementan indicadores de gestión, y se desea conocer su comportamiento en cuanto al proceso administrativo



Pregunta de investigación

¿Cómo es el empleo de los indicadores de gestión en las empresas aseguradoras del Departamento del Atlántico para la verificación de su impacto en los procesos administrativos?

Objetivo general

Describir los indicadores de gestión en las empresas aseguradoras del departamento del atlántico para la verificación de su impacto en los procesos administrativos



Objetivos específicos

- Identificar los tipos de indicadores de gestión utilizados en las empresas aseguradoras del departamento del atlántico.
- Determinar los beneficios de los indicadores de gestión en los procesos administrativos en las empresas aseguradoras del departamento del atlántico.



Justificación

**complejidad -
Globalización**



**referentes
conceptuales**



**profundizar
conocimientos**



**instrumento
de recolección
de datos**



**Consecución de
los objetivos**





Delimitación

La investigación se enmarca 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 período comprendido entre enero y Julio del 2019.

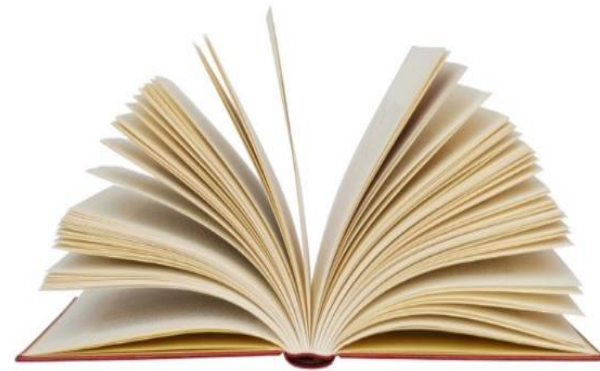




Base teórica

“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 son los únicos capaces de pilotar los procesos”.

Andreu y Martínez (2011)



un indicador de gestión es una unidad de medida gerencial que permite evaluar el desempeño de una organización frente a sus metas, objetivos, responsabilidades con los grupo de referencia (trabajadores, accionistas, comunidad, clientes, proveedores, gobierno, etc.) en tal sentido es la relación entre la meta, los objetivos y los resultados, procurando el mejoramiento continuo de la organización”.

Uribe M., Reinos L (2014)



Marco metodológico





Resultados

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
	87,50%				12,50%		0			

Fuente: Elaboración propia (2019)



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 (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 (2019)



Conclusión

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.



recomendaciones

- Las empresas aseguradoras del departamento del atlántico continúen implementando los indicadores de gestión, realizando el seguimiento y el control a sus actividades y procesos para la toma oportuna de decisiones.
- Las empresas aseguradoras del departamento del atlántico continúen definiendo e identificando los objetivos, estrategias y factores claves de sus organizaciones que determinan las metas conjunto con la buena implementación de los indicadores de gestión



Bibliografías

Andreu E y Martínez R, (2011) Cómo gestionar una pyme mediante el cuadro de mando, editorial esis, segunda edición. España.

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.

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