

UNIVERSIDAD DEL AZUAY

FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

ESCUELA DE ADMINISTRACION

**LA UTILIDAD DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001-2000
EN UNA COMPANIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS
UNISEGUROS C.A.**

**Ensayo previo a la obtención del
título de Ingeniería Comercial**

AUTOR

ROBERTO JOSE GOTTIFREDI NEIRA

**DIRECTOR DE ENSAYO
DR. MARIO MOLINA.**

**CUENCA – ECUADOR
2005**

DEDICATORIA

Este trabajo esta dedicado a mi familia por haberme apoyado durante estos años de estudio, así como a los distintos catedráticos de la escuela de administración quienes han sido los guías para la consecución de esta meta.

Eliminado: ¶

¶
¶
¶
¶
¶
¶
¶

Eliminado: a

Eliminado: nos

AGRADECIMIENTO

Mi mas sincero agradecimiento a los profesores que dictan los distintos seminarios del curso de graduación ya que han sabido aplicar sus conocimientos al medio en el cual nos desenvolvemos, y de manera muy profesional y critica, nos han sabido transmitir estas importantes teorías acompañadas con practica.

De manera, muy especial, a mi tutor, el Dr. Mario Molina quien fue la persona clave que me apoyo, y oriento para la consecución de este trabajo.

Eliminado: ¶

¶
¶
¶
¶
¶
¶
¶
¶

Eliminado: estamos inmersos

Eliminado: una

Eliminado: y

Eliminado: especialmente

Eliminado: de este trabajo

Eliminado: y dirigió

Eliminado: realizar

ABSTRACT

La razón, por la cual se eligió este tema, parte de un análisis de la situación actual del mercado asegurador en el Austro del país, evidenciando que dicha rama se encuentra saturada de potenciales competidores, a mas que el mercado no crece lo que implica que no existe un crecimiento si no todo lo contrario, en la actualidad todas y cada una de las empresas que forman parte de los distintos mercados productivos del país se ven cada ves mas limitadas a crecer o expandir sus empresas, ya que son empresas conformistas que han sido lideres en sus ramas y que no han buscado diferenciarse de sus competidores.

- Eliminado: ¶
- ¶
- ¶
- Eliminado: ¶
- Eliminado: razon
- Eliminado: es
- Eliminado: s
- Eliminado: a

En la actualidad al existir una libre competencia debemos buscar la manera de diferenciarnos con nuestros competidores de una manera efectiva y eficaz de aquí que Uniseguros realizo y cumplió con los requisitos para alcanzar dicha Certificación, de esta manera, ser la primera y única empresa Certificada ISO 9001 – 2000 hasta la fecha en el Ecuador alcanzando unos de sus objetivos que es el manejo profesional y responsable de la seguridad de los Activos de los clientes.

- Eliminado: al
- Eliminado: so

- Eliminado: r ¶
- ¶
- ¶
- ¶
- Eliminado: ¶
- Eliminado: ¶
- Eliminado: ¶
- Eliminado: ¶
- ¶
- ¶
- Eliminado: ¶

ABSTRACT

The reason by the one which was chosen this topic, part of an analysis of the current situation of the insurer market in the Austro of the country, evidencing that such branch is found saturated of potential competitors, to but that the market does not grow what implies that it does not exist a growth if not exactly the opposite, at present all and each one of the companies that form part of the different productive markets of the country are seen you see but limited to grow or expand its companies, since are conformist companies that they have been in their branches and that they have not sought be differentiated of their competitors.

At present upon existing a free competition should seek the way of differentiating us with our in one way effective and effective competitors from here that Uniseguros I accomplish and complies with the requirements to reach said Certification, in this way, be the first and only Certified company ISO 9001 - 2000 to date in Ecuador reaching some of its objective that it is the professional and responsible managing for the safety of the Assets of the clients.

INDICE

Dedicatoria	I	Eliminado: ¶i	[1]
Agradecimiento	II	Eliminado:ii	[2]
Abstract	III	Eliminado: AbstractIII	[3]
Tema de Ensayo	1	Eliminado: Introducción	[4]
Análisis Justificativo de l tema	2	Eliminado: Primera Part...	[5]
Objetivos	5	Eliminado: Segunda Part...e...	[6]
Marco Teórico	6	Eliminado: 15¶ T...ercera Parte...	[7]
Esquema de Contenidos	8	Eliminado: 32	[8]
Conclusiones	31	Eliminado:45	[9]
Recomendaciones	33	Eliminado: 47	[10]
Bibliografía	37	Eliminado:48	[11]
Anexos	38	Eliminado: Anexos49	[11]

1. TEMA DE ENSAYO

La utilidad de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001-2000 en una compañía Asesora Productora de Seguros Uniseguros C.A.

|

2. ANALISIS JUSTIFICATIVO DEL TEMA

El mercado asegurador ecuatoriano y en especial el mercado de la provincia del Azuay esta experimentando cambios drásticos respecto a la apertura desmesurada de competidores que están afectando la posición de Uniseguros C.A. en el mercado es así que cada vez existen nuevas empresas dedicadas a esta área, lamentablemente el mercado sigue siendo el mismo, lo que nos llevo a buscar alternativas para mejorar y de esta manera diferenciarnos de nuestros competidores a mas de darle un valor agregado a nuestro servicio que sea reconocido por los clientes internos como externos.

Mientras se desarrollaba la estrategia para crear esta diferenciación y agregar valor a nuestro servicio tomamos como referencia empresas grandes y exitosas a nivel nacional e internacional obteniendo como conclusión que lo que estas buscan es enfocar sus procesos de producción y servicio con calidad, de esta manera a captar nuevos clientes y mantener los actuales.

Es así que Uniseguros C.A. certificó ISO 9001-2000 , y de esta manera ser la única empresa en su rama en obtener esta certificación en Ecuador y así entro a formar parte de un grupo selecto y reducido de empresas en América con dicha certificación siempre enfocados al beneficio de nuestros proveedores clientes y obviamente la misma empresa.

Durante el tiempo que Uniseguros C.A. a estado certificada hemos podido detectar limitaciones como son.

- Proveedores ineficientes

Considerando que actualmente las compañías de seguros en nuestro medio se encuentran en una guerra de costos, con el fin de quitar clientes a sus competidores considero que la mayoría de estas, están cayendo en este juego ya que son muy pocas las que se dedican a brindar un servicio bueno, eficiente y puntual, lamentablemente al no haber existido una cultura marcada de seguros en nuestro medio esto afecta directamente a los clientes ya que estos en su gran mayoría tomaron o tomaran seguro con la compañía que tenga el costo mas bajo.

Lo lamentable de todo esto es que la mayoría de los corredores caen en el juego de las compañías lo que perjudica gravemente a la imagen del seguro en nuestro medio lo que hace que los clientes no estén bien asesorados en, lo que con lleva a que los clientes desconfíen del seguro cuando sus reclamo son pagados.

- Competencia desleal, anti ética y moral

Partiendo que los costos son el problema mas grave en esta rama podemos establecer que con el fin de captar nuevos clientes los competidores crean ciertas estrategias anti éticas y morales que dificultan la tarea de nuestra empresa en mantener sus clientes ya que en base a ofrecimientos falsos consiguen captar clientes que al momento de tener siniestros que en mucho de los casos son rubros importantes el Asesor desaparece y deja que el cliente maneje su asunto directamente con la aseguradora lo que ocasiona muchas de las veces negativas al pago de estos por deficiencias en la estructuración de una póliza o pólizas contratadas, hasta que suceda esto ya el daño al cliente se lo realizo y no queda claro para el cliente cual es la función y responsabilidad del corredor o asesor de esta manera.

- Rotación del Personal

Al ser el Ecuador un país con una economía frágil en donde cada día el ganar un dólar es muy difícil esto hace que las empresas no inviertan en capacitación a su personal ya que este se capacita y sale a explotar estos conocimientos en la competencia, este personal debemos aclarar que cambia de empresa por unos pocos dólares, lo que hace que internamente se cree un problema que es el capacitar nuevamente a otro personal, con la incertidumbre de que este migre a otras compañías por conveniencia económica, es aquí que se busco disminuir su costo y tiempo de inducción y capacitación creando de esta manera manuales de funciones de todos los procesos que forman parte de la organización lo que hace que con la guía preestablecida el nuevo personal pueda tener claras sus funciones y tareas a desarrollar, existiendo siempre un procedimiento de evaluación de desempeño del empleado.

- Personal desmotivado

Otro de los problemas que vienen relacionados directamente con la economía del país son los grandes problemas económicos a raíz de la ineficiencia y la corrupción en el Ecuador lo que hace que las empresas no puedan pagar a sus empleados de la manera que estos esperan es así que estos de encuentran desmotivados, por falta de ingresos, esto hace que las personas migren a otras empresas por remuneraciones sin diferenciaciones mayores lo que perjudica a la empresa que invirtió en capacitación creando desconfianza en las empresas lo que hace que las empresas no se especialicen en capacitar personal si no lo remplacen con rapidez.

3. OBJETIVOS

Objetivo General

Posicionarse en el mercado Cuencano como una empresa líder en servicio y ventas de todos los ramos de seguros reconocidos por su alta efectividad en todos y cada uno de los procesos que integran la estructura organizacional de Uniseguros C.A. siempre con al finalidad de entregar a los clientes un valor agregado adicional.

Objetivos Específicos

- Brindar un asesoramiento técnico profesional en el manejo de riesgos
- Asesorar de manera personalizada con credibilidad y honestidad
- Mejorar nuestros procesos
- Buscar la satisfacción de los clientes
- Crecer de acuerdo a lo establecido en nuestro presupuesto

4. MARCO TEORICO

Considerando que actualmente se habla continuamente de la globalización lo que desemboca en una competencia con estándares de gran profesionalismo nuestra empresa considero que seria muy interesante como importante ser una empresa que esta lista para enfrentar la globalización y poder ser competitivo es así que se buscaron asesorias con la finalidad que nos den luces para poder obtener esta actualización si se la puede llamar es así que se tomo la decisión de implantar un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) que consiste en la estandarización de los procesos dentro de la empresa.

Para poder realizar dicha estandarización adoptamos el modelo de ISO 9001-2000, partiendo de esta Norma empezamos con al implementación del Sistema para alcanzar nuestra meta.

Para la obtención de esta se debió pasar por diversas capacitaciones hasta que en consenso con todo el RRHH de la oficina se crearon los siguientes documentos.

- Procesos
- Procedimientos
- Diagramas
- Manuales

Establecidos ya los documentos anteriores se crearon indicadores los mismos que nos permiten evaluar mensualmente todos y cada uno de las áreas que forman Uniseguros de esta manera rápidamente podemos detectar en donde tenemos falencias o desviaciones y así poder dar una solución inmediata, como también se tiene un termómetro interno que cada seis meses detecta posibles desviaciones o mejoras que se puedan tener nuestro sistema de gestión de calidad (SGC).

Con este sistema de gestión de calidad (SGC) adicionalmente a como esta funcionando la empresa enfoca de manera directa a los clientes y proveedores es así que periódicamente se evalúa en primer lugar el desempeño que tienen todos y cada uno de nuestros proveedores con información clara y exacta de las falencias de cada uno de ellos y por otro lado medimos la satisfacción de los clientes con esta manera conoceremos que es lo que piensan nuestros clientes del servicio brindado así como se les da la opción que evalúen todos y cada uno de los departamentos de Uniseguros C.A. y de esta manera obtener una retroalimentación que nos dejara ver nuestra realidad.

5. ESQUEMA DE CONTENIDOS

Primera Parte

Reseña histórica de Uniseguros

Uniseguros es una empresa dedicada al corretaje de seguros que asesora a sus clientes en la evaluación y manejo de riesgos, fundada en Quito el 4 de marzo de 1963.

Nuestra presencia con oficinas en Quito Guayaquil y Cuenca han permitido la captación de importantes y grandes empresas del país actualmente ocupamos los primeros sitios en producción dentro del mercado de brokeraje y el primero en servicio.

Somos una Agencia Asesora productora de seguros con cobertura a nivel nacional, brindando una atención personalizada a través de nuestra división técnica y de beneficios personales.

A través de los años, la filosofía de Uniseguros C.A. no ha variado en cuanto nuestra indeclinable decisión de ofrecer servicios de la mas alta calidad, nuestras conexiones internacionales sumadas a programas de entrenamiento a nuestro personal nos ha permitido mantener nuestro liderazgo, nos hemos posesionado de tal manera que podemos acceder a los mas importantes mercados de seguros en el mundo para el beneficio de nuestros clientes.

A partir del 11 de Marzo de 2003 contamos con la certificación ISO 9001 -2000 de acuerdo a los lineamientos establecidos por la entidad certificadora SGS “ System & Services Certification” con el aval y validación de ANSI-RAB entidad acreditada de los Estados Unidos, lo que evidencia que brindamos un servicio de calidad a nuestros clientes.

El logro de esta certificación nos llena de orgullo ya que somos la primera empresa Asesora Productora de Seguros en Ecuador y de esta manera formar parte de un pequeño y selecto grupo de Asesores de Seguros con esta certificación en Norte Centro y Sur América.

Análisis de Uniseguros antes de la Certificación

Uniseguros durante los años que ha estado en el mercado a tenido siempre como un objetivo implícito, el de encontrar cada año procedimientos que permitan realizar una administración de las pólizas de seguros de nuestros clientes de manera eficiente y que estas estén estructuradas de tal manera que en el momento de un reclamo este sea indemnizado de manera rápida, es así que evidenciamos que el trabajo que estamos realizando es bueno y eficiente, lo que en un gran porcentaje crea una fidelidad de nuestros clientes hacia nosotros.

Los controles para determinar una u otra desviación dentro de los procesos de Uniseguros se los tenía pero estaban siendo utilizados como una información de apoyo mas no como un medio para la toma de decisiones de la empresa y sus sucursales.

Al mencionar estos puntos podemos decir que inclusive sin haber obtenido dicha certificación teníamos una ventaja competitiva que siempre estuvo basada en realizar análisis de apoyo a la gestión de la empresa, estas mediciones que dicho sea de paso se las realizaba esporádicamente sin un formalismo y solo con el fin de actuar luego de detectar problemas en dicho procedimiento.

En términos generales y realizando un minucioso análisis de lo sucedido siempre se manejaron estándares de calidad de servicio muy bien reconocido por nuestros clientes con una gran posible deficiencia que era la de no ser proactivos y saber detectar y evitar desviaciones que muchas de las veces causo molestias y un servicio deficiente así como poder mantener a nuestros clientes siempre a tanto de normas y leyes gubernamentales que puedes ayudar a nuestros clientes a minimizar sus riesgos así como evitar posibles eventos que puedan ocasionar perdidas considerables que puedan poner a esta empresa o empresas en riesgo de perderlo todo.

Antecedentes de la Norma Internacional ISO 9000

ISO es la abreviatura de Organización Internacional de Normalización, esta es una federación mundial de organismos nacionales de normalización que son las encargadas de la preparación de Normas Internacionales esta Norma ISO 9001-2000 se basa en dos pilares fundamentales que son el Aseguramiento de la Calidad y la Satisfacción de los clientes.

Los parámetros para llegar a cabo la implantación del Sistema ISO 9001-2000 son los siguientes.

Planificar

Crear un plan para establecer los objetivos y procesos necesarios para proporcionar resultados de acuerdo a los requerimientos del cliente y políticas de la organización.

Hacer

Realizar el plan preestablecido con el fin de establecer los procesos e implantar estos.

Revisar

Medir y Monitorear los procesos y productos contra las políticas objetivos y requerimientos para el producto y reportar los resultados.

Actuar

Tomar las acciones necesarias para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

Requerimientos generales para la implantación del Sistema de Gestión de Calidad

Uniseguros para alcanzar la Certificación siguió lo siguientes pasos:

-Identificar los procesos necesarios por el sistema de Administración de la calidad y aplicación en toda la organización.

Partiendo de los estándares establecidos partimos de crear dos documentos que son los siguientes.

Manual de Funciones este documento deja claro cada una de las responsabilidades de las personas que conforman Uniseguros, este manual deja de ser el clásico documento donde se dice lo que hay que hacer este y deja claramente establecido las responsabilidades de las personas inmersas en el Sistema de Gestión de Calidad.

Manual de Calidad este documento no es mas que la Norma ISO aplicada a Uniseguros C.A., realizado este documento se podría decir que es el trabajo mas extenso del proceso de Certificación ya que dentro de este punto tenemos que especificar los procesos y sus respectivos procedimientos, así como los Procedimientos de apoyo y las Instrucciones de Trabajo todos estos por consenso de las personas inmersas en la compañía.

Los Procedimientos estarán estructurados de la siguiente manera:.

Objetivo :

Cual será el objetivo de todos y cada que estos procedimientos.

Alcance :

Dentro de este punto queda claramente especificado cuales son las entradas de todos y cada uno de los procedimientos así como las salidas esto muestra claramente la relación que existe entre cada una de estas.

Responsables:

Como uno de los principales y fundamentales requerimientos para obtener esta certificación es la de tener a todas y cada una de las personas que forman parte de nuestra empresa se encuentren comprometidas para con los objetivos de la esta, dentro de este punto esta claramente definido los responsables de cada una de las áreas de la organización.

Procedimiento :

Dentro de este campo se encuentran detallado la forma en la cual se detalla la manera en la que se debe desarrollar las tareas desde que empieza hasta que finaliza, los resultados de estos procedimientos están siempre reflejados en los distintos registros preestablecidos para este fin, y periódicamente estos resultados son transmitidos a los responsables con el fin de que en el caso que estos no se encuentren dentro de la meta establecida sea revisado y corregido y de esta manera poco a poco vamos minimizando nuestras debilidades.

-Determinar la secuencia e interacción de estos procesos

Realizando un análisis del funcionamiento de nuestra empresa podríamos decir que la secuencia de los procesos de nuestra empresa es una fotografía de la forma lógica secuencial de cómo se da el aseguramiento de bienes y personas desde que inicia el proceso con una visita por parte de uno de nuestros funcionarios, hasta la renovación de su seguro pasando por el área más importante que es el trámite de los reclamos, sin descartar los distintos trámites de posibles modificaciones que los clientes soliciten.

Con el fin que este particular sea claramente evidenciado por el ente certificador de una manera rápida y eficaz el cumplimiento de este requerimiento hemos creado las Matrices de Calidad en donde se detallan las interrelaciones que existen entre todos los procesos claves de Uniseguros y los procesos de apoyo cada uno de los procesos así como las distintas entradas con nuestros clientes y proveedores, al hablar de entradas y salidas queda claramente detallada la retroalimentación que existe entre nuestros proveedores y clientes.

-Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurar que tanto la operación y control de estos procesos son efectivos.

Partiendo que todos los procedimientos tienen una medición periódica en donde rápidamente podemos evidenciar las desviaciones de los procedimientos se ha creado un proceso exclusivamente para darle un trato especial a dichas desviaciones de tal manera que sean analizadas y corregidas desde su raíz, y así evitar nuevas desviaciones.

Estas desviaciones o No Conformidades se las detecta en dos instancias.

Las primeras que son las detectadas cuando se realizan las tareas cotidianas y durante estas o en el momento de realizar la evaluación periódica se evidencian estas desviaciones y las segundas son aquellas que las detectamos cuando se realizan las auditorías Internas o Externas.

-Asegurar la disponibilidad de los recursos e información necesarios para soportar operación y monitoreo de estos procesos, así como monitorear medir y analizar estos procesos.

Toda empresa en el camino a la consecución de sus metas y objetivos debe tener herramientas de apoyo que le permitan hacer las labores de una manera

mas efectiva, con la optimización de los recursos es así que Uniseguros tiene establecida una infraestructura tecnológica de punta que permite minimizar los tiempos de trabajo así como aprovechar aun mas a la parte humana de esta manera nuestra empresa permite que la información requerida por los clientes internos y externos , como de nuestros proveedores sea rápida y efectiva.

En lo que relaciona al recurso humano, tienen los conocimientos suficientes para saber manejar los distintos problemas y dar soluciones a estos cuando así lo requieran, como punto adicional la Norma nos dice que debemos capacitar continuamente a nuestro personal.

En lo que al ambiente de trabajo se refiere podemos decir que cuidamos el lugar de labores diarias manteniéndolo con todo lo necesario para la satisfacción del personal sin descuidar las relaciones interpersonales basadas siempre en respeto y consideración.

Al ser estos recursos un pilar fundamental para la empresa se establecieron medidas para monitorear continuamente la satisfacción del personal, como la efectividad de las capacitaciones y sus conocimientos, en lo que a Infraestructura tecnológica se cuenta con un técnico que en el caso de existir problemas inmediatamente nos apoyan a solucionarlo , teniendo semanalmente respaldos de la información de la cual nuestro sistema es alimentado.

-Implantar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

Este ultimo punto clave para obtener la Certificación nos habla sobre un mejoramiento continuo para realizarlo de una manera eficiente se estableció el crear los círculos de calidad que consisten en que el personal de Uniseguros sea quien encuentre posibles cambios a favor de la compañía ya que todos están inmersos en la administración de procedimientos. Identificada la posible mejora esta es puesta a consideración de las personas relacionadas con este si estas personas consideran que el cambio traerá resultados positivos es modificado el procedimiento para realizar este trabajo todo el análisis realizado de be ser documentado de tal manera que se evidencie claramente la razones de cambio.

Análisis de Uniseguros después de la Certificación

Este objetivo fue alcanzado luego de haber cumplido con los requerimientos de la Norma ISO 9001- 2000 que permiten evidenciar la eficiencia de los procesos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad de Uniseguros.

Partiendo de lo antes detallado podemos decir que Uniseguros encontró la forma de hacer que sus procesos sean medidos de forma periódica y certera a mas de estandarizar de una manera muy eficiente y formalizar lo que sea venia realizando y así sea reconocidos por la calidad de estos.

Esta Certificación hace que nuestro Sistema de Gestión de Calidad se convierta en una herramienta gerencial que nos ayudara a evidenciar en forma rápida y segura que es lo que esta sucediendo dentro de nuestra empresa mes a mes y en el caso de desviaciones buscar las causas para que dichas desviaciones que se ven reflejados en el incumplimiento de una de las metas mensuales podemos crear medidas correctivas y preventivas con el fin evitar estas desviaciones.

Posteriormente e ala certificación Uniseguros experimento cambios importantes ya que se evidencia actualmente de manera clara el ahorro en tiempo en lo que ha inducción y capacitación de personal, a si como un mejor de los recursos de la empresa, de esta forma cada vez estamos mas capacitados para brindar a los clientes un Servicio de calidad.

Efectividad del SGC implantado

Para el desarrollo de este punto realizaremos un análisis pormenorizado de los Indicadores de calidad que mensualmente se monitorean en Uniseguros C.A., los mismos que están directamente relacionados con cada procedimiento de esta empresa.

- Visitas a clientes

Este indicador esta directamente relacionado con el procedimiento de contactos nuevos y renovaciones, es decir el obtener nuevos clientes que estén interesados en la contratación de seguros por medio de nuestra empresa, como objetivo final de este procedimiento es que debemos cumplir un numero mínimo de visitas con el fin de evidenciar el cumplimiento de este indicador existen registro que son llenados al finalizar las visitas en dicho registro registramos lo sucedido en dichas reuniones a mas de los compromisos y tiempos acordados en el caso de así requerirlo.

- Numero de Clientes Nuevos

Este Indicador lo utilizamos mes a mes con el fin de conocer cual ha sido el numero de clientes que hemos captado inclusive conocer que tipo de pólizas han contratado y de esta forma llevar a una estadística sobre que servicio es el mas solicitado o lo mas solicitados.

- Numero de Quejas de Clientes

Con las quejas que podríamos llegar a tener o que hemos tenido conocemos con exactitud cuales son los inconvenientes que tienen las compañías de seguros, en donde estas fallan con mas frecuencia y así tomar las medidas correctivas, por otro lado conocemos cuales es el talón de Aquiles de nuestra empresa, para este indicador existe una clasificación de las quejas de clientes que según el tipo reciben un tratamiento distinto uno de otros.

- Satisfacción de Clientes

Semestralmente enviamos un formulario tipo encuesta a los clientes con el fin de conocer que es lo que estos piensan del servicio que reciben de todos y cada uno de los departamentos que conforman Uniseguros, este es el momento y la oportunidad que damos a los clientes para expresar todas sus inconformidades, problemas pasados, así como recomendaciones para realizar cambios a nuestros procesos en los cuales podemos tener falencias, este formulario es enviada al rededor de unos 10 a 15 clientes los cuales han tenido reclamos complicados, otro criterio para enviar a nuestros clientes este formulario es por el monto en primas de este cliente, sin querer decir con esto que no consideremos importante a aquellos que sus costos no son altos.

- Cartera Vencida

Este indicador que es el fin del proceso de cobranzas nos indica claramente que cliente ha caído en mora, cuanto es el valor que adeuda y cuanto tiempo esta vencido, para este seguimiento únicamente consideramos las cuotas iniciales, que es el rubro que nosotros recuperamos ya que los valores por concepto de letras de cambio se encargan las compañías de seguros, el periodo de crédito de la cuota inicial viene dado según las políticas de nuestros proveedores normalmente este es de 30 días.

- Numero de Clientes Perdidos

Esta medición al igual que la mayoría la realizamos mensualmente. Durante todos los meses del año tendremos vencimientos, unos días antes de la fecha de termino de una póliza o pólizas se visita al cliente conjuntamente con las condiciones de renovación de su póliza estas condiciones han sido previamente establecidas por las aseguradora en función de lo que sucede con las políticas a nivel mundial de las Compañías de Reaseguros, a mas de la siniestralidad que presento el cliente durante el año por terminar, en muchas ocasiones los clientes no renuevan sus pólizas por causas diversas, es aquí cuando la gestión de averiguación del porque no se renueva una póliza empieza, aquí podremos tener un termómetro de que es lo que pasa en el mercado ya que si un cliente no renueva las dos razones principales para que este así lo decida son: Los costos de la póliza son altos y el chelín se te encuentra implantando un plan de austeridad en gastos y la segunda por un mal servicio entregado.

- Numero de reclamos de Ramos Generales Pendientes

Unos de los puntos vitales para que nuestro servicio sea de calidad es la rapidez con la cual se realicen los pagos a los clientes por concepto de reclamos, para esto necesitamos calificar a nuestros proveedores y conocerlos a profundidad esta calificación se la realiza anualmente y considerando el histórico que poseemos de esta manera, podemos saber precisamente que compañías están la capacidad de pagar reclamos de cualquier índole en tiempos menores de 15 días de documentado el reclamo, tiempo que consideramos suficiente para la indemnización de estos, cumpliendo a los clientes este parámetro estamos en capacidad de atender en forma efectiva a cualquier cliente.

- Numero de reclamos de Vida y Asistencia Medica Pendientes

Para este indicador partimos de cada Ramo

Vida

En caso de suscitarse un reclamo que afecte una de las coberturas de la póliza de Vida esperaremos 15 días de documentado el reclamo para recibir el pago de esta forma sabremos con rapidez que proveedor no cumplió y si supero el plazo ante indicado significara una alerta para realizar un análisis mas minucioso y en periodos de tiempo mas cortos de dicho proveedor con el fin de conocer la situación de este y saber si pasa o no por problemas serios.

Asistencia Medica

Por tratarse de un ramo el cual se presentan reclamos de toda índole se acordó con las aseguradoras establecer un periodo de pago de reclamos de 8 días lo que hace que el pago de estos sea rápido sin importar el monto de estos, normalmente las compañías que no cumplen estos periodos de pago se debe a que su estructura organizacional no es de lo mas eficiente.

Para estos dos ramos relacionados directamente con la salud de las personas se establecen estos periodos de tiempo que son los que internamente consideramos son los idóneos para estas pólizas.

- Cumplimiento de presupuesto de producción

Anualmente se revisa en términos generales de lo sucedido con el Mercado asegurador en general y como este se ve afectado, mantenido o mejorado por la

economía del país, y comparativamente con lo sucedido dentro de la compañía de aquí sale cuales son las expectativas de crecimiento de cada oficina, a mas de analizar los resultados del año por terminar, finalizando con una proyección anual con crecimientos mensuales en función de lo que se realizó el año anterior y así monitorear mes a mes el crecimiento o viceversa de los ingresos esperados.

- Numero de productos No Conformes Proveedores

Al hablar de productos No conformes los dividimos en dos campos el primero Servicio, este está relacionado directamente con la agilidad de la compañía para responder asuntos relacionados con Emisiones de pólizas modificaciones de estas como son inclusiones u exclusiones, renovaciones, cotizaciones y aspectos generales como consulta relacionadas con cláusulas condiciones estados de cuenta entre otras, y como segundo gran campo todo lo relacionado con el servicio que recibimos nosotros y a su vez nuestros clientes en todo lo relacionado con reclamos, este indicador nos indica de los incumplimientos de los proveedores dentro de estos dos campos los mismos que son de vital importancia para mantener la satisfacción de nuestros clientes.

- Numero de productos No conformes del Sistema de Computación

Internamente con el fin de mantener una agilidad en cada uno de nuestros procedimientos debemos mantener nuestro recurso informático en lo que ha Software y Hardware respecta siempre en perfecto funcionamiento y estado esto hará que nuestras labores sean mucho más rápidas y así disminuyamos los tiempos de uno u otro trámite, para que nuestros sistemas y equipos se encuentren en perfecto estado nuestro departamento de sistemas se encuentra dando apoyo técnico cada vez que se lo solicite con mantenimientos preventivos periódicamente, esto nos llevó a crear este indicador que evidencia la capacidad de respuesta y solución de problemas y saber el momento exacto de mantenimientos y sustituciones de equipos por medio de cada una de las bitácoras de cada equipo, así como la actualización de licencias de programas que apoyan nuestra gestión.

- Numero de pólizas No renovadas

Cuando hablamos de pólizas no renovadas hablamos de los contratos que no se renovaron finalizado cada mes debemos realizar un análisis pormenorizado de

porque una u otra póliza no se renovó, encontradas las causas estas servirán para que dentro de nuestra base de datos sepamos porque ciertas pólizas no se renuevan y que medidas debemos tomar para que estas sean renovadas sin inconvenientes.

- Productos Mal procesados Internamente

Los productos mal procesados internamente son aquellos documentos los cuales por errores involuntarios no son procesados de manera correcta por ejemplo una póliza de vehículos que llega con un numero de placa distinto y así como esta se le envía al cliente sin haberla revisado o haber considerado que es un error que no traerá complicaciones, este tipo de documentos se le envía al cliente, como consecuencia principal podríamos decir que por este tipo de errores podríamos tener complicaciones graves como son podría ser el negar un reclamo, lo que hace que ese error ponga en riesgo la satisfacción del cliente.

- Comisiones impagas mas de 30 días

Las comisiones vienen a ser los ingresos de nuestra empresa lo que hace que por ningún concepto aceptar retrasos en nuestros pagos ya que se convierte en el impulsador principal de la empresa ya que si este no se cobra los empleados no tendrán a tiempo sus remuneraciones lo que hace que las personas vivan una incertidumbre dentro de sus tareas diarias que no sentirán tranquilidad en sus puestos de trabajo

- Evaluación de Conocimientos-

Uno de los puntos claves de esta Norma es la continua capacitación del personal, con el fin de tener personal capacitado con el fin de que sepan y puedan tomar decisiones que ayuden a los clientes a solucionar problemas, así que RRHH se encarga de enviar a su personal a las distintas capacitaciones en ramas relacionadas con el giro del negocio es así que podemos decir que tenemos personal capacitado, con la finalidad de evaluar los conocimientos de los empleados así como su compromiso con la compañía y sus objetivos a mas de la efectividad de la capacitación realizada se evalúa luego de estas capacitaciones al personal con el fin que estos sean quienes capaciten al resto de sus compañeros esta evaluación es personal y se realiza en base de preguntas escritas realizadas por uno de nuestros técnicos de la empresa.

Con respecto a todos estos indicadores debemos dejar aclarado que el gerente de la oficina mes a mes evalúa estos resultados con el fin de tener claro que sucede en el mercado, que piensan nuestros clientes y como se encuentra nuestro recurso humano así como sus herramientas de apoyo.

Este seguimiento mensual en caso de no estar dentro de las metas que estableció la compañía por mas de tres meses se deben tomar acciones inmediatas con el fin de corregir estas desviaciones sin ser una regla los tiempos de accion en caso de desviaciones.

Este seguimiento de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad y sus respectivos Indicadores son semestralmente Auditados Internamente por las mismas personas que laboran dentro de la empresa, debemos aclarar que estas fueron capacitadas para desarrollar esta tarea y las Auditorias externas que se realizan por el ente Certificador con la finalidad de ratificar el buen funcionamiento y el debido cumplimiento de la Norma ISO 9001-2000 en todos nuestros procedimientos.

|

Segunda Parte

Análisis Comparativo de Uniseguros antes y después de la certificación

Actualmente el establecer comparaciones de cómo estuvo la empresa antes y después de la Certificación se convierte en un aspecto de profundo placer, cuando hablamos de placer podemos decir que al momento de comenzar el proceso de Certificación pudimos evidenciar muchas cosas de las cuales se realizaban pero no dejábamos evidencia de lo que nacíamos.

El aplicar esta Norma a nuestros procesos productivos nos ayudo directamente a, crear un formalismo y estandarización de todas las tareas de la empresa.

Comparativamente hablando podemos decir que la obtención de esta Certificación a echo que seamos considerados dentro del panorama Macro Asegurador como una empresa con sus debilidades reducidas a su mínima expresión con personal capacitado de tal manera que no necesariamente los gerentes son los que solucionan los problemas, Adicionalmente podemos decir que las empresas nos reconozcan no únicamente a nivel nacional sino también internacional creando una fortaleza que nos puede ayudar a entrar a captar clientes importantes.

Siempre preocupados por brindar el mejor de los servicios a nuestros clientes en todas las áreas relacionadas a la contratación de seguros teniendo todo el recurso humano de la empresa que cada vez que se atiende a un cliente se debe agregar valor de tal manera que este evidencie ese mas que es lo que actualmente diferencia a los asesores de Seguros del país.

Considero que el negocio de Asesorar en el campo de Seguros esta directamente relacionado con el Agregar Valor este termino es aplicable en todo nuestro proceso desde la visita a un potencial cliente hasta la renovación de este luego de un año así como la administración en el momento de un siniestro que será en este momento en donde el cliente palpe la efectividad el plan de seguros que contrato siendo este apoyado en su momento de manera eficaz y eficiente.

Análisis de resultados obtenidos del SGC

Los puntos que claramente se evidencian como resultados positivos son :

- Mejoramos en los tiempos de respuesta en las distintas áreas de la empresa

Por todo lo antes expuesto podemos decir que aprovechamos los recursos de manera eficiente haciendo que las personas inmersas en las distintas áreas respondan de manera mucho mas rápida y concreta a los tramite de los clientes.

- Conocemos con exactitud lo que sucede en la empresa mes a mes

Gracias a los indicadores que son declarados y revisados periódicamente encontramos claramente donde existen falencias que pueden estar limitando el desarrollo y obtención de resultados en cada área.

- Somos proactivos

El sistema de Gestión de Calidad ha hecho que sepamos y conozcamos claramente cuando debemos ser proactivos lo que hace que podamos evitar problemas mayores a si como incomodar a nuestros clientes.

- Diferenciados

Gracias a esta Certificación hemos llegado a ser reconocidos a nivel Nacional e` Internacional, Nacional por nuestros proveedores clientes y competidores y a nivel Internacional por los mismos grupos antes indicados lo que hace a Uniseguros una empresa motivo de estudio y consulta ya que estamos en capacidad e asesorar en todas las ramas de seguros apoyados por un sistema de gestión de calidad ISO reconocido a nivel mundial.

- Reconocimiento

Hemos sido reconocidos por nuestro gran trabajo de implantación y manutención de la Certificación contando siempre con un personal comprometido con sus tareas.

- Servicio de Calidad

Tenemos el gran orgullo de decir que somos una empresa que brinda un Servicio de Calidad y la única empresa del Ecuador y una de las pocas a nivel de América que lo puede demostrar con su Certificación.

- Personal Comprometido

Como punto final y el mas importante es el compromiso de nuestro personal dentro de sus procesos, en donde se da la oportunidad a todos de opinar sobre los distintos aspectos de la empresa y pasan a formar parte de la búsqueda de soluciones y mejoramiento de la empresa lo que consideramos será unos de los principales puntos para crear otra gran diferencia con los competidores y porque no decirlo con las del medio en general.

|

Matriz de Indicadores

|

Conclusiones

Para determinar claramente las conclusiones de este trabajo partiremos de las siguientes interrogantes.

Donde estuvimos

Donde estamos

A donde vamos

- Donde Estuvimos

Éramos un competidor reconocido siempre por su servicio creatividad y honestidad,

- Donde Estamos

Somos una Agencia Asesora preocupada en buscar las mejores alternativas de asegurabilidad para nuestros clientes comprometidos con un personal comprometido así como reconocida por sus altos estándares de calidad

- A donde vamos

La idea de Uniseguros nunca ha sido llegar a ser la mas grande siempre nos hemos preocupado por ser los mejores y como meta principal es de seguir siendo una empresa líder y siempre reconocida como la mejor esto conlleva una expansión y crecimiento de clientes, a mas de preocuparnos continuamente por mantener nuestros recursos así como no olvidar nuestro compromiso social como empresa líder en al rama de Corretaje de Seguros

El Sistema de Gestión implantado por Uniseguros ha sido una gran herramienta gerencial que ayuda a realizar un monitoreo periódico de los resultados particulares de la compañía esto se ve evidenciado por el profesionalismo y la gran satisfacción de nuestros clientes

Recomendaciones

Al ser este Sistema de Gestión de calidad un medio par alcanzar la calidad de servicio la que esta formado por Indicadores que miden los resultados de la empresa y su procedimientos podríamos decir que la recomendación principal es capacitar a nuevas personas dentro de la empresa para que estas sean las que realicen las auditorias internas y apoyen a las externas , y así trabajar en círculos de calidad.

Al hablar de este sistema de calidad y como en cualquier otro se basan en pilares fundamentales los que deben siempre mantenerse en perfecto funcionamiento y estado para alcanzar los objetivos esperados.

Con relación al recurso humano se recomienda mantenerlos siempre bien capacitados y motivados así obtendremos un estabilidad del Sistema de Gestión Calidad.

En lo relacionado al seguimiento de las desviaciones que se evidencian en el día a día como en las auditorias recomendamos se realice el seguimiento y solución buscando siempre la raíz del problema con el fin que no sea una solución temporal si no definitiva.

6. Metodología

La metodología a utilizarse se detalla continuación la

- **Método Descriptivo**
- **Método Particular Histórico**
- **Técnicas Observación (Computo Documentación del SGC)**

7. RECURSOS

Recursos

Para el desarrollo de este ensayo se han utilizado los siguientes recursos

Recursos Humanos

Dr. Mario Molina
Empleados de Uniseguros C.A

Recursos Materiales

Computador y componentes
Papelería

8. Cronograma de trabajo

Calendario	Agosto				Septiembre				Octubre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Actividades												
Primera Parte												
Reseña histórica de Uniseguros												
Análisis de Uniseguros antes de la Certificación												
Análisis de Uniseguros después de la Certificación												
Efectividad del SGC implantado												
Segunda Parte												
Análisis Comparativo												
Análisis de Resultados obtenidos del SGC												
Conclusiones												
Recomendaciones												
Presentación				x								
Imprevistos					x	x	x	x	x	x	x	
Sustentación												x

9. BIBLIOGRAFIA

La bibliografía utilizada es la siguiente

Norma ISO 9001- 2000

Manual de Calidad Uniseguros

Procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad de Uniseguros

Condiciones Generales de las pólizas de seguros

Otros recursos

Internet

www.superban.gov.ec

ANEXOS

Documento acreditar del Sistema de Gestión de Calidad emitido por SGS la certificadora

|

|

Eliminado: 1. TEMA DE ENSAYO ¶

¶
La utilidad de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001-2000 en una compañía Asesora Productora de Seguros Uniseguros C.A.¶

¶
Eliminado: 2. ANALISIS JUSTIFICATIVO DEL TEMA ¶

¶
El mercado asegurador ecuatoriano y en especial el mercado de la provincia del Azuay esta experimentando cambios drásticos respecto a la apertura desmesurada de competidores que están afectando la posición de Uniseguros C.A. en el mercado es así que cada vez existen nuevas empresas dedicadas a esta área, lamentablemente el mercado sigue siendo el mismo, lo que nos llevo a buscar alternativas para mejorar y de esta manera diferenciarnos de nuestros competidores a mas de darle un valor agregado a nuestro servicio que sea reconocido por los clientes internos como externos.¶

¶
Mientras se desarrollaba la estrategia para crear esta diferenciación y agregar valor a nuestro servicio tomamos como referencia empresas grandes y exitosas obteniendo como conclusión que lo que estas buscan es enfocar sus procesos de producción y servicio con calidad, de esta manera a captar nuevos clientes y mantener los actuales.¶

¶
Es así que Uniseguros C.A. certifico Iso 9001-2000 , y de esta manera ser la única empr(... [12]

Eliminado: -

Eliminado: Recursos Humanos ¶
Empleados de Uniseguros C.A.¶

Eliminado: -

Eliminado: Recursos Materiales ¶
Computador y componentes ¶
Papelería ¶

¶
¶
¶
¶
¶
¶
¶
¶
¶

Página vi: [1] Eliminado	Estudiante	17/10/2005 10:27:00
Página vi: [1] Eliminado	Estudiante	25/09/2005 19:39:00
Página vi: [1] Eliminado	Estudiante	17/10/2005 10:20:00
.....		
Página vi: [1] Eliminado	Estudiante	25/09/2005 19:39:00
....		
Página vi: [1] Eliminado	Estudiante	17/10/2005 10:19:00
.....		
Página vi: [1] Eliminado	Estudiante	17/10/2005 10:16:00
i		
Página vi: [2] Eliminado	Estudiante	25/09/2005 19:39:00
.....		
Página vi: [2] Eliminado	Estudiante	17/10/2005 10:20:00
.....		
Página vi: [2] Eliminado	Estudiante	17/10/2005 10:19:00
.....		
Página vi: [2] Eliminado	Estudiante	17/10/2005 10:16:00
ii		
Página vi: [3] Eliminado	Estudiante	25/09/2005 19:48:00
Abstract		
Página vi: [3] Eliminado	Estudiante	25/09/2005 19:40:00
.....		
Página vi: [3] Eliminado	Estudiante	17/10/2005 10:20:00
.....		
Página vi: [3] Eliminado	Estudiante	13/10/2005 20:34:00
.		
Página vi: [3] Eliminado	Estudiante	11/10/2005 20:26:00
III		
Página vi: [4] Eliminado	Estudiante	14/10/2005 12:49:00
Introducción	
Página vi: [4] Eliminado	Estudiante	17/10/2005 10:20:00
.....		
Página vi: [5] Eliminado	Estudiante	14/10/2005 12:51:00
Primera Part		

Página vi: [5] Eliminado Estudiante 25/09/2005 19:40:00

.....

Página vi: [5] Eliminado Estudiante 17/10/2005 10:21:00

.....

Página vi: [5] Eliminado Estudiante 14/10/2005 12:51:00

.....

Página vi: [6] Eliminado Estudiante 14/10/2005 12:52:00

Segunda Part

Página vi: [6] Eliminado Estudiante 14/10/2005 12:52:00

e

Página vi: [6] Eliminado Estudiante 25/09/2005 19:41:00

.....

Página vi: [6] Eliminado Estudiante 17/10/2005 10:21:00

.....

Página vi: [7] Eliminado Estudiante 14/10/2005 12:52:00

15

T

Página vi: [7] Eliminado Estudiante 14/10/2005 12:52:00

ercera Parte

Página vi: [7] Eliminado Estudiante 25/09/2005 19:41:00

.....

Página vi: [7] Eliminado Estudiante 17/10/2005 10:22:00

.....

Página vi: [7] Eliminado Estudiante 17/10/2005 10:22:00

..

Página vi: [7] Eliminado Estudiante 14/10/2005 12:54:00

Página vi: [8] Eliminado Estudiante 25/09/2005 19:41:00

.....

Página vi: [8] Eliminado Estudiante 17/10/2005 10:23:00

.....

Página vi: [8] Eliminado Estudiante 17/10/2005 10:23:00

.....

Página vi: [8] Eliminado Estudiante 17/10/2005 10:28:00

Página vi: [8] Eliminado Estudiante 14/10/2005 13:02:00
45

Página vi: [9] Eliminado Estudiante 17/10/2005 10:24:00
.....

Página vi: [9] Eliminado Estudiante 25/09/2005 19:41:00
.....

Página vi: [9] Eliminado Estudiante 17/10/2005 10:24:00
.....

Página vi: [9] Eliminado Estudiante 14/10/2005 13:02:00
47

Página vi: [10] Eliminado Estudiante 25/09/2005 19:42:00
.....

Página vi: [10] Eliminado Estudiante 17/10/2005 10:24:00
.....

Página vi: [10] Eliminado Estudiante 14/10/2005 13:02:00
48

Página vi: [11] Eliminado Estudiante 25/09/2005 19:48:00
Anexos

Página vi: [11] Eliminado Estudiante 25/09/2005 19:42:00
.....

Página vi: [11] Eliminado Estudiante 17/10/2005 10:24:00
.....

Página vi: [11] Eliminado Estudiante 17/10/2005 10:24:00
.....

Página vi: [11] Eliminado Estudiante 14/10/2005 13:02:00
49

Página xxxvi: [12] Eliminado Estudiante 13/10/2005 20:41:00
1. TEMA DE ENSAYO

La utilidad de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001-2000 en una compañía
Asesora Productora de Seguros Uniseguros C.A.

2. ANALISIS JUSTIFICATIVO DEL TEMA

El mercado asegurador ecuatoriano y en especial el mercado de la provincia del Azuay esta experimentando cambios drásticos respecto a la apertura desmesurada de competidores que están afectando la posición de Uniseguros C.A. en el mercado es así que cada vez existen nuevas empresas dedicadas a esta área, lamentablemente el mercado sigue siendo el mismo, lo que nos llevo a buscar alternativas para mejorar y de esta manera diferenciarnos de nuestros competidores a mas de darle un valor agregado a nuestro servicio que sea reconocido por los clientes internos como externos.

Mientras se desarrollaba la estrategia para crear esta diferenciación y agregar valor a nuestro servicio tomamos como referencia empresas grandes y exitosas obteniendo como conclusión que lo que estas buscan es enfocar sus procesos de producción y servicio con calidad, de esta manera a captar nuevos clientes y mantener los actuales,

Es así que Uniseguros C.A. certifico Iso 9001-2000 , y de esta manera ser la única empresa en su rama en obtener esta certificación en Ecuador y así entro a formar parte de un grupo selecto y reducido de empresas en América con dicha certificación siempre enfocados al beneficio de nuestros proveedores clientes y obviamente la misma empresa.

Durante el tiempo que Uniseguros C.A. a estado certificada hemos podido detectar limitaciones como son

- Proveedores ineficientes

Considerando que actualmente las compañías de seguros en nuestro medio se encuentran en una guerra de costos, con el fin de quitar clientes a sus competidores considero que la mayoría de estas esta cayendo en este juego ya que son muy pocas las que se dedican a brindar un servicio bueno, eficiente y puntual, lamentablemente al no haber existido una cultura marcada de seguros en nuestro medio esto afecta directamente a los clientes ya que estos en su gran mayoría tomaron o tomaran seguro con la compañía que tenga el costo mas bajo.

Lo lamentable de todo esto es que la mayoría de los corredores caen en el juego de las compañías lo que perjudica gravemente a la imagen del seguro en nuestro medio lo que

hace que los clientes no estén bien asesorados en, lo que con lleva a que los clientes desconfíen del seguro cuando sus reclamo son pagados.

- Competencia desleal, anti ética y moral

Partiendo que los costos son el problema mas grave en esta rama podemos establecer que con el fin de captar nuevos clientes los competidores crean ciertas estrategias anti éticas y morales que dificultan la tarea de nuestra empresa en mantener sus clientes ya que en base a ofrecimientos falsos consiguen captar clientes que al momento de tener siniestros que en mucho de los casos son rubros importantes el Asesor desaparece y deja que el cliente maneje su asunto directamente con la aseguradora lo que ocasiona muchas de las veces negativas al pago de estos por deficiencias en la estructuración de una póliza o pólizas contratadas, hasta que suceda esto ya el daño al cliente se lo realizo y no queda claro para el cliente cual es la función y responsabilidad del corredor o asesor de esta manera

- Rotación del Personal

Al ser el Ecuador un país con una economía frágil en donde cada día el ganar un dólar es muy difícil esto hace que las empresas no inviertan en capacitación a su personal ya que este se capacita y sale a explotar estos conocimientos en la competencia, este personal debemos aclarar que cambia de empresa por unos pocos dólares, lo que hace que internamente se cree un problema que es el capacitar nuevamente a otro personal, con la incertidumbre de que este migre a otras compañías por conveniencia económica, es aquí que se busco disminuir su costo y tiempo de inducción y capacitación creando de esta manera manuales de funciones de todos los procesos que forman parte de la organización lo que hace que con la guía preestablecida el nuevo personal pueda tener claras sus funciones y tareas a desarrollar, existiendo siempre un procedimiento de evaluación de desempeño del empleado

- Personal desmotivado

Otro de los problemas que vienen relacionados directamente con la economía del país son los grandes problemas económicos a raíz de la ineficiencia y la corrupción en el Ecuador lo que hace que las empresas no puedan pagar a sus empleados de la manera que estos esperan es así que estos se encuentran desmotivados, por falta de ingresos, esto hace que las personas migren a otras empresas por remuneraciones sin diferenciaciones mayores lo que perjudica a la empresa que invirtió en capacitación creando desconfianza en las empresas lo que hace que las empresas no se especialicen en capacitar personal si no lo reemplacen con rapidez.

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

Posicionarse en el mercado Cuencano como una empresa líder en servicio y ventas de todos los ramos de seguros reconocidos por su alta efectividad en todos y cada uno de los procesos que integran la estructura organizacional de Uniseguros C.A. siempre con al finalidad de entregar a los clientes un valor agregado adicional.

3.2 Objetivos Específicos

- Brindar un asesoramiento técnico profesional en el manejo de riesgos
- Asesorar de manera personalizada con credibilidad y honestidad
- Mejorar nuestros procesos
- Buscar la satisfacción de los clientes
- Crecer de acuerdo a lo establecido en nuestro presupuesto

4. MARCO TEORICO

Considerando que actualmente se habla continuamente de la globalización lo que desemboca en una competencia con estándares de gran profesionalismo nuestra empresa considero que seria muy interesante como importante ser una empresa que esta

lista para enfrentar la globalización y poder ser competitivo es así que se buscaron asesorías con la finalidad que nos den luces para poder obtener esta actualización si se la puede llamar es así que se tomo la decisión de implantar un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) que consiste en la estandarización de los procesos dentro de la empresa.

Para poder realizar dicha estandarización adoptamos el modelo de ISO 9001- 2000, partiendo de esta Norma empezamos con al implementación del Sistema para alcanzar nuestra meta.

Para la obtención de esta se debió pasar por diversas capacitaciones hasta que en consenso con todo el RRHH de la oficina se crearon los siguientes documentos

- Procesos
- Procedimientos
- Diagramas
- Manuales

Establecidos ya los documentos anteriores se crearon indicadores los mismos que nos permiten evaluar mensualmente todos y cada uno de las áreas que forman Uniseguros de esta manera rápidamente podemos detectar en donde tenemos falencias o desviaciones y así poder dar una solución inmediata, como también se tiene un termómetro interno que cada seis meses detecta posibles desviaciones o mejoras que se puedan tener nuestro sistema de gestión de calidad (SGC)

Con este sistema de gestión de calidad (SGC) adicionalmente a como esta funcionando la empresa enfoca de manera directa a los clientes y proveedores es así que periódicamente se evalúa en primer lugar el desempeño que tienen todos y cada uno de nuestros proveedores con información clara y exacta de las falencias de cada uno de ellos y por otro lado medimos la satisfacción de los clientes con esta manera conoceremos que es lo que piensan nuestros clientes del servicio brindado así como se les da la opción que evalúen todos y cada uno de los departamentos de Uniseguros C.A. y de esta manera obtener una retroalimentación que nos dejara ver nuestra realidad.

5. ESQUEMA DE CONTENIDOS

Primera Parte

Reseña histórica de Uniseguros

Uniseguros es una empresa dedicada al corretaje de seguros que asesora a sus clientes en la evaluación y manejo de riesgos, fundada en Quito el 4 de marzo de 1963

Nuestra presencia con oficinas en Quito Guayaquil y Cuenca han permitido la captación de importantes y grandes empresas del país actualmente ocupamos los primeros sitios en producción dentro del mercado de brokeraje y el primero en servicio.

Somos una Agencia Asesora productora de seguros con cobertura a nivel nacional, brindando una atención personalizada a través de nuestra división técnica y de beneficios personales

A través de los años, la filosofía de Uniseguros C.A. no ha variado en cuanto nuestra indeclinable decisión de ofrecer servicios de la mas alta calidad, nuestras conexiones internacionales sumadas a programas de entrenamiento a nuestro personal nos ha permitido mantener nuestro liderazgo, nos hemos posesionado de tal manera que podemos acceder a los mas importantes mercados de seguros en el mundo para el beneficio de nuestros clientes

A partir del 11 de Marzo de 2003 contamos con la certificación ISO 9001 -2000 de acuerdo a los lineamientos establecidos por la entidad certificadora SGS “ System & Services Certification” con el aval y validación de ANSI-RAB entidad acreditadota de los Estados Unidos. Lo que evidencia que brindamos un servicio de calidad a nuestros clientes

El logro de esta certificación nos llena de orgullo ya que somos la primera empresa Asesora Productora de Seguros en Ecuador y de esta manera formar parte de un pequeño y selecto grupo de Asesores de Seguros con esta certificación en Norte Centro y Sur América

Análisis de Uniseguros antes de la Certificación

Uniseguros durante los años que ha estado en el mercado a tenido siempre como un objetivo implícito, el de encontrar cada año procedimientos que permitan realizar una administración de las pólizas de seguros de nuestros clientes de manera eficiente y que estas estén estructuradas de tal manera que en el momento de un reclamo este sea indemnizado de manera rápida, es así que evidenciamos que el trabajo que estamos realizando es bueno y eficiente, lo que en un gran porcentaje crea una fidelidad de nuestros clientes hacia nosotros.

Los controles para determinar una u otra desviación dentro de los procesos de Uniseguros se los tenía pero estaban siendo utilizados como una información de apoyo mas no como un medio para la toma de decisiones de la empresa y sus sucursales.

Al mencionar estos puntos podemos decir que inclusive sin haber obtenido dicha certificación teníamos una ventaja competitiva que siempre estuvo basada en realizar análisis de apoyo a la gestión de la empresa, estas mediciones que dicho sea de paso se las realizaba esporádicamente sin un formalismo y solo con el fin de actuar luego de detectar problemas en dicho procedimiento

En términos generales y realizando un minucioso análisis de lo sucedido siempre se manejaron estándares de calidad de servicio muy bien reconocido por nuestros clientes con una gran posible deficiencia que era la de no ser proactivos y saber detectar y evitar desviaciones que muchas de las veces causo molestias y un servicio deficiente así como poder mantener a nuestros clientes siempre a tanto de normas y leyes gubernamentales que puedes ayudar a nuestros clientes a minimizar sus riesgos así como evitar posibles eventos que puedan ocasionar pérdidas considerables que puedan poner a esta empresa o empresas en riesgo de perderlo todo.

Análisis de Uniseguros después de la Certificación

Este objetivo fue alcanzado luego de haber cumplido con los requerimientos de la Norma ISO 9001- 2000 que permiten evidenciar la eficiencia de los procesos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad de Uniseguros

Partiendo de lo antes detallado podemos decir que Uniseguros encontró la forma de hacer que sus procesos sean medidos de forma periódica y certera a más de estandarizar de una manera muy eficiente y formalizar lo que sea venía realizando y así sea reconocidos por la calidad de estos,

Esta Certificación hace que nuestro Sistema de Gestión de Calidad se convierta en una herramienta gerencial que nos ayude a evidenciar en forma rápida y segura que es lo que está sucediendo dentro de nuestra empresa mes a mes y en el caso de desviaciones buscar las causas para que dichas desviaciones que se ven reflejados en el incumplimiento de una de las metas mensuales podemos crear medidas correctivas y preventivas con el fin de evitar estas desviaciones

Posteriormente a la certificación Uniseguros experimentó cambios importantes ya que se evidencia actualmente de manera clara el ahorro en tiempo en lo que ha inducido y capacitación de personal, así como un mejor uso de los recursos de la empresa, de esta forma cada vez estamos más capacitados para brindar a los clientes un Servicio de calidad

Efectividad del SGC implantado

Para el desarrollo de este punto realizaremos un análisis pormenorizado de los Indicadores de calidad que mensualmente se monitorean en Uniseguos C.A., los mismos que están directamente relacionados con cada procedimiento de esta empresa

1-. Visitas a clientes

Este indicador está directamente relacionado con el procedimiento de contactos nuevos y renovaciones, es decir el obtener nuevos clientes que estén interesados en la contratación de seguros por medio de nuestra empresa, como objetivo final de este procedimiento es que debemos cumplir un número mínimo de visitas con el fin de evidenciar el cumplimiento de este indicador existen registros que son llenados al finalizar las visitas en dicho registro registramos lo sucedido en dichas reuniones a más de los compromisos y tiempos acordados en el caso de así requerirlo

2-. Número de Clientes Nuevos

3-. Número de Quejas de Clientes

4-. Satisfacción de Clientes

5-. Cartera Vencida

6-. Número de Clientes Perdidos

7-. Número de reclamos de Ramos Generales Pendientes

8-. Número de reclamos de Vida y Asistencia Médica

9-. Cumplimiento de presupuesto de producción

10-. Número de productos No Conformes Proveedores

11-. Numero de productos No conformes del Sistema de Computación

12-. Numero de polizas No renovadas

13-. Productos Mal procesados Internamente

14-.

Segunda Parte

Análisis Comparativo

Análisis de resultados obtenidos del SGC

Dentro de este punto se analizaran todos y cada uno de los logros conseguidos por Uniseguros a partir del 11 de Marzo de 2003

Conclusiones

Consideraremos los siguientes puntos como los mas importantes para nuestro estudio

Donde estuvimos

Donde estamos

A donde vamos

Partiendo de las incógnitas antes planteadas evaluaremos la efectividad de este SGC así como la manera que este ha aportado para la consecución de nuestros objetivos

Recomendaciones

Del análisis de los puntos antes planteados estableceremos si se pueden realizar mejoras que nos ayudaran de una manera aun mas eficaz a la consecución de nuestros objetivos.

6. Metodología

La metodología a utilizarse se detalla continuación la

- Método Descriptivo

- Método Particular Histórico

- Técnicas Observación (Computo Documentación del SGC)

7. RECURSOS

- Recursos

Página xxxvi: [13] Eliminado	Estudiante	13/10/2005 20:45:00
------------------------------	------------	---------------------

Recursos Materiales

Computador y componentes

Papelería

8. Cronograma de trabajo

Calendario	Julio				Agosto				Septiembre			
Actividades	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Primera Parte				x								
Reseña histórica de Uniseguros				x	x	x						
Análisis de Uniseguros					x	x						

9. BIBLIOGRAFIA

Norma ISO 9001- 2000

Manual de Calidad Uniseguros

Procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad de Uniseguros

Condiciones Generales de las pólizas de seguros

Internet

www.superban.gov.ec