

Diseño de Herramientas Enfocadas a Empleados y Clientes: Plan de Mejora Gallagher

Colombia–Bogotá

Mariana Camelo Abril.

Trabajo Presentado para Optar al Título de
Profesional en Negocios Internacionales

Dirigido a:

Universidad Santo Tomás.

Facultad de Negocios Internacionales.

Bogotá.

2021

Resumen

Por medio de este trabajo quiero dar a conocer el proceso, aprendizaje y realización de las prácticas profesionales que se efectuaron en Gallagher Colombia en la sede de Bogotá, el departamento donde se desempeñaron las tareas y actividades fue en Servicio al cliente y Beneficios.

La compañía tiene tres líneas de negocios que son corretaje de seguros, corretaje de reaseguros y consultoría, en la línea donde se realizaron las actividades fue en corretaje de seguros.

Es una empresa muy humanista, integral y se desempeña por romper barreras desde el núcleo que son los empleados, brindando un buen ambiente laboral, creando lazos con los clientes y generando confianza para seguir impactando mercados.

Por ello el presente trabajo muestra el plan de mejora que se llevó a cabo para crear aquella familiaridad con los clientes y con los empleados para asegurar un crecimiento en el mercado de Colombia ya que la compañía lleva pocos años en el país.

Palabras clave: seguros, servicio al cliente, beneficios, confianza, empleados.

Agradecimientos

Quiero expresar mi agradecimiento a mi familia ya que hicieron parte fundamental en la elaboración del plan de mejora y el impulso para culminar mis estudios.

A mis padres y hermano quienes con sus palabras de aliento contribuyeron para que pudiera afrontar cada dificultad presentada en cualquier momento de mi carrera y en las prácticas profesionales, como sabemos la situación mundial requiere de más dedicación y esfuerzo para llevar a la casa un ambiente laboral, aunque no se esté en la estructura de la compañía físicamente, por ello también agradezco a la empresa que me recibió y me dejó poner en práctica mis conocimientos, aprender y experimentar un lugar de trabajo desde la distancia.

Agradezco también a la Universidad Santo Tomás y a los docentes por el acompañamiento sin descanso que me brindaron en toda mi carrera universitaria, ofreciéndome una gran educación en el campo laboral y personal, nutriendo mis conocimientos y mi formación profesional, a mis compañeros de los cuales aprendí muchas cosas, escuchando mis opiniones, trabajando en equipo y construyendo mi camino profesional.

Introducción

La línea de los seguros y corretaje de seguros requiere de una buena comunicación entre los clientes y proveedores, para que el acercamiento de estas partes termine en buen acuerdo, aquella comunicación debe ser buena para que los negocios se lleven a término de largo plazo y así no se contraigan contratiempos, conflictos y por supuesto crear una excelente imagen para la compañía.

Gallagher lleva 6 años en Colombia, con una trayectoria a nivel internacional, la empresa nació en Estados Unidos y por supuesto cada mercado es diferente, en Colombia se manejan ciertas industrias y por su puesto el trato entre las partes debe ser cálida, con acompañamiento continuo y con un personal con perfil humanista, integral y altamente capacitado para brindar una atención que permita el crecimiento en el mercado colombiano, también cabe resaltar que en Colombia existen 5 sedes las cuales se ubican en: Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Cartagena.

Por ello las propuestas de valor a nivel interno ayudan a motivar al personal y así dar lo mejor de sí, fortaleciendo las habilidades conllevan a prestar un servicio de calidad y por su puesto el control de los clientes en cuanto a beneficiarios ayuda para monitorear al cliente en casos de siniestros y no haya conflictos que pongan a la empresa en mala posición por falta de acompañamiento.

Tabla de contenido

Parte I: La Empresa	6
1.1 Aspectos Generales	6
1.1.1 Misión, Visión, Valores.	6
1.2 Ubicación geográfica:.....	9
1.3 Estructura Organizativa	9
1.4 Unidad o Departamento en el que se desarrolla la práctica	10
1.4.1 Análisis DOFA.	10
Parte II: Planteamiento De Plan De Mejora Respecto A Las Prácticas Profesionales	13
2.1 Planteamiento central del informe de prácticas profesionales	13
2.2 Importancia, limitaciones y alcances de su trabajo de prácticas profesionales.	14
Importancia:	14
Alcances:.....	15
2.3 Objetivo General	15
2.3.1 Objetivos Específicos	15
Parte III Contenido Plan De Mejora	16
3.1 Propuesta de Mejora	16
3.2 Conclusiones	18
3.3 Referencias.....	19
Parte IV: Seguimiento Practica Profesional	20
4.1 Programación de actividades realizadas en la organización	20

Parte I: La Empresa

1.1 Aspectos Generales

1.1.1 Misión, Visión, Valores.

Misión:

Proporcionar productos y servicios de gestión de riesgos superiores y rentables que satisfagan las necesidades siempre cambiantes de nuestros clientes actuales y potenciales, mientras continuamos esforzándonos por lograr la máxima excelencia profesional en la entrega de esos productos y servicios. Para brindar a nuestros empleados una oportunidad de crecimiento profesional, satisfacción personal y seguridad financiera.

Para construir y mantener relaciones duraderas, consistentes, honestas y rentables con nuestros mercados de seguros que reconocemos que juegan un papel crucial en la satisfacción de las necesidades de gestión de riesgos de nuestros clientes.

Para incrementar el valor para los accionistas aumentando nuestra base de clientes, dedicándonos a aumentar la productividad, la rentabilidad y el profesionalismo, lo que resulta en un crecimiento de las ganancias por acción a largo plazo. (Gallagher, s.f.)

Visión

“Ser el principal proveedor de servicios de gestión de riesgos y reclamaciones en todo el mundo, con resultados demostrablemente superiores”(Gallagher , s.f.a).

Principios y Valores:

Según el código de ética y conducta que ofrece Gallagher Corredor de Seguros (s.f.), nos muestra los valores corporativos:

- ✓ **Legalidad:** el equipo de trabajo se compromete a velar por el cabal cumplimiento de la Constitución, las leyes, normas, políticas, reglamentos, y controles que las autoridades competentes y la Empresa adopten para la regulación de las actividades con el fin de lograr sus metas comerciales.
- ✓ **Lealtad e Integridad:** todos los empleados tienen el compromiso de tomar las acciones necesarias para proteger y garantizar el cumplimiento de las políticas de la Empresa, como de las leyes, e informar a los entes de control sobre cualquier procedimiento que atente contra la transparencia de algunas de sus actividades.
- ✓ **Transparencia:** la empresa y empleados reconocen la importancia y el valor del suministro de información clara, integra, correcta y oportuna para las relaciones con sus clientes, proveedores, colegas, Estado y comunidad.
- ✓ **Verdad y honorabilidad:** todas las personas relacionadas con la Empresa, ya sea con vínculo laboral o jurídico, deben actuar con fidelidad, lealtad, honestidad, legalidad y verdad en todas las actividades relacionadas con prácticas de negocios, conducta personal, primando de esta manera el interés general sobre el particular.
- ✓ **Confidencialidad:** la Empresa dará tratamiento adecuado, prudente y reservado a la información de carácter confidencial o privilegiado, absteniéndose de usarla de forma diferente a la autorizada y en concordancia al marco legal de Protección de los Datos Personales en Colombia.

- ✓ **Autocontrol y autorregulación:** los empleados deberán evaluar sus decisiones con buen juicio y criterio, identificando, midiendo y mitigando los riesgos a los que la Empresa podría estar expuesta, los cuales deben ser informados al superior directo.
- ✓ **Respeto y trato equitativo:** la gestión que desarrollan los empleados debe ser dentro de un ambiente de respeto y equidad, reconociendo la diversidad de criterios y proporcionando un ambiente adecuado para que al interior de la Empresa se promueva la igualdad de oportunidades y trato para expresar opiniones, plantear inquietudes o formular sugerencias sobre el desarrollo de la Empresa. Así mismo, se debe velar por los bienes de la Empresa, de los clientes y de la comunidad como si fueran propios.
- ✓ **Excelencia e innovación:** la empresa, junto con sus empleados están comprometidos con atraer, retener y desarrollar a los profesionales más talentosos e idóneos para realizar la gestión de intermediación de seguros, servicio al cliente y otros temas relacionados, para lo cual se ha constituido un equipo de trabajo altamente competente. (Rodriguez, 2017)

1.2 Ubicación geográfica:

Carrera 19 #120-71 Oficina 513, Bogotá – Colombia.

Figura 1 Ubicación Geográfica



Nota: Adaptado de [Ubicación de Gallagher Colombia], de Google, s.f. con permiso del autor

1.3 Estructura Organizativa

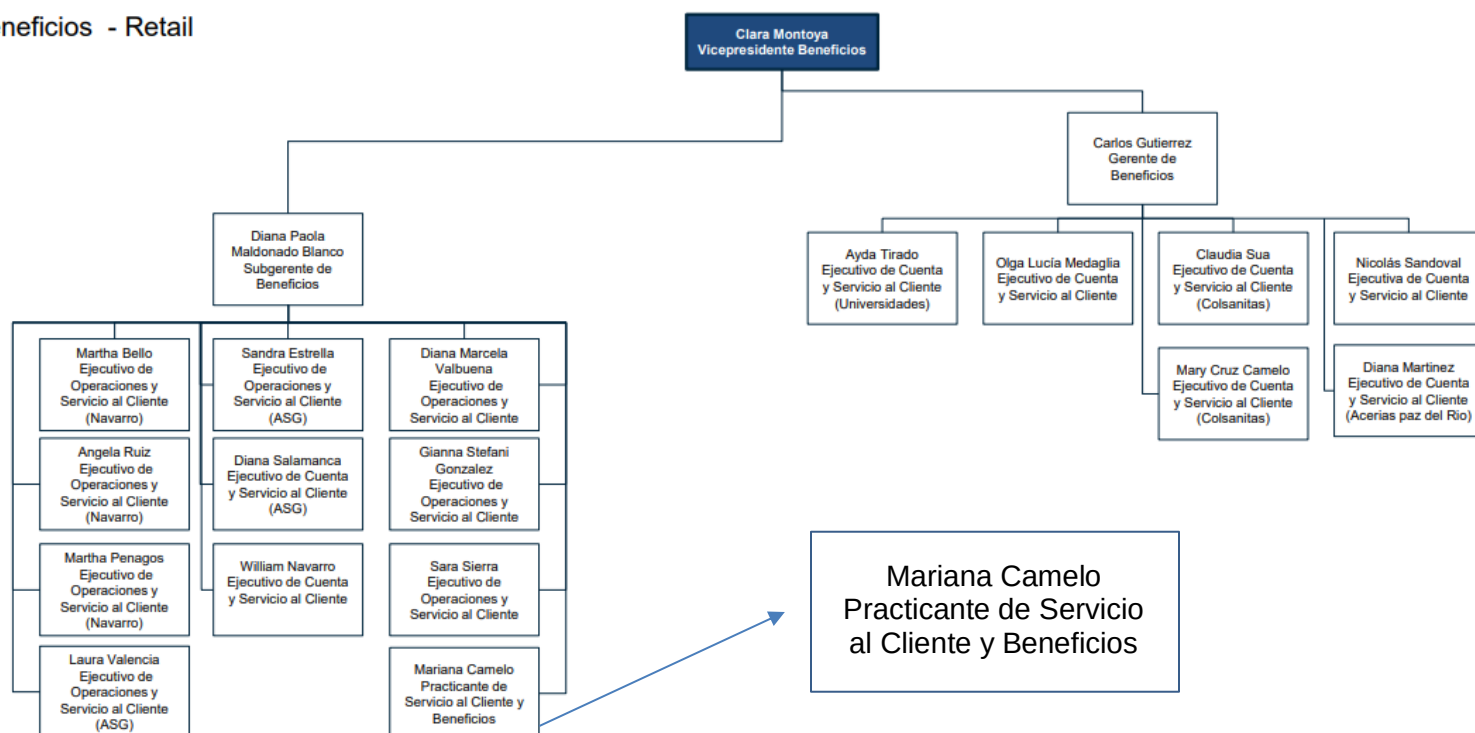
Figura 2 Estructura Organizativa



Nota: Tomado de Gallagher (s.f.)

Figura 3 Área de las Prácticas

Beneficios - Retail



Nota: Adaptado de de Gallagher (s.f.)

1.4 Unidad o Departamento en el que se desarrolla la práctica

Servicio al cliente y Beneficios, Retail.

1.4.1 Análisis DOFA.

Fortalezas:

- Gallagher Corredor de Seguros garantiza los beneficios, una excelente comunicación con los empleados y una cultura en el lugar de trabajo gracias al enfoque integral el cual hace que los empleados y el lugar de trabajo sean óptimos.
- Para Gallagher el bienestar organizacional promueve una buena comunicación entre recursos humanos y los empleados para que ellos estén al tanto de los nuevos beneficios, cambios en políticas y demás actividades que fomenten el bienestar organizacional,

siendo los recursos humanos un canal para tener al tanto a los empleados y así ellos puedan actuar y trabajar conforme a sus objetivos y mitigando el riesgo organizacional.

- Gallagher implementa un bienestar profesional que responde a la evaluación, desarrollo y programas de capacitación para aumentar el liderazgo y mejorar habilidades de los empleados ya que ofrecen planes de compensación competitivos para el desarrollo de los mejores talentos, cuentan con plataformas dedicadas a ellos para profundizar y acrecentar los conocimientos y tener una mayor productividad y un alcance de los objetivos más eficiente.
- Creación de software que mitigue los reprocesos dentro la empresa y que, gracias a la contingencia sanitaria, la virtualidad requiere de herramientas tecnológicas para evitar riesgos operativos.
- Gallagher ayuda a sus clientes, trabaja para muchas industrias y vela para ajustarse a las necesidades únicas, estas industrias son: automotriz, aviación, seguro para la construcción, marítima, seguro para el transporte, seguro y consultoría energética, seguro médico y consultoría.

Oportunidades:

- Crecimiento del mercado: Gallagher, a lo largo del tiempo y desde su fundación se ha convertido en una de las corredoras de seguros y reaseguros más grande del mundo ya que emplea a más de 30.000 personas y cuentan con una red global de más de 150 países en el mundo.
- Presencia Internacional: cuenta con más de 900 oficinas para estar al lado de sus clientes y brindar asesoría y conocimiento necesario de acuerdo con la experiencia local.
- Rápida expansión en Latinoamérica: Gallagher empezó a expandir su presencia en México y Perú en el 2014, y para 2015 expandió su operación en Colombia con 5

oficinas que se ubican en Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla y Cartagena; para este año iniciará operaciones en Ecuador.

- Prácticas éticas reconocidas a nivel mundial: Gallagher es una empresa que se ha caracterizado por ser una de las empresas más éticas del mundo ya que en sus principios resalta el trabajo honesto, prácticas comerciales éticas buscando siempre ganarse la confianza de las partes con gran compromiso e integridad. Este año se reconoció a Gallagher por décimo año consecutivo como el corredor de seguros y reaseguros más ético.

Debilidades:

- Las renovaciones o actualizaciones de datos y de beneficiarios de las pólizas adquiridas no es muy asertiva ya que la coyuntura sanitaria recargo trabajo, dejando de lado la asistencia y acompañamiento en cuanto a estas actualizaciones.
- Por la pandemia se generan muchos reprocesos ya que la mayoría de documentación requerida para desarrollar las actividades propias de la empresa se debe enviar y recibir de manera virtual, los clientes suelen equivocarse en diligenciar cualquier documento ya que no hay un acompañamiento que les indique como llenarlo correctamente.

Amenazas:

- Gallagher al ser una empresa nueva en Colombia, con 6 años en el país, no cuenta con un reconocimiento alto como lo tiene la competencia.

Parte II: Planteamiento De Plan De Mejora Respecto A Las Prácticas Profesionales

2.1 Planteamiento central del informe de prácticas profesionales

Teniendo en cuenta las debilidades y amenazas de la empresa fue necesario implementar propuestas de valor que dieran a conocer el servicio de la empresa a nivel Colombia, como ya se mencionó anteriormente la casa de matriz de Gallagher se sitúa en Estados Unidos, y en Colombia tiene una trayectoria de 6 años, si bien la empresa como corredor de seguros se sitúa en el cuarto lugar como Arthur J Gallagher Corredores junto con Arthur J Gallagher Re-Colombia.

Para seguir posicionándose y ser aún más reconocidos una propuesta de valor que muestre la calidad organizativa y humana con la que trabaja la empresa, logre traspasar las barreras del desconocimiento y pueda atraer más clientes.

Además, incrementar el poder de comunicación entre la empresa y los clientes es fundamental para tener un buen acercamiento con ellos y de igual manera mejorar los procesos internos de la empresa para satisfacer de manera efectiva las necesidades de los clientes.

Al ser intermediarios se trabaja con dos partes que son fundamentales para que la línea de negocio funcione, la parte aseguradora y los asegurados, mantener las comunicaciones y entender cómo operan cada una de las partes requiere también de un nivel de servicio óptimo para retener a los clientes.

De todo esto se establecen informes de gestión los cuales demuestren las operaciones, actividades, aspectos buenos o malos, ventajas y desventajas que se muestran a los clientes periódicamente para tener un panorama que indique el estado de las pólizas, reportes de siniestralidad y actividades que en conjunto entre la corredora y el cliente realizan para conservar los beneficiarios y asegurados, de este modo continuar reteniendo personas.

Para el apoyo en las comunicaciones se instauró la construcción de manuales los cuales indican paso a paso como las personas deben llenar su contrato de seguro, la pandemia ha restringido las visitas a oficinas y por su puesto la comunicación del asesor en tiempo real y presencial para la colaboración de diligenciamiento de estos, al enviar a cada cliente un manual pueden responder y diligenciar de manera correcta el contrato y todo el proceso se hará más rápido y sin errores, es importante que en una situación como la que se vive a causa de la pandemia, las personas requieran de más beneficios de salud para que puedan ser atendidos de manera oportuna y el diligenciamiento para la activación de los planes ya que deben ser resueltos y así estén listos para ser usados si se requiere.

Para tener un control de las personas vinculadas a un seguro exequial o seguro de vida se realizaron encuestas de actualización para que se tuviera en cuenta quienes son los beneficiarios y asegurados y no tener ningún percance si pasara algún siniestro, estos controles se hacen para que las personas que no tengan beneficiarios y quieran situar alguno o algunos lo hagan.

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

Importancia

- Vivir y desenvolverse en el ámbito del servicio al cliente resulta un trabajo mano a mano del personal interno y del personal externo, dando a conocer en su máxima expresión el funcionamiento por el cual se mueve la compañía y el objeto social de este.
- Conocer el campo asegurador permite desarrollar habilidades para ofrecer y vender el servicio.
- La cultura organizativa permite expandir su presencia local e internacional a través de los ámbitos éticos y profesionales infundiendo desde el inicio los valores y principios para ir forjando el perfil dentro de la compañía.

- Aprendizaje en cuanto a la importancia de la motivación de los empleados para transmitir a los clientes un acompañamiento pese a la situación actual, a través del buen servicio y atención.
- Se permite la interacción y comunicación entre los departamentos sin restricciones, obteniendo ayuda si se requiere.

Alcances

- Máxima comunicación entre el jefe inmediato y el practicante, teniendo una asistencia oportuna a la hora de tener inconvenientes o dificultades para realizar alguna tarea.
- Acercamiento entre los departamentos y personal para la realización de las tareas de manera eficaz para los logros de la compañía.

2.3 Objetivo General

Diseñar un plan distributivo – publicitario y divulgativo que dé a conocer cuál es la oferta de beneficios enfocados a los empleados y clientes, aportando por medio de herramientas. un servicio y asistencia al cliente oportuno.

2.3.1 Objetivos Específicos

- Diseñar herramientas para enseñar a los empleados de manera dinámica lo que ofrece la empresa, estas, llamadas propuesta de valor y propuestas de servicios.
- Emplear herramientas para mitigar los errores y reprocesos, estas son herramientas creativas llamadas “manuales de diligenciamiento” que exponga la manera correcta de llenar los cuestionarios para la solicitud de pólizas.
- Crear herramientas de control y actualización de los clientes para fortalecer las bases de datos.

Parte III Contenido Plan De Mejora

3.1 Propuesta de Mejora

Conociendo los objetivos estipulados en el presente trabajo, el plan de mejora se realizó de la siguiente manera, por las siguientes herramientas y fines de manera que el material publicitario venda de mejor manera la empresa con un excelente servicio al cliente:

Se requirió de la elaboración de las propuestas de valor dirigidas a los empleados y son flyers que muestran la cultura organizacional de la empresa con los beneficios que los empleados tienen y aun no usan porque no tienen conocimiento sobre ello ya que es importante que los empleados los usen para tener rendimiento laboral, personal y crecimiento intelectual.

Se quiere ampliar cada vez más la calidad humana dentro de la compañía para elevar los niveles de interés, confianza y seguridad para todos los influyentes y actores de la línea de negocio de la empresa.

Como lo menciona Peña (2017) en su artículo sobre motivación laboral:

Existen diversos factores que intervienen en el proceso de la motivación laboral y que van a coadyuvar en la satisfacción del logro de las metas propuestas, sean individuales o colectivas. Entre algunos factores se destacan: 1° Presencia de una relación laboral donde figure la satisfacción, motivación y desempeño; 2° Predominio de las expectativas y las compensaciones en cuanto a la satisfacción laboral; 3° Clima laboral positivo en donde el trabajador encuentre el confort; y 4° Resultados de la satisfacción laboral. (p. 11)

El éxito de las empresas viene arraigado gracias a los trabajadores con un excelente desempeño, y la motivación lo ofrece la empresa, aquellos beneficios de los cuales muchos trabajadores no lo tienen en cuenta, deben informarse para obtenerlos, para la empresa es grato tener perfiles de alto desempeño en un proceso a corto o largo plazo traerá éxito en la compañía, cumpliendo metas y creando estrategias para lograr un cometido eficiente ya que refleja la

atracción de clientes que permiten el alcance de la compañía en nuevos mercados, aquí en Colombia se quiere alcanzar aún más estos logros.

Respecto a las propuestas de servicios son documentos detallados y explícitos para los futuros clientes, explicando cómo opera Gallagher y los beneficios que obtendrían los empleados del futuro cliente al consensuar el acuerdo, se expone la funcionalidad y objetividad de la empresa para ayudar con las peticiones y necesidades de ellos, para que sean resueltas con el actuar de Gallagher en conjunto.

En el apoyo en las comunicaciones entre la compañía y los clientes o proveedores para evitar reprocesos y reforzar el servicio al cliente, es la creación de “manuales de diligenciamiento”- documentos PDF, los cuales tengan en su contenido de manera explícita, sencilla y fácil de leer para obtener el correcto diligenciamiento de las pólizas de seguros, esto para darle un acompañamiento al cliente ya que la situación no permite las reuniones presenciales, que de igual manera no se quiere minimizar el contacto con ellos; al crear este material ayuda a mejorar aquella relación ya que resuelve dudas al instante, pese a las dificultades del entorno.

Considerando el siguiente punto en relación con el control para actualizar datos de los clientes respecto a sus pólizas, se fomenta la interacción, la comunicación y el interés de la empresa hacia sus empleados, este control y solicitud a los clientes para actualizar los beneficiarios ayudan a tener una vista exacta para poder operar en casos de siniestros y que no haya confusiones de algún tipo. La herramienta usada es Survey Monkey de pago, que facilita la creación de formularios y encuestas para así determinar los beneficiarios de los clientes, esta herramienta nueva para el uso de actualización de beneficiarios emplea un conocimiento y seguimiento de los clientes en cuanto a sus pólizas.

3.2 Conclusiones

- ✓ Ser practicante en un departamento de servicio al cliente ayuda a entender de manera más directa el funcionamiento para suplir las necesidades o peticiones del mercado.
- ✓ Entender el entorno externo ayuda a generar estrategias para adaptarse a el y generar cambios positivos dentro de la compañía como fuera de ella, además de buscar ventajas o puntos positivos en cualquier ambiente, en este caso teniendo en cuenta el campo de seguros y la coyuntura sanitaria, el ofrecer y brindar ese beneficio al adquirir planes de salud, pólizas de vida o pólizas de exequias en tiempos de crisis minimiza problemas económicos, ausencia en el acompañamiento en caso de una pérdida y un respaldo.
- ✓ El departamento de servicio al cliente se mantiene una ardua relación con otras áreas y todo ello con el fin de estar sincronizados con la información de tal manera que no haya confusiones o errores, lo que indica que la interrelación de estas es fundamental para lograr un objetivo.
- ✓ Como practicante se recibió un buen acompañamiento, además, la empresa se empeña por forjar buenos trabajadores, motivándolos en aspectos monetarios, emocionales, físicos y de aprendizaje para un excelente perfil profesional, lo que incita a manejar un entorno laboral y personal de manera que se afecten positivamente.

3.3 Referencias

Gallagher (s.f.a) *Visión*. <https://www.gallagherbassett.com.au/about/vision-values/>

Gallagher. (s.f.b). Mission statements. <https://www.ajg.com/us/about-us/how-we-work/mission-statement/>

Gallagher. (2017a). who we are. <https://www.ajg.com/us/about-us/>

Gallagher, A. J. (2017b). Código de ética y conducta. www.ajg.com ›colombia-retail-code-of-ethics-v2

La nota. (2020). Ranking 2020, Corredores de Seguros y corredores de Reaseguros de Colombia: <https://lanota.com/index.php/CONFIDENCIAS/ranking-2020-corredores-seguros-y-reaseguros-de-colombia.html>

Peña Rivas H. (2017). Motivación laboral – Elementos fundamentales en el éxito Organizacional. *Revista Scientific* 3(7), 177-192.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7011913>

Parte IV: Seguimiento Práctica Profesional

4.1 Programación de actividades realizadas en la organización

Las prácticas profesionales se llevaron a cabo entre el 04 de enero de 2021 hasta el 04 de julio de 2021. Teniendo el panorama expuesto en el transcurso del trabajo las actividades propuestas por el jefe inmediato y el departamento de Servicio al cliente y Beneficios, se asignó todos los viernes por semana una reunión con el jefe inmediato para el seguimiento de aquellas actividades. De igual modo, entre jueves o viernes (semanalmente) a las 8:00 am, participaba del comité que realiza el área para tratar temas de gran cabalidad e importancia, conflictos o anuncios sobre reuniones significativas para el desarrollo de las actividades del departamento.

Tabla 1 Mes 1 - 04 Enero De 2021 – 04 Febrero De 2021

Actividades desarrolladas	✓ Inducción. ✓ Cargue de información – Personas afiliadas a la medicina prepagada – Inclusión DALI. ✓ Informes de comparación Pólizas de cáncer año 2020 y año 2021. ✓ Creaciones de manuales de diligenciamiento – PDF. ✓ Verificación y recuperación de documentos de Sarlaft. ✓ Piezas de publicidad y de difusión de información.
Logros	✓ Conocimiento y manejo de la plataforma DALI. ✓ Emisión del manual de diligenciamiento para los clientes del formulario de exequias Mapfre. ✓ Recuperación del 80% de los documentos de Sarlaft.

Dificultades enfrentadas	✓ Para la recuperación de los documentos de Sarlaft se tuvo que descargar en el computador de trabajo carpetas con múltiples documentos que duró aproximadamente 2 días y medio causando un retraso en la búsqueda.
--------------------------	---

Tabla 2 Mes 2 – 04 Febrero De 2021 – 04 Marzo De 2021

Actividades desarrolladas	✓ Colaboración en la creación de los informes de gestión para la evaluación y análisis anual con SKANDIA. ✓ Colaboración en la creación de los informes de gestión para la evaluación y análisis anual con FINANCIERA DE DESARROLLO NACIONAL. ✓ Creaciones de manuales de diligenciamiento – PDF.
Logros	✓ Aprendizaje sobre los informes de gestión, información que deben llevar, explícita y detallada en cifras y graficas. ✓ Emisión del manual de diligenciamiento para los clientes del formulario de Seguro Vida SURA.
Dificultades enfrentadas	✓ Seleccionar información clave para la elaboración de los informes de gestión sin dejar de lado cifras y valores que pueden ser fundamentales.

Tabla 3 Mes 3 – 04 Marzo De 2021 – 04 Abril De 2021

Actividades desarrolladas	✓ Pieza publicitaria Grupo AR. ✓ Elaboración propuesta de servicios H & B. ✓ Contacto con clientes de compensar los cuales tienen póliza de cáncer SBS para aviso de cobro de primas atrasadas y actualización de datos. ✓ Creación de manual de diligenciamiento Seguro Vida SBS.
---------------------------	---

Logros	✓ Emisión del manual de diligenciamiento para los clientes del formulario de Seguro Vida SBS.
Dificultades enfrentadas	✓ Tener contacto con los clientes de manera telefónica para avisar sobre la cancelación o cobro de las primas atrasadas no son mensajes bien recibidos, remitían a otras personas perdiendo el hilo de contacto. ✓ La actualización de datos resulta muy complicada por temas de seguridad, se tuvo como respuesta favorable un 30% de comunicación respecto a esto.

Tabla 4 Mes 4 – 04 Abril De 2021 – 04 Mayo De 2021

Actividades desarrolladas	✓ Elaboración propuesta de servicios instituciones de salud. ✓ Creación de encuesta para la actualización de datos de los asegurados en la póliza exequial de BIOMAX. ✓ Creación de manual de diligenciamiento Póliza Integral Estudiantil. ✓ Cargue de información en la plataforma People Pass para el envío y abonos de tarjetas de beneficio para los clientes de Alianza Fiduciaria - mes de abril.
Logros	✓ La creación de la encuesta para el control y actualización de datos fue efectiva para que los colaboradores de BIOMAX renovaran sus beneficiarios. ✓ Emisión del manual de diligenciamiento para los clientes del formulario de Póliza Integral Estudiantil. ✓ Conocimiento y manejo de la plataforma People Pass.

Dificultades enfrentadas	✓ La creación de la encuesta se hizo en la plataforma “Survey Monkey” con muchas opciones de pago ya que la empresa suministro esta herramienta, sin embargo, para realizar un cuestionario donde se piden datos específicos con tipo de cedula, parentescos y condición del asegurado resulta un poco difícil para tener una buena presentación.
--------------------------	---

Tabla 5 Mes 5 – 04 Mayo De 2021 – 04 Junio De 2021

Actividades desarrolladas	✓ Cargue de información en la plataforma People Pass para el envío y abonos de tarjetas de beneficio para los clientes de Alianza Fiduciaria - mes de mayo. ✓ Creación de pieza de expectativa Alianza Fiduciaria ✓ Creación de pieza sobre pruebas COVID -19.
Logros	✓ Los empleados de Alianza Fiduciaria obtuvieron el segundo abono en su tarjeta de beneficio. ✓ Difusión de pieza sobre pruebas COVID – 19 para empleados de Gallagher; preparación para el regreso a la oficina.
Dificultades enfrentadas	✓ Casos particulares con las tarjetas de beneficios ya que usuarios de Alianza Fiduciaria tuvieron inconvenientes con la activación de éstas.

Tabla 6 Mes 6 – 04 Junio De 2021 – 04 Julio De 2021

Actividades desarrolladas	✓ Cargue de información en la plataforma People Pass para el envío y abonos de tarjetas de beneficio para los clientes de Alianza Fiduciaria - mes de junio. ✓ Capacitación hacia la nueva persona sobre la plataforma de People Pass ya que trabajara junto conmigo la cuenta de Alianza Fiduciaria. ✓ Difusión de la pieza de expectativa para Alianza Fiduciaria sobre las tarjetas y los abonos, estas para inversión de beneficios de salud o pólizas.
Logros	✓ Los empleados de Alianza Fiduciaria obtuvieron el tercer abono en su tarjeta de beneficio.
Dificultades enfrentadas	✓ Caso particular con las tarjetas de beneficios ya que un usuario de Alianza Fiduciaria tuvo inconveniente con la activación de está.