

Plan de mejora para los procesos que se tienen actualmente para realizar la retención de los
clientes que adquieren póliza de vida en seguros comerciales bolívar

Prácticas Profesionales

Informe Final

Juan Diego García

2147575



Universidad Santo Tomás

División de Ciencias Económicas y Administrativas

Facultad de Negocios Internacionales

Bogotá D.C, Octubre de 2019

Plan de mejora para los procesos que se tienen actualmente para realizar la retención de los
clientes que adquieren póliza de vida en seguros comerciales bolívar

Prácticas Profesionales – Seguros comerciales bolívar s.a.

Informe Final

Presenta: Juan Diego García

Tutor: Andrés Samper



Universidad Santo Tomás

División de Ciencias Económicas y Administrativas

Facultad de Negocios Internacionales

Bogotá D.C, Octubre de 2019

Resumen

El siguiente informe tiene la finalidad de presentar el trabajo realizado durante el desarrollo de la práctica profesional en la empresa de Seguros Comercial Bolívar S.A.

Seguros Comercial Bolívar, compañía colombiana con alrededor de 80 años de experiencia en el sector asegurador; comprometida con el desarrollo del país y con una oferta de valor centralizada en los clientes que es amigable, sencilla y confiable; enfocada en el apoyo a los procesos de transformación. Sus pilares principales son la sostenibilidad, la innovación, la disminución del riesgo, la eficiencia y la sinergia.

Las actividades realizadas por el estudiante se centran en la construcción de un plan de mejora de los procesos relacionados con la retención de los clientes que adquieren la póliza de vida (dávida integral), con el fin de reducir las cancelaciones del producto, mejorar la atención y soporte de cada uno de los usuarios beneficiarios, para finalmente formular e implementar estrategias de fidelización que permitan el control y seguimiento del área.

Introducción

Seguro Comercial Bolívar S.A. es una sociedad perteneciente al Grupo Bolívar el cual es un grupo empresarial conformado por empresas de diferentes sectores: sector financiero, sector asegurador, sector de la construcción, entre otros, que gozan del más alto nivel de reconocimiento en el mercado por su solidez, tradición y por su estricto apego a la legislación que les es aplicable.

El sector asegurador ha incrementado las ventas en las primas de seguros de personas en un 2.7% respecto al año 2017, según el informe de gestión de Seguros Bolívar del año 2018; esto implica que más usuarios se han interesado paulatinamente por adquirir productos del portafolio de servicios.

Es evidente que la competencia en este sector es fuerte y las compañías han creado áreas internas que buscan la retención de los clientes por medio de estrategias y planes de acción que permitan la permanencia y la preferencia corporativa.

Agradecimientos

Primero que todo agradezco a Dios por guiarme y permitirme llegar a donde estoy en estos momentos, porque así existan mil barreras siempre habrá una razón para continuar y una voz de aliento que viene de su palabra, por todas las bendiciones, capacidades y fuerzas que me concede día tras día para cumplir mis sueños y propósitos; gracias por las experiencias que me fueron formando como persona íntegra, de valores y conocimientos. Agradezco a los docentes de la Universidad Santo Tomas, que estuvieron presentes a lo largo de mi carrera, que me brindaron su compañía y conocimiento para crecer y formarme como un futuro Profesional en Negocios Internacionales que estaré dispuesto a los retos que tenga el mercado laboral porque gracias a sus enseñanzas y experiencias sabré que poder afrontarlos.

Por último, agradecer a Seguros Comerciales Bolívar S.A. Por abrirme sus puertas, bajo la dirección de Elvia Patricia Barragán López, por brindarme el conocimiento y la oportunidad de ser parte de su equipo enseñándome que la integridad y el trabajo en equipo son la base para un excelente clima laboral.

ÍNDICE

PARTE I

Presentación	1 - 2
Resumen	3
Agradecimientos	4
Introducción	5
Índice	6

PARTE II

Aspectos Generales	7 -10
1.1.1 Misión, Visión y Valores	7
1.1.2 Ubicación Geográfica	7 - 8
1.1.3 Estructura Organizativa	9
1.1.4 Departamento de desarrollo	9
1.1.4.1 Análisis DOFA	10
1.1.4.2.1 Fortalezas	10
1.1.4.2.2 Oportunidades	10
1.1.4.2.3 Debilidades	10
1.1.4.2.4 Amenazas	10

PARTE III

2.1 Planteamiento Central	11-13
2.2 Importancia, Limitaciones y Alcances	14
2.3 Objetivo General	15
2.3.1 Objetivos Específicos	15

PARTE IV

3.1 Plan de Mejora	16
3.2 Conclusiones	17
3.3 Bibliografía	17
3.4 Anexos	18-23

PARTE V

4.1 Programación de Actividades.....	24
4.1.1 Cumplimiento de Objetivos.....	25-27
4.1.1.1 Ciclo 1	25
4.1.1.2 Ciclo 2	25
4.1.1.3 Ciclo 3	26
4.1.1.4 Ciclo 4	27

1. Caracterización de la empresa

1.1 Aspectos generales

1.1.1 Misión, principios y valores

Misión

Generar valor económico, social y ambiental en forma sostenible para beneficio de la comunidad y de nuestros accionistas, colaboradores y clientes. Para lograrlo, contamos con un equipo humano que se caracteriza por sus destrezas en:

- Conocimiento de Nuestro Negocio y de Nuestros Clientes
- Manejo del Riesgo
- Relaciones Emocionales
- Investigación, Innovación y Tecnología
- Sinergia Empresarial

(S.A, s.f.)

Visión

“Somos un conjunto de empresas privadas, sólidas y rentables. Compartimos una misma cultura corporativa, los mismos principios y valores corporativos”

(S.A, s.f.)

Principios y valores

- Respeto

Respetamos la dignidad humana de todas las personas con las que interactuamos. Nuestras acciones se caracterizan por el buen trato, la empatía y porque aceptamos y resolvemos nuestras diferencias dentro del marco de nuestros principios y valores

- Equidad

Somos justos. Nuestras acciones y decisiones se rigen por la responsabilidad, equidad e imparcialidad, en concordancia con los méritos, derechos y deberes de las personas. Nuestra principal guía es la conciencia y la satisfacción de hacer lo correcto.

- Honestidad

Somos correctos, veraces y transparentes en nuestras acciones e interacciones. Nos comportamos con integridad y carácter. Somos leales a nuestras empresas y a los principios y valores que profesamos.

- Disciplina

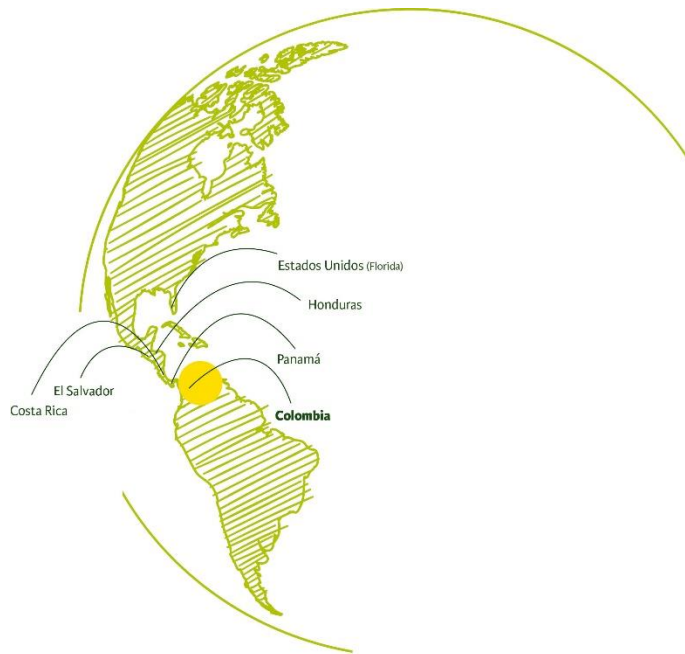
Cumplimos nuestros acuerdos y compromisos en concordancia con las prioridades que definimos. Ante los retos y adversidades, trabajamos con perseverancia para alcanzar las metas y objetivos propuestos. La disciplina nos hace confiables.

- Entusiasmo, alegría y buen humor

Somos positivos, alegres y optimistas aún en los momentos difíciles. Somos entusiastas para afrontar nuevos retos y realizar nuestro trabajo. Contamos con la risa como el mejor aliado contra las tensiones y preocupaciones.

(S.A, s.f.)

1.1.2 Ubicación Geográfica



- Estados Unidos (florida)
- Honduras
- Panamá
- El Salvador
- Costa Rica

A nivel nacional tiene presencia en:

- Bogotá D.C
- Armenia
- Barranquilla
- Bucaramanga
- Cali
- Cartagena



**Encabezado: PLAN DE MEJORA PARA LOS PROCESOS QUE SE TIENEN ACTUALMENTE
PARA REALIZAR RETENCION DE LOS CLIENTES QUE ADQUIEREN POLIZA DE VIDA
DE LA EMPRESA SEGUROS COMERCIALES BOLIVAR S.A.**

- Ibagué
- Medellín
- Manizales
- Montería
- Neiva
- Pasto
- Pereira
- Santa Marta
- Sincelejo
- Villavicencio

Encabezado: **PLAN DE MEJORA PARA LOS PROCESOS QUE SE TIENEN ACTUALMENTE PARA REALIZAR RETENCION DE LOS CLIENTES QUE ADQUIEREN POLIZA DE VIDA DE LA EMPRESA SEGUROS COMERCIALES BOLIVAR S.A.**

1.1.3 Estructura organizacional y ubicación del cargo del practicante

La empresa tiene una estructura formal que le permite alcanzar sus objetivos por medio de un organigrama, el cual es mostrado a continuación y la ubicación de la práctica es en la



vicepresidencia corporativa y de riesgos.

Imagen 1: Organigrama Grupo Bolívar

1.1.4 Unidad o departamento en el que se desarrolla la práctica

Específicamente se trabaja en el área de retención de cliente, la cual se encarga de analizar e interpretar información relacionada con motivos de cancelación, quejas, reclamos, solicitudes de servicio, identificando las causas para proponer mejoras, formular estrategias y realizar planes que promuevan la permanencia de los clientes.

Encabezado: PLAN DE MEJORA PARA LOS PROCESOS QUE SE TIENEN ACTUALMENTE PARA REALIZAR RETENCION DE LOS CLIENTES QUE ADQUIEREN POLIZA DE VIDA DE LA EMPRESA SEGUROS COMERCIALES BOLIVAR S.A.



Imagen 2: Elaboración creación propia 2019.

1.1.5 Análisis DOFA

A continuación se presenta la evaluación del proceso en el área de retención de clientes de la empresa Seguros Comerciales Bolívar S.A, para saber qué tan competitivos son y que deben potenciar para cumplir con el objetivo.

**Encabezado: PLAN DE MEJORA PARA LOS PROCESOS QUE SE TIENEN ACTUALMENTE
PARA REALIZAR RETENCION DE LOS CLIENTES QUE ADQUIEREN POLIZA DE VIDA
DE LA EMPRESA SEGUROS COMERCIALES BOLIVAR S.A.**

Tabla 1. Análisis DOFA Seguros Comerciales Bolivar S.A.

MATRIZ DOFA			
FORTALEZAS		DEBILIDADES	
1	Diversificación de productos.	1	Estructura organizacional vertical.
2	Fidelización de clientes por medio de estrategias enfocadas en el bienestar del cliente.	2	Poca inducción de personal practicante.
3	Prestación de servicios de calidad.	3	
OPORTUNIDADES		AMENAZAS	
1	Empresas del mismo sector interesadas en realizar alianzas.	1	Aumento de competidores nacionales e internacionales.
2	Aumento en la demanda de seguros de vida.	2	Crisis económica.
3	Implementación de estrategias enfocadas en clientes potenciales, que alienten a la adquisición de un seguro.	3	Situaciones climáticas que dan surgimiento a catástrofes naturales, permitiendo el aumento de siniestros.

**Encabezado: PLAN DE MEJORA PARA LOS PROCESOS QUE SE TIENEN ACTUALMENTE
PARA REALIZAR RETENCION DE LOS CLIENTES QUE ADQUIEREN POLIZA DE VIDA
DE LA EMPRESA SEGUROS COMERCIALES BOLIVAR S.A.**

ESTRATEGIAS FA
• F1A1: Atender un mayor número de clientes potenciales, aprovechando la gran variedad de productos. Penetrando una mayor porción del mercado. • F3A2: Promover cultura de seguro mediante programas de financiación que permitan mayor accesibilidad.
ESTRATEGIAS FO
• F3O2: Valerse del aumento de la demanda de seguros de vida para prestar un servicio personalizado al cliente. • F2O1: Generar alianzas estratégicas que permitan brindar diferentes servicios para conseguir ventaja competitiva en el mercado.
ESTRATEGIAS DO
○ D1O3: Adoptar estrategias de estructuración organizacional que faciliten la toma de decisiones, haciendo ésta más rápida y efectiva.
ESTRATEGIAS DA
○ D1A1: Realizar una reorganización estructural de la compañía para eliminar la verticalidad del organigrama, mejorando así, la toma de decisiones, aumentando la comunicación asertiva y disminuyendo la documentación entre cargos.

Encabezado: PLAN DE MEJORA PARA LOS PROCESOS QUE SE TIENEN ACTUALMENTE PARA REALIZAR RETENCION DE LOS CLIENTES QUE ADQUIEREN POLIZA DE VIDA DE LA EMPRESA SEGUROS COMERCIALES BOLIVAR S.A.

2. Planteamiento plan de mejora

2.1.1 Planteamiento central

Plan de mejora para los procesos actuales de retención de los clientes que adquieren póliza de vida de la empresa Seguros Comerciales Bolívar S.A.

2.1.2 Importancia, limitaciones y alcance

Seguros Comerciales Bolívar S.A. posee una amplia variedad de productos que se acomodan a las necesidades de los clientes, por este motivo el nicho del mercado es amplio y las estrategias de fidelización deben promover la permanencia en el tiempo de los clientes.

Las principales limitaciones son la competencia que ofrece diferentes portafolios personalizados, la crisis económica y la estructura organizacional que no permite la agilidad de los procesos.

Este plan se implementará en el área de retención de clientes de la empresa Seguros Comerciales Bolívar S.A. que pertenece al Grupo Bolívar.

Encabezado: PLAN DE MEJORA PARA LOS PROCESOS QUE SE TIENEN ACTUALMENTE PARA REALIZAR RETENCION DE LOS CLIENTES QUE ADQUIEREN POLIZA DE VIDA DE LA EMPRESA SEGUROS COMERCIALES BOLIVAR S.A.

2.1.3 Objetivo General

Reducir el índice de cancelaciones con el producto (Davida integral) póliza de vida, con el fin de generar mejoras en los procesos y el funcionamiento general de esta área que es: retención de clientes.

2.1.4 Objetivos específicos

- Plantear un plan de intervención para retención de clientes.
- Realizar un seguimiento riguroso sobre las cancelaciones actuales.
- Implementar estrategias de fidelización.

Encabezado: PLAN DE MEJORA PARA LOS PROCESOS QUE SE TIENEN ACTUALMENTE PARA REALIZAR RETENCION DE LOS CLIENTES QUE ADQUIEREN POLIZA DE VIDA DE LA EMPRESA SEGUROS COMERCIALES BOLIVAR S.A.

3. Contenido Plan de mejora

3.1.1 Propuesta de mejora

La propuesta consiste en implementar un plan que se enfoca en la integración de actividades que promuevan la generación de estrategias formuladas por el personal del área, partiendo de la generación de una lluvia de ideas y posteriormente de la implementación de las mismas, aumentando las facilidades de financiación de los seguros de vida, el aumento del tiempo de la póliza, las condiciones de afiliación y los beneficios según las necesidades de los usuarios. Cada uno de los cambios se realiza de manera personalizada para garantizar la satisfacción y preferencia. Esta gestión se evaluará por medio de indicadores de cumplimiento.

3.1.2 Conclusiones

- Las estrategias de Fidelización permiten personalizar el servicio según las necesidades del cliente.
- La metodología de lluvia de ideas ayuda a la generación de alternativas que deben ser evaluadas y puestas a consideración para escoger las apropiadas.
- Se desarrollaron habilidades de trabajo en equipo, puesto que el desarrollo de este plan debía realizarse con todos los miembros del área.
- La experiencia laboral permite la adquisición de responsabilidades, tales como las de seguir un horario, cumplir con las tareas y presentar los resultados correspondientes.

Encabezado: PLAN DE MEJORA PARA LOS PROCESOS QUE SE TIENEN ACTUALMENTE PARA REALIZAR RETENCION DE LOS CLIENTES QUE ADQUIEREN POLIZA DE VIDA DE LA EMPRESA SEGUROS COMERCIALES BOLIVAR S.A.

Bibliografía

ANALISIS DOFA. (2018). Obtenido de <https://www.modoempreendedor.com/analisis-dofa/>

BOLIVAR, S. (s.f.). Obtenido de https://www.grupobolivar.com.co/wps/portal/sostenibilidad/cultura_grupo_bolivar

BOLIVAR, S. (s.f.). *pagina SEGUROS BOLIVAR*. Obtenido de <https://www.segurosbolivar.com.co/wps/portal/oficinavirtual/seguros-de-personas/proteccion-patrimonial>

Civil, Seguros Bolivar Responsabilidad. (2018). *Pagina SEGUROS BOLIVAR*. Obtenido de https://www.grupobolivar.com.co/wps/portal/sostenibilidad/nuestro_marco_de_sostenibilidad

PORTAFOLIO. (s.f.). *EMPRESAS COLOMBIANAS MEJORES DEL MUNDO*. Obtenido de <https://www.portafolio.co/economia/seguros-bolivar-cerrara-el-ano-con-crecimiento-de-14-535301>

S.A, S. B. (s.f.). *PAGINA GRUPO BOLIVAR*. Obtenido de https://www.grupobolivar.com.co/wps/portal/sostenibilidad/cultura_grupo_bolivar

SA, S. B. (s.f.). Obtenido de https://www.grupobolivar.com.co/wps/portal/sostenibilidad/cultura_grupo_bolivar

Encabezado: PLAN DE MEJORA PARA LOS PROCESOS QUE SE TIENEN ACTUALMENTE PARA REALIZAR RETENCION DE LOS CLIENTES QUE ADQUIEREN POLIZA DE VIDA DE LA EMPRESA SEGUROS COMERCIALES BOLIVAR S.A.

SEGURO DE VIDA GRUPO DAVIDA INTEGRAL
15/04/2018-1407-P-34-GU-000000000004-000R

CONDICIONES GENERALES

COMPANIA DE SEGUROS BOLIVAR S. A., que en el presente contrato se llamará "LA ASEGURADORA", en consideración a las declaraciones contenidas en la solicitud presentada por EL TOMADOR, y las solicitudes y declaraciones de asegurabilidad individuales de los asegurados, pagará la correspondiente suma asegurada con sujeción a las siguientes cláusulas y condiciones de la póliza:

1. AMPARO BÁSICO

LA ASEGURADORA cubre, dentro de la vigencia de la póliza, el riesgo de muerte de los asegurados.

2. EXCLUSIONES

Dentro de los dos (2) primeros años, contados desde la fecha de iniciación de la vigencia del seguro, LA ASEGURADORA no está obligada al pago de ninguna indemnización por los siguientes eventos:

2.1 SUICIDIO

Si cualquier asegurado se quita la vida estando en sano juicio o demente, o en cualquier otra circunstancia.

2.2 VIH POSITIVO-SIDA

Muerte derivada o relacionada con el síndrome de inmunodeficiencia humana.

Transcurrido este plazo, tanto el evento de suicidio como el de muerte derivada o relacionada con VIH POSITIVO o SIDA del ASEGURADO están amparados bajo la presente póliza, siempre y cuando el diagnóstico del VIH POSITIVO o SIDA, si es el caso, haya sido posterior a la fecha de ingreso a la póliza.

3. DEFINICIONES

3.1 TOMADOR

Es la persona natural o jurídica a cuyo nombre se expide la presente póliza para asegurar un número determinado de personas.

15/04/2018-1407-P-34-GU-000000000004-000R
15/04/2018-1407-NT-P-34-DAV-000000000000-000R

ANEXO DE MUERTE ACCIDENTAL Y BENEFICIOS POR DESMEMBRACIÓN
15/04/2018-1407-A-34-GR-000000000009-000R

CONDICIONES GENERALES

COMPANIA DE SEGUROS BOLIVAR S. A., que en el presente Anexo se llamará "LA ASEGURADORA", en consideración a las declaraciones contenidas en la solicitud de seguro presentada por EL ASEGURADO, y al pago de la prima respectiva, otorga el presente Anexo, el cual queda sujeto a las condiciones y exclusiones de la póliza a la cual accede, en adición a las siguientes:

1. COBERTURAS

LA ASEGURADORA otorga las siguientes coberturas al ASEGURADO que sufra un accidente, entendido como el hecho exterior, imprevisto, repentino e independiente de la voluntad del ASEGURADO:

1.1 MUERTE ACCIDENTAL

LA ASEGURADORA cubre, dentro de la vigencia de la póliza, el riesgo de muerte accidental del ASEGURADO.

1.2 BENEFICIOS POR DESMEMBRACIÓN

LA ASEGURADORA cubre dentro de la vigencia de la póliza, las lesiones corporales que tengan como consecuencia directa e independiente de otra causa, cualquiera de las pérdidas enumeradas en la Tabla de Indemnizaciones de la Condición Cuarta, y que se manifieste dentro de los noventa (90) días siguientes a su ocurrencia.

2. EXCLUSIONES

Este Anexo no cubre la muerte, lesión o pérdida que sea consecuencia de:

2.1 Homicidio o su tentativa.

2.2 Muerte lesión o pérdida causada por arma de fuego, arma contundente o cortopunzante.

2.3 Suicidio, tentativa de suicidio o lesión intencionalmente causada por EL ASEGURADO a sí mismo, ya sea en estado de cordura o demencia.

2.4 Los accidentes causados por violación, por parte del ASEGURADO, de cualquier norma legal.

2.5 Participación en competencias de velocidad.

15/04/2018-1407-A-34-GR-000000000009-000R
15/04/2018-1407-NT-P-34-DAV-000000000000-000R

SEGUROS BOLIVAR

ANEXO DE INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE
15/04/2018-1407-A-34-GR-000000000007-000R

CONDICIONES GENERALES

COMPANIA DE SEGUROS BOLIVAR S. A., que en el presente Anexo se llamará "LA ASEGURADORA", en consideración a las declaraciones contenidas en la solicitud de seguro presentada por EL ASEGURADO, y al pago de la prima respectiva, otorga el presente Anexo, el cual queda sujeto a las condiciones y exclusiones de la póliza a la cual accede, en adición a las siguientes:

1. AMPARO

Para todos los efectos de este anexo se entiende por incapacidad total y permanente la sufrida por EL ASEGURADO, que haya sido ocasionada y se manifieste estando amparado por el presente Anexo, que le produzca lesiones orgánicas o alteraciones funcionales incurables que de por vida impidan a la persona realizar tres (3) o más de las actividades básicas de la vida diaria definidas así:

1.1 Aseo personal: Capacidad para lavarse en el baño o la ducha (incluyendo la entrada y salida de la misma) o de realizar su aseo personal por sí mismo.

1.2 Vestirse: Capacidad para ponerse, quitarse, atarse y desatarse todo tipo de prendas, así como aparatos ortopédicos de cualquier tipo, miembros artificiales y dispositivos quirúrgicos.

1.3 Comer: Capacidad para ingerir por sí mismo los alimentos, una vez preparados.

1.4 Higiene: Capacidad para usar un sanitario o para llevar a cabo sus necesidades fisiológicas en cualquier otra forma.

1.5 Movilidad: Capacidad para desplazarse en espacios interiores, de una habitación a otra en superficies planas.

1.6 Traslados: Capacidad para desplazarse desde la cama hasta una silla recta o silla de ruedas y viceversa.

Dicha incapacidad debe existir por un periodo continuo no menor de ciento cincuenta (150) días y no haber sido provocada por EL ASEGURADO sea de forma consciente o inconsciente, voluntaria o involuntaria.

Sin perjuicio de cualquier otra causa de incapacidad total y permanente, se considerará como tal: la pérdida total e irreparable de la visión en ambos ojos, la amputación de ambas manos o de ambos pies, o de toda una mano y de todo un pie, eventos en los cuales, para que opere el amparo, no se requerirá que transcurra el periodo continuo de ciento cincuenta (150) días de incapacidad.

15/04/2018-1407-A-34-GR-000000000007-000R
15/04/2018-1407-NT-P-34-DAV-000000000000-000R

Encabezado: PLAN DE MEJORA PARA LOS PROCESOS QUE SE TIENEN ACTUALMENTE PARA REALIZAR RETENCION DE LOS CLIENTES QUE ADQUIEREN POLIZA DE VIDA DE LA EMPRESA SEGUROS COMERCIALES BOLIVAR S.A.

4.1 Programación de Actividades

Las prácticas profesionales inician con el análisis que hice desde mi cargo de trabajo en la compañía de Seguros Bolívar S.A, teniendo una antigüedad desde el 21 de julio del 2018 a la actualidad con contrato indefinido, viendo la necesidad del impacto negativo que tienen las cancelaciones del seguro de vida (producto daveda integral) que se centra en la perdida monetaria de la compañía; ya que por un cliente que adquiere una póliza diariamente, un cliente la está cancelando; cabe aclarar que un cliente se vuelve rentable cuando lleva más de 3 años en la compañía.

Este producto es exclusivo para los clientes portafolio de banco DAVIVIENDA que hace parte del holding de SEGUROS BOLIVAR S.A. El cargo que desempeño es como asesor de ventas de banca seguros, las principales funciones es vender seguros de vida dentro de las sucursales de banco DAVIVIENDA. Este cargo me permitió observar las falencias y aportar planes de mejora para que el índice de cancelaciones en la compañía baje el porcentaje..

Esta área está liderada por Freddy Leonardo Guevara director comercial de SEGUROS BOLIVAR S.A., teniendo como jefe directo a Elvia Patricia Barragán director de ventas, el cual son un apoyo fundamental en este proceso académico y de colaboración en la compañía para llevar acabo mis funciones profesionales; el trabajo que se hizo fue un seguimiento que duro seis meses donde miramos el comportamiento de los asesores, validando la calidad de sus ventas y la empatía que generan a sus clientes para generar relaciones comerciales duraderas con la compañía.

Encabezado: **PLAN DE MEJORA PARA LOS PROCESOS QUE SE TIENEN ACTUALMENTE PARA REALIZAR RETENCION DE LOS CLIENTES QUE ADQUIEREN POLIZA DE VIDA DE LA EMPRESA SEGUROS COMERCIALES BOLIVAR S.A.**

4.1.1 Cumplimiento de Objetivos

4.1.1.1 CICLO 1

MAYO
SEMANA 1
SEMANA 2
SEMANA 3
SEMANA 4

 Identificar el problema que afecta a la compañía

 Presentar al jefe directo el problema principal que son las cancelaciones del producto davida integral

JUNIO
SEMANA 1
SEMANA 2
SEMANA 3
SEMANA 4

 Validar proceso de retención de clientes actualmente en la compañía

 Presentar Proyecto al encargado de área

Logros: Se identifica falencia que tiene el área de retención del producto davida integral en todo el proceso que hace esta, adicional que se logró presentar la idea y el objetivo que se quería alcanzar general.

Dificultades: Que el director comercial se enfocara en la parte de retención y no a la comercial que es la que le genera rentabilidad directa a la compañía.

Encabezado: **PLAN DE MEJORA PARA LOS PROCESOS QUE SE TIENEN ACTUALMENTE PARA REALIZAR RETENCION DE LOS CLIENTES QUE ADQUIEREN POLIZA DE VIDA DE LA EMPRESA SEGUROS COMERCIALES BOLIVAR S.A.**

4.1.1.1 CICLO 2

JULIO
SEMANA 1
SEMANA 2
SEMANA 3
SEMANA 4

 Realizar seguimiento a cada uno de los asesores e identificar problemática (cancelaciones)

 Realizar seguimiento a cada uno de los asesores e identificar problemática (cancelaciones)

AGOSTO
SEMANA 1
SEMANA 2
SEMANA 3
SEMANA 4

 Realizar seguimiento a cada uno de los asesores e identificar problemática (cancelaciones)

 Realizar seguimiento a cada uno de los asesores e identificar problemática (cancelaciones)

Logros: Se obtiene una base de datos donde se valida uno por uno el motivo por el cual los clientes cancelan la póliza.

Dificultades: El reto fue que el área encargada mostrara el seguimiento que día a día se le hacía a cada una de las cancelaciones, ya que son temas confidenciales.

Encabezado: **PLAN DE MEJORA PARA LOS PROCESOS QUE SE TIENEN ACTUALMENTE PARA REALIZAR RETENCION DE LOS CLIENTES QUE ADQUIEREN POLIZA DE VIDA DE LA EMPRESA SEGUROS COMERCIALES BOLIVAR S.A.**

4.1.1.1 CICLO 3

JULIO	
SEMANA 1	Realizar seguimiento a cada uno de los asesores e identificar problemática (cancelaciones)
SEMANA 2	
SEMANA 3	Realizar seguimiento a cada uno de los asesores e identificar problemática (cancelaciones)
SEMANA 4	
AGOSTO	
SEMANA 1	Realizar seguimiento a cada uno de los asesores e identificar problemática (cancelaciones)
SEMANA 2	
SEMANA 3	
SEMANA 4	Se obtiene conclusión y se unifican problemáticas

Logros: Se identifican los principales motivos de cancelación en toda el área, y se consolida una serie de conclusiones para enfrentar las afectaciones por las cancelaciones.

Dificultades: Que los asesores comerciales aceptaran que tienen hábitos no favorables para su productividad y sus vínculos asesor – cliente.

4.1.1.1 CICLO 4

SEPTIEMBRE	
SEMANA 1	Se realiza estrategias con el área encargada de retención de productos
SEMANA 2	
SEMANA 3	Se realiza estrategias con el área encargada de retención de productos
SEMANA 4	
OCTUBRE	

**Encabezado: PLAN DE MEJORA PARA LOS PROCESOS QUE SE TIENEN ACTUALMENTE
PARA REALIZAR RETENCION DE LOS CLIENTES QUE ADQUIEREN POLIZA DE VIDA
DE LA EMPRESA SEGUROS COMERCIALES BOLIVAR S.A.**

SEMANA 1	Se hace seguimiento con cada uno de los asesores y se lleva a cabo planes de mejora
SEMANA 2	
SEMANA 3	Se hace seguimiento con cada uno de los asesores y se lleva a cabo planes de mejora
SEMANA 4	

Logros: Se consolida una serie de estrategias teniendo en cuenta todas las retroalimentaciones con los asesores comerciales, el cual lo que busca y hace es combatir de una forma más efectiva las cancelaciones.

Dificultades: Los ejecutivos comerciales no se adaptan fácilmente a los cambios que hace la dirección general para combatir las cancelaciones.