

Plan de Mejora

Balance de seguimiento y productividad Consultores de MetLife

Autor: Laura Valentina Garzón Rojas

Universidad Santo Tomás

Facultad de Negocios Internacionales

Tutor: Ernesto Argüello

Balance de seguimiento y productividad Consultores de MetLife

Laura Valentina Garzón Rojas

Tutor: Ernesto Argüello

Universidad Santo Tomás

División de Ciencias Económicas y Administrativas

Facultad de Negocios Internacionales

07 de noviembre de 2021

Bogotá

Resumen

El presente documento contiene la descripción del plan de mejora a realizar en mi desarrollo como practicante del área de Agencias Cautivas en MetLife Seguros de Vida S.A, la descripción de la compañía, las funciones a llevar a cabo y el paso a paso de cómo se ha venido desarrollando mi práctica profesional. Este plan de mejora consiste en un tablero de control de indicadores que se realizó teniendo en cuenta los conocimientos adquiridos a lo largo de mi carrera y por supuesto, en respuesta a una necesidad de la compañía enfocada en el área comercial. Este plan va a ser implementado progresivamente y será de gran utilidad porque busca fortalecer internamente el proceso de supervisión de los consultores, lo que, a su vez, se traduce en transformar la experiencia del cliente, evaluando indicadores y optimizando el modelo de negocio. Todo esto con el fin de que esta estrategia pueda ser aplicada en caso de que la compañía decida expandirse a otros países de Latinoamérica.

Agradecimientos

Primeramente quiero dar gracias a mi familia y amigos por acompañarme en todo este proceso y siempre impulsarme a ser cada día mejor en todos los aspectos de mi vida, gracias a los docentes que me han brindado las herramientas y enseñanzas que me han permitido estructurar mis metas y objetivos como futura profesional y por último, pero no menos importante, quiero agradecerle a la compañía MetLife Seguros de Vida S.A que me brindó su confianza para realizar mis prácticas profesionales y me abrió las puertas que me permitieron vivir una experiencia llena de aprendizajes.

Es por esto, que en el presente informe se busca dar a conocer cómo fue la experiencia como practicante en MetLife Seguros de Vida S.A, apoyando al área comercial a través de la descripción del proceso y además se da a conocer el plan de mejora implementado en la compañía, con el fin de mejorar y potencializar procesos internos y satisfacer al cliente de la mejor manera posible.

Introducción

Las prácticas profesionales implican para los estudiantes una gran oportunidad para dar inicio a su vida laboral y empezar a conocer las dinámicas empresariales, aplicando los conceptos adquiridos a lo largo de la carrera universitaria. Es así como en el siguiente documento, se presentará el plan de mejora que se realizó para el área comercial de MetLife Seguros de Vida S.A que consiste en un tablero de control de indicadores.

Para las empresas de seguros, es fundamental medir la calidad de los servicios prestados a través de la implementación de estrategias corporativas que les permitan incrementar el número de primas vendidas y la cantidad de personas aseguradas generando una mayor rentabilidad (Jaramillo Salgado, 2012). De esta manera se buscará a lo largo del documento mostrar la importancia que tienen los indicadores en el proceso de toma de decisiones del área de Agencias Cautivas y se tomará en cuenta las necesidades, el análisis DOFA y los principios empresariales para la realización del plan de mejora.

Tabla de contenido

Agradecimientos.....	4
Introducción	5
1.0 MetLife Seguros de Vida S.A	7
1.1 Aspectos Generales	7
1.1.1 Misión, Visión y Principios.....	7
1.1.2 Ubicación geográfica.....	8
1.1.3 Estructura Organizativa.....	8
1.1.4 Departamento en el que se desarrolla la práctica	9
2.1 Planteamiento central del informe de prácticas profesionales.....	11
2.2 Importancia, limitaciones y alcances de su trabajo de prácticas profesionales.....	12
2.3 Objetivo general y objetivos específicos	13
2.3.1 Objetivo general	13
2.3.2 Objetivos específicos	13
3.0 Plan de Mejora	14
3.1 Propuesta de Mejora.....	14
3.2 Conclusiones	15
Bibliografía	16
4.0 Seguimiento de la práctica profesional	18
4.1 Actividades realizadas en la organización	18
4.1.1 Actividades diarias.....	18
4.1.2 Actividades semanales	18
4.1.3 Actividades mensuales	19
4.2 Cumplimiento de objetivos por ciclos	19
4.2.1 Ciclo 1.....	19
4.2.2 Ciclo 2.....	20
4.2.3 Ciclo 3.....	21

1.0 MetLife Seguros de Vida S.A

1.1 Aspectos Generales

Somos MetLife, líderes mundiales en seguros de vida, productos de retiro y programas de beneficios para empleados. Más de 90 millones de personas en 50 países nos han dado su voto de confianza para cuidar de ellos, sus familias y sus empleados. Nuestra historia inició hace 150 años y aún seguimos trabajando, y esperamos continuar haciéndolo, para que goces de tranquilidad y tengas la vida que te mereces (Metlife, 2021).

1.1.1 Misión, Visión y Principios

Misión

En MetLife construimos libertad financiera para nuestros clientes ofreciendo productos y servicios de protección y acumulación, y programas de beneficios para empleados. Bajo principios éticos y de responsabilidad social, nuestro trabajo está orientado a satisfacer integralmente las necesidades de los clientes, generar utilidades para los accionistas y desarrollar nuestro talento humano (Metlife, 2021).

Visión

“Convertirnos en One MetLife una empresa reconocida como líder a nivel mundial de seguros de vida y beneficios para trabajadores. A través de nuestra estrategia, haremos que MetLife sea una empresa mundial de primer nivel” (Metlife, 2021)

Principios

- “Construimos el mañana: Cambiamos e innovamos para tener un desempeño sostenido” (Metlife, 2021).

- “Ganamos juntos: Colaboramos y nos fortalecemos mutuamente para el éxito” (Metlife, 2021).
- “Nos adueñamos: Le cumplimos a nuestros clientes” (Metlife, 2021).

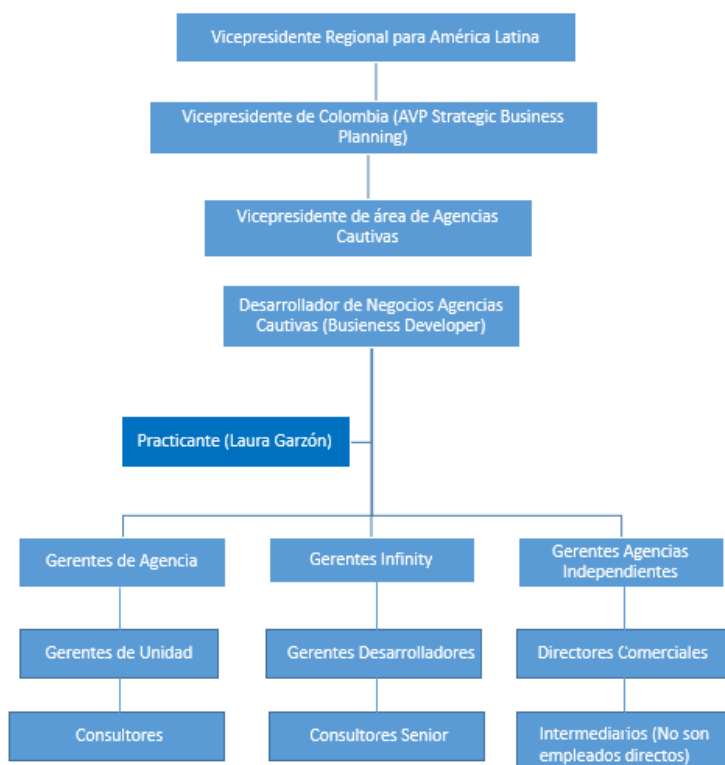
Desde mi rol como practicante, la compañía siempre ha buscado que generemos un gran impacto, es por esto que, desde el primer día, no solo nos dieron a conocer los valores y principios de la empresa por medio de capacitaciones si no que a su vez todos y cada uno de los proyectos y actividades que realizo internamente deben cumplir estos pilares y hacen parte de los requisitos para la validación de nuestro trabajo. Por ejemplo, puedo ver a diario como el principio de “ganamos juntos” es un pilar fundamental porque para poder lograr los objetivos es necesario trabajar en equipo ya que todas las personas tienen un aporte muy valioso al momento de la ejecución.

1.1.2 Ubicación geográfica

MetLife Seguros de Vida S.A se encuentra ubicado en la Carrera 7 # 99 – 53 Piso 17

1.1.3 Estructura Organizativa

Figura 1. Organigrama



Nota: Elaboración Propia con información de Metlife

1.1.4 Departamento en el que se desarrolla la práctica

Actualmente el área en la que me encuentro realizando mi práctica es Agencias Cautivas, la cual se encarga de ofrecer seguros de vida para personas a través de varios consultores en protección a lo largo de Colombia. El área cuenta con un gran equipo comercial, que siempre está en la búsqueda de estrategias para satisfacer las necesidades del cliente y constantemente mide los resultados de los gerentes de cada agencia para así mismo brindarles los incentivos y el apoyo que estos necesiten.

Los productos que se ofertan son seguros de protección, de acumulación, de inversión y de pensión a través de una asesoría especializada e individual a cada uno de sus clientes.

1.1.4.1 Análisis DOFA

1.1.4.1.1 Fortalezas

El canal de Agencias Cautivas es uno de los más grandes de toda la compañía y por el cual se percibe la mayoría de los ingresos, además ofrece grandes beneficios a sus más de 600 consultores a nivel nacional, los cuales cuentan con unas excelentes habilidades comerciales.

Estas fortalezas están ligadas a la creación de valor de la compañía, y de acuerdo a Michael Porter, “una empresa se considera rentable si el valor que es capaz de generar es más elevado de los costos ocasionados por la creación del producto” (Porter, 1985) y en el caso de mi área es justamente su capacidad de satisfacer a los clientes adaptándose a diferentes mercados a nivel nacional.

1.1.4.1.2 Oportunidades

El canal de Agencias Cautivas cuenta con un potencial de expansión gigante, ya que con el paso del tiempo y en especial después de la crisis económica y de salubridad, la personas ven en los seguros de vida (que es su enfoque), una gran oportunidad para preservar su estabilidad a largo plazo y así mismo estar listo frente a cualquier eventualidad.

De acuerdo con Michael Porter, el enfoque es una estrategia que “consiste en especializarse en un dado segmento del mercado y en ofrecer el mejor producto pensado expresamente para los reales requerimientos de nuestro segmento” (Porter, 1985). En concreto para el área de Agencias Cautivas, los seguros de vida que son los que han significado una gran ventaja frente a los competidores.

1.1.4.1.3 Debilidades

Si bien Agencias Cautivas es una de las áreas más grandes, así mismo las exigencias y lo que se espera del área demanda unos resultados más eficientes de los que se están dando actualmente. Por eso el enfoque actual es la potencialización de la dotación, es decir cuántos consultores hay por agencia y cuán productivos son cada uno de ellos.

Es así como de acuerdo con Rita Castillo, es fundamental “para toda organización conocer los recursos y capacidades con que cuenta a fin de saber cómo emplearlos para enfrentar o superar las adversidades o bien, aprovechar las oportunidades” (Castillo Contreras, 2012), un aspecto de vital importancia ya que lo que se busca con el plan de mejora es potencializar productividad de los consultores dentro de cada agencia.

1.1.4.1.4 Amenazas

Agencias Cautivas cuenta con una competencia muy fuerte a nivel nacional y si bien sus seguros de vida son muy completos, muchas personas en Colombia tienen una mayor cercanía con las empresas de seguros tradicionales a nivel nacional.

Planteamiento del plan de mejora respecto a las prácticas profesionales

2.1 Planteamiento central del informe de prácticas profesionales

El área de Agencias Cautivas en la actualidad se encuentra en un proceso de reestructuración, este proceso plantea la creación de nuevos productos (seguros), que le permitan tener mayor rentabilidad a la compañía y además optimizar los recursos. Evaluando así, las cifras de ventas históricas de la manera más específica posible, es decir, precisándolas al nivel de conocer a detalle el comportamiento de las ventas de cada uno de los consultores, dicho de otra manera, potenciar la dotación, ya que como nombre anteriormente, una de las debilidades de la

compañía es la falta precisión que se tiene respecto al desarrollo en las ventas de cada uno de los consultores. Esta reestructuración busca que los consultores puedan llevar a cabo su labor de manera más eficiente y con unos niveles de productividad mucho más altos de los que presentan en la actualidad debido a que, si bien hay agencias enteras que presentan niveles de productividad muy altos, la empresa ha identificado que no todos los consultores que conforman una agencia son lo suficientemente productivos o en su defecto, la cantidad de consultores con los que cuenta una agencia puede llegar a ser baja y esto es lo que impide que la agencia en su totalidad no alcance los niveles de productividad esperados. Esto puede llevar a que la compañía pierda una mayor cantidad de mercado en vista de la alta competencia que hay en Colombia en el sector asegurador, una amenaza que debe ser contrarestanda con un seguimiento más detallado de los procesos de la compañía con el fin de saber en qué puntos puede mejorar.

2.2 Importancia, limitaciones y alcances de su trabajo de prácticas profesionales

La importancia que tiene mi rol como practicante radica en el seguimiento de las cifras diarias sobre las ventas sometidas (en proceso de expedición) y expedidas por parte de la agencia, en donde podemos evidenciar algunos indicadores de cumplimiento de metas establecidas (productividad) y realizar la comparación entre los planes oficiales y la realidad. Mis alcances están ligados al análisis que puedo realizar sobre el comportamiento de las ventas en determinados periodos de tiempo, lo que me permite proponer algunas ideas sobre la mejora de ciertos aspectos dentro del área. Sin embargo, se presentan algunas limitaciones como la creación de gráficos más detallados que representen la información de manera más dinámica ya que Excel tiene unos gráficos muy limitados para la representación de estos resultados.

Los indicadores de productividad tienen un papel fundamental en el desarrollo de las compañías, ya que estos evalúan la capacidad que tiene una empresa de producir lo que el

mercado (los clientes) necesitan, pero haciendo uso de la menor cantidad de recursos disponibles, ya sean materiales, financieros, humanos o incluso optimizando tiempos. (Rodríguez & Gómez Bravo, 1991) Toda esta optimización de recursos se ve reflejada por medio de indicadores, que se adaptan a los objetivos y metas de la compañía y a su vez evalúan el impacto que tienen sus colaboradores a través de datos y métricas que, al ser analizadas, les permiten a los directivos mejorar el proceso de toma de decisiones y contribuir a la construcción de una misión empresarial específica.

2.3 Objetivo general y objetivos específicos

2.3.1 Objetivo general

Desarrollar un tablero de control de indicadores que le permita al área de Agencias Cautivas tener un mayor control sobre el seguimiento de la productividad de cada uno de los consultores a nivel nacional con el fin de crear un plan de acción para potenciar el buen desempeño de los consultores o en caso de no cumplimiento de las metas, realizar una rotación del personal.

2.3.2 Objetivos específicos

- Evidenciar mes a mes del año 2021 el indicador de productividad y de persistencia en ventas.
- Identificar cuáles son los tipos de seguros en dónde más se generan ventas por cada uno de los consultores.
- Mostrar el porcentaje de cumplimiento de las diferentes actividades que realizan los consultores a través de la comparación entre el objetivo esperado y la realidad.

3.0 Plan de Mejora

3.1 Propuesta de Mejora

A lo largo de mi carrera universitaria pude evidenciar en gran parte de la malla curricular, en materias como Administración y Procesos, Finanzas Internacionales y Estrategias de Negociación Internacional, la importancia que tienen los indicadores para la toma de decisiones y cómo el fortalecimiento interno de una compañía puede llegar a ser un factor determinante en la expansión a nivel internacional ya que, de acuerdo a Hernández, los negocios en una empresa están relacionados con la magnitud de la estrategia, su habilidad para satisfacer a las demandas del mercado y teniendo en cuenta a la competencia. Sólo de esta manera, las empresas han logrado traspasar las barreras geográficas convirtiéndose en empresas internacionales y de espectro global (Hernández Contreras, 2019), es de esta manera que MetLife ha logrado convertirse en una de las compañías más importantes a nivel internacional.

Para el área de Agencias Cautivas de MetLife, resulta muy importante la medición de los indicadores, ya que, con base a los mismos, se tomarán decisiones estratégicas para la compañía que le permitirán mantenerse vigente en el mercado, específicamente en el mercado de seguros de vida. Es por esto que se encuentra en proceso de reestructuración y lo que se busca es tener un mayor alcance y cumplimiento de las metas pactadas volviéndose cada vez más competitiva en el mercado y haciendo más rentable a la compañía. De acuerdo con Fleitman, el diseño de las estrategias empresariales facilitará la adaptación a los nuevos mercados, teniendo como base fundamental la innovación y la generación de nuevas ideas, mejorando la calidad de los productos y servicios a partir de planes de negocio muy detallados y supliendo las necesidades específicas del mercado al que se dirige. (Fleitman, 2008), es decir, impulsar el mercado de los seguros de vida a personas de manera eficiente a lo largo del tiempo.

Los indicadores cumplen una función fundamental en el sector asegurador, ya que el seguimiento constante permite establecer mejoras y modificaciones en las diferentes áreas, puesto que el suministro de información real y actualizada es lo que le permite evaluar de manera objetiva y eficiente la calidad y la productividad, dos factores que forman parte del núcleo central de las empresas aseguradoras. (Jaramillo Salgado, 2012) es decir, que todos los indicadores sobre los cuales se profundizará tendrán una gran utilidad dentro del área de agencias cautivas.

Es así como, de acuerdo con lo anterior, mi propuesta de mejora consiste en la planeación, estructuración e implementación de un tablero de control de indicadores cuya finalidad gravitará en la medición y análisis de la productividad y efectividad del talento humano destinado al equipo comercial de la compañía (consultores en protección) en función de aumentar el crecimiento del área de Agencias Cautivas,

El tablero de control se realizará por medio de Microsoft Excel, el cuál contará con varias hojas de cálculo, cada una con la información necesaria para poder obtener los diferentes indicadores de productividad y una pestaña principal en donde al momento de introducir el número de identificación de cada consultor se podrá visualizar los indicadores de productividad y algunas gráficas con los resultados de estos, así como también se visualizarán las ventas y la cercanía que se tiene con la meta de cada consultor.

3.2 Conclusiones

Mi plan de mejora representó una gran oportunidad para adquirir nuevos conocimientos y potencializar mi habilidad de análisis a través de las métricas, pude mejorar mis habilidades con la herramienta ofimática Excel, tuve que aprender a priorizar labores y así mismo a realizarlas con eficiencia puesto que el foco de la compañía siempre son los clientes y sus necesidades, para

este caso en específico, el nivel de cercanía que logran tener los consultores son sus respectivos clientes. Esto implicó algunos retos, en vista de que tuve que esforzarme demasiado para cumplir con las exigencias del área, especialmente con el manejo de las herramientas ofimáticas, sin embargo, esto a su vez fue una gran oportunidad dado que al estudiar más a profundidad logré aportar al área de manera significativa, teniendo en cuenta que el fin de este proyecto es poder identificar qué consultores tienen los mejores resultados y así mismo poder brindarles las herramientas de mejora a quienes lo necesitan.

Por otro lado, todas las métricas analizadas tienen gran relevancia no sólo a nivel nacional, sino que estos resultados pueden mostrarnos la manera en la que el mercado latinoamericano responde a las nuevas tendencias en términos de ventas de seguros de vida y si bien MetLife tiene presencia en Latinoamérica, específicamente en Colombia, Argentina, Chile, México y Brasil, conocer el mercado colombiano puede llegar a mostrar un panorama mucho más claro si la empresa deseara expandirse a nuevos países de la región.

Referencias

Castillo Contreras, R. (2012). *Desarrollo del Capital Humano en las organizaciones*. Tlalnepantla: Red Tercer Milenio.

- Fleitman, J. (2008). *Evaluación integral para implantar modelos de calidad*. México: Pax. México.
- Hernández Contreras, F. (2019). *Introducción a los Negocios Internacionales*. México: Eumed.
- Jaramillo Salgado, P. (2012). La Protección del consumidor de seguros en Colombia: antecedentes, evolución, retos y perspectivas. *Revista Ibero-Latinoamericana de Seguro*.
- Metlife. (03 de 11 de 2021). *Metlife*. Obtenido de <https://www.metlife.com.co/nosotros/conocenos/mision-vision-y-valores/>
- Metlife Seguros de Vida S.A. (3 de 11 de 2021). *Metlife*. Obtenido de <https://www.metlife.com.co/nosotros/conocenos/mision-vision-y-valores/>
- Porter, M. (1985). *La Ventaja Competitiva según Michael Porter*. Obtenido de http://fcaenlinea.unam.mx/anexos/1423/1423_u3_act3.pdf
- Rodriguez, F. J., & Gómez Bravo, L. (1991). *Indicadores de Calidad y Productividad en la empresa*. Caracas: Corporación Andina de Fomento.

4.0 Seguimiento de la práctica profesional

4.1 Actividades realizadas en la organización

4.1.1 Actividades diarias

- Seguimiento diario de ventas sometidas: Esta función me permite consolidar cifras a través de las cuáles se hacen los cálculos sobre la eficiencia de las agencias y se lleva un control sobre los procesos dentro del área.
- Consolidación reporte expediciones: El área de Operaciones realiza el envío de las pólizas de seguro que fueron expedidas a la fecha, después de pasar por un proceso de verificación y evaluación de la información suministrada por los clientes y mi labor es poder realizar la consolidación de las ventas que fueron efectivas para así llevar un control sobre los ingresos del área de Agencias Cautivas.
- Atención de requerimientos gerentes de agencia: Otra de mis funciones fundamentales es estar al tanto de las peticiones y requerimientos de los gerentes de agencia, los cuales a diario tienen preguntas o peticiones respecto a los procesos que realiza el área que están directamente relacionados a mis funciones.

4.1.2 Actividades semanales

- Actualización de datos consultores: Para esta tarea, debo tomar las bases de datos de los consultores, filtrar los que se encuentran activos, tomar cada una de las agencias e incluir a los nuevos ingresos de la compañía con la respectiva actualización de sus datos, en especial sus líneas telefónicas.

4.1.3 Actividades mensuales

- Comentarios retiros: Para esta labor, tomo el registro de los consultores que se retiraron de la compañía y armo un archivo que le permite a los gerentes de agencia poder informar a la compañía cuáles fueron los motivos del retiro y así mismo poder tener conocimiento si son aptos para hacer parte de las agencias independientes, las cuales tienen un mayor grado de flexibilidad en comparación a las otras agencias del área.

4.2 Cumplimiento de objetivos por ciclos

Mis prácticas profesionales están planteadas desde el 12 de julio del 2021 al 12 de enero del 2022, es decir 6 meses exactos, por ende, los ciclos están formados por grupos de dos meses y en total, se presentan 3 ciclos de actividades al final del plan de mejora.

4.2.1 Ciclo 1

- Fecha: Del 12 julio del 2021 al 12 septiembre del 2021

- Actividades desarrolladas: Inicialmente se realizó las dos primeras semanas de inducción en donde la empresa nos mostró a todos los practicantes cuáles eran los valores, pilares y objetivos corporativos, de la misma manera pudimos conocer sobre el entorno laboral, se nos presentaron varios aspectos relevantes de la compañía a nivel administrativo y tuvimos sesiones en donde se nos dieron lecciones de aprendizaje sobre el mundo laboral en MetLife.

Por otro lado, tuve las primeras sesiones de contacto con mi jefe directo, el cual me dio a conocer cuáles eran mis funciones y se me explicó a detalle cada una de ellas por medio de actividades guiadas y supervisadas, con el fin de tener seguridad sobre el aprendizaje y el entendimiento de las mismas para no cometer errores, ya que mis funciones requieren mucho cuidado y atención al detalle en vista de que manejo el resultado de las agencias. Con el paso del tiempo, tuve que

empezar a realizar mis funciones diarias y semanales por mi cuenta y estas eran revisadas por mi jefe.

Tuve que atender los requerimientos de los gerentes de la agencia y asistí a las 2 primeras reuniones mensuales en donde se muestran los resultados de toda el área y se comparten con cada uno de los gerentes con el fin de que estos tengan una retroalimentación y a la vez se hablan sobre los temas pendientes por resolver con el fin de que se haga una mejora de los procesos y se resuelvan algunos contratiempos que se presentan en el camino, respecto a la expedición de las pólizas de seguros y el desarrollo del equipo comercial.

- Logros: Pude conocer a mayor profundidad el mundo de los seguros, hablar con los gerentes y poder ayudarlos eficientemente con sus necesidades y mejorar mis habilidades en la plataforma de Excel.

- Dificultades presentadas: Algunos contratiempos que surgieron relacionados frente a la exactitud de la información puesto que en medio del aprendizaje hubo algunos cambios de procesos.

4.2.2 Ciclo 2

- Fecha: 12 septiembre del 2021 al 12 noviembre del 2021 (Actualidad)

- Actividades desarrolladas: Tuvimos una sesión específica en donde se nos explicó sobre un proyecto grupal con todos los practicantes de Colombia (MetLife Seguros de Vida S.A), el cuál debía estar enfocado en presentar una idea que permitiera mejorar un aspecto de la compañía, en cualquier área y en donde debíamos entregar un producto. Este proyecto debía ser presentado al resto de practicantes de Latinoamérica en donde la compañía tiene presencia.

Se tomó la decisión de entregar un video enfocado hacia la mejora del proceso de reclutamiento de practicantes y reconocimiento de marca para hacer de MetLife una compañía más atractiva para los talentos jóvenes. Este producto recibió bastantes felicitaciones por parte del equipo de Latinoamérica, ya que su ejecución fue bastante productiva.

Empecé a realizar mis funciones diarias, semanales y mensuales de manera más eficiente y entregándole a mi jefe una retroalimentación de los resultados.

Por otro lado, el área entró en un proceso de reestructuración en donde se dio un cambio en el vicepresidente de área y mis funciones tuvieron algunos cambios, entre los más relevantes fue el hacer contacto con los consultores con el fin de que ellos asistieran a las reuniones que realiza mi jefe periódicamente para evaluar el comportamiento de sus ventas y hacer la retroalimentación de los cambios que generó la nueva vicepresidencia.

Comencé a realizar mi proyecto individual, el cual es requerido por la compañía y a su vez va a ser el plan de mejora que se va a implementar directamente. Para esto, tuve sesiones guiadas por mi jefe en donde se construyó el archivo a partir de diferentes bases de datos y las gráficas y la formulación que permite evidenciar los resultados, sin embargo, se encuentra todavía en proceso de construcción

- Logros: Pude tener mayor contacto con varios de los funcionarios y mejoré mis habilidades de Excel, a partir de la realización de mi proyecto individual.

- Dificultades presentadas: Tuve que estudiar bastante, varias fórmulas, atajos y funcionalidades de la herramienta Microsoft Excel, sin embargo, he logrado sobreponerme a estos retos.

4.2.3 Ciclo 3

- Fecha: 12 noviembre del 2021 al 12 enero del 2022

- Actividades desarrolladas: Estoy encargada de la elaboración de base de datos para las tarjetas de presentación de los nuevos ingresos de consultores desde el mes de agosto al mes de noviembre del 2021 y seguir trabajando en mi proyecto, alimentándolo con diferentes bases de datos y haciendo un análisis sobre los respectivos avances.
- Logros: Comprender con mayor exactitud los procesos que se desarrollan dentro de mi área y así mismo logré agilizar varios de los procesos internos.
- Dificultades presentadas: El manejo de la información debe ser demasiado exacto en todas y cada una de mis labores, es así como en algunos momentos la información presentada debía ser mucho más precisa, con el fin de cumplir los resultados esperados.