

Plan de Mejora Prácticas Profesionales Marsh McLennan

Manual de Implementación Marsh Digital

Sara Yuliana Rozo Mayorga

Trabajo final de grado

Para obtener el título de Profesional en Negocios Internacionales

Tutor:

Andrés Ricardo Samper Fajardo

Universidad Santo Tomás

Facultad de Negocios Internacionales

Bogotá, Colombia

2025

Resumen

El proyecto de grado se centra en la propuesta de mejora para la identificación del proceso de implementación del aplicativo Marsh Digital en Marsh McLennan, una herramienta que ofrece acceso a información relevante en tiempo real, permitiendo a los clientes gestionar sus pólizas de manera centralizada y mejorar su experiencia. El objetivo principal de esta propuesta consiste en optimizar la gestión de riesgos y seguros, destacando la importancia de establecer un esquema claro que guíe a los usuarios a través de las diversas funcionalidades de la plataforma. Esto no solo minimiza los riesgos asociados con la adopción de nuevas tecnologías, sino que también facilita una transición fluida hacia un enfoque digital más eficiente.

El plan de mejora se organiza en cinco fases, enfocándose en identificar las necesidades del cliente, implementar los módulos adecuados, capacitar a los usuarios y monitorear el funcionamiento de la herramienta. La implementación de módulos como Gestión de Novedades y Seguimiento de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) facilita una gestión más proactiva y eficiente, mejorando la toma de decisiones y la comunicación entre las partes involucradas. De este modo, la propuesta de mejora no solo busca la adopción de una nueva tecnología, sino que también aspira a generar un valor sostenible y duradero para los clientes. Mediante un enfoque integral se asegura que la herramienta evolucione según las necesidades cambiantes de los clientes, consolidando la posición de Marsh McLennan como líder en la gestión de riesgos y seguros en el mercado colombiano.

Palabra claves: Marsh Digital, implementación, optimización, segmento de consumer, necesidades.

Agradecimientos

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a Dios, cada paso dado, cada obstáculo superado, ha sido una muestra de su infinito amor y bondad, que me han sostenido en los momentos de duda y me han dado la fortaleza para seguir adelante. A mis padres, les debo todo lo que soy, gracias por su amor incondicional, su apoyo constante y sus sacrificios, son el motor de mi vida y mi más grande orgullo, ustedes han sido el cimiento de mis sueños, su confianza en mí me ha dado el valor para enfrentar cada reto con determinación y perseverancia. A mi familia, por estar siempre presente, motivándome con palabras de aliento y gestos de cariño que me recordaron que no estaba sola en este proceso. Finalmente, agradezco de corazón a los docentes que, con su compromiso y sabiduría, me guiaron en el camino del conocimiento, sus enseñanzas han dejado una huella imborrable en mi formación, y su acompañamiento ha sido fundamental para alcanzar este objetivo. A todos, gracias por ser parte de este sueño hecho realidad.

Introducción

La gestión de riesgos y seguros es un elemento crucial para el éxito y la estabilidad de las organizaciones en un entorno empresarial cada vez más complejo y dinámico. En este contexto, Marsh McLennan, una empresa global de servicios profesionales con más de 150 años de trayectoria se destaca como líder en la provisión de soluciones innovadoras que capacitan a sus clientes para enfrentar desafíos y optimizar su rendimiento. Este proyecto de grado se enfoca en la propuesta de mejora para la implementación de Marsh Digital, una herramienta diseñada para revolucionar la gestión de seguros y riesgos, ofreciendo acceso a información relevante en tiempo real y facilitando una experiencia más eficiente y satisfactoria para los usuarios.

La propuesta de mejora se basa en la necesidad de establecer un esquema claro que guíe a los usuarios en la implementación y comprensión de las funcionalidades del aplicativo, asegurando así una transición fluida desde métodos tradicionales hacia un enfoque digital más eficiente. A través de un enfoque integral que abarca desde el análisis de las necesidades del cliente hasta la capacitación y el soporte técnico, se busca maximizar la propuesta de valor para los clientes, mejorando la gestión del tiempo y optimizando los procesos internos.

Este proyecto no solo persigue la adopción de una nueva tecnología, sino que también tiene como objetivo crear un valor sostenible y duradero para los clientes de Marsh McLennan. Al implementar módulos específicos como la Gestión de Novedades y el Seguimiento de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), se pretende fomentar una gestión más proactiva y eficiente, mejorando la toma de decisiones y la comunicación entre las partes involucradas. En última instancia, esta transformación digital no solo fortalecerá la eficiencia operativa, sino que también contribuirá a forjar relaciones más sólidas y duraderas entre Marsh McLennan y sus clientes, consolidando su posición como un referente en la gestión de riesgos y seguros en el mercado.

Tabla de Contenido

1. Marsh McLennan	6
1.1. Aspectos generales	6
1.1.1. Misión, Visión y Valores	6
1.1.2. Ubicación geográfica	7
1.1.3. Estructura Organizativa	7
1.1.4. Unidad o Departamento donde realicé las prácticas	8
2. Planteamiento del plan de mejora respecto a las prácticas profesionales	10
2.1 Planteamiento central.....	10
2.2. Importancia, limitaciones y alcance.....	10
2.2.1. Importancia	10
2.2.2. Limitaciones.....	11
2.2.3. Alcance.....	11
2.3. Objetivo General.....	11
2.3.1. Objetivos Específicos.....	11
3. Plan de Mejora	12
3.1. Propuesta de Mejora de la práctica	12
Fase 1: Análisis y Diseño de la Propuesta	13
Fase 2: Revisión de la Propuesta con el Cliente	13
Fase 3: Desarrollo del Aplicativo.....	14
Fase 4: Capacitación y Soporte para Marsh Digital.....	14
Fase 5: Lanzamiento del Sistema.....	14
3.2 Conclusiones	15
Referencias.....	16
4. Seguimiento práctica profesional.....	16
4.1 Resumen de actividades realizadas	16
4.1.1 Cumplimiento de objetivos trazados por mes.....	17

1. Marsh McLennan

1.1. Aspectos generales

Marsh McLennan es una empresa global de servicios profesionales que se especializa en gestión de riesgos, seguros y consultoría. Fundada en 1871, la compañía opera a través de varias divisiones, incluyendo Marsh, que se enfoca en corretaje de seguros y gestión de riesgos; Guy Carpenter, especialista en reaseguro; Mercer, que ofrece servicios de consultoría en recursos humanos y salud; y Oliver Wyman, que proporciona consultoría de gestión estratégica. Con presencia en más de 130 países, Marsh McLennan se dedica a ayudar a organizaciones y personas a enfrentar desafíos complejos, optimizar su rendimiento y proteger sus activos, contribuyendo así a su estabilidad y crecimiento a largo plazo. (Marsh & McLennan Companies, 2018, p.12)

1.1.1. Misión, Visión y Valores

Misión.

Según. Marsh & McLennan Companies (2014), es una empresa de servicios profesionales, comprometida en ayudar a nuestros clientes en la protección y creación de valor a través de asesoramiento y soluciones en riesgo, estrategia y capital humano. (p. 8)

Visión.

Según, Marsh & McLennan Companies, (2014). Ser ampliamente reconocidos como una de las empresas de negocios de primer nivel del mundo; un proveedor preferido de servicios profesionales en las áreas de riesgo, estrategia y capital humano. (p. 8)

Valores

1. Integridad
2. Respeto
3. Valentía
4. Compromiso con el bien común
5. Excelencia

1.1.2. Ubicación geográfica

Marsh McLennan es una empresa global con presencia en más de 130 países. Su sede principal se encuentra en Nueva York, Estados Unidos y opera a través de diversas oficinas alrededor del mundo. Tiene una oficina ubicada en Bogotá, Edificio Bogotá Corporate Center, Avenida El Dorado No. 69B – 45 Piso 10.

Figura 1

Ubicación Marsh McLennan sede Bogotá

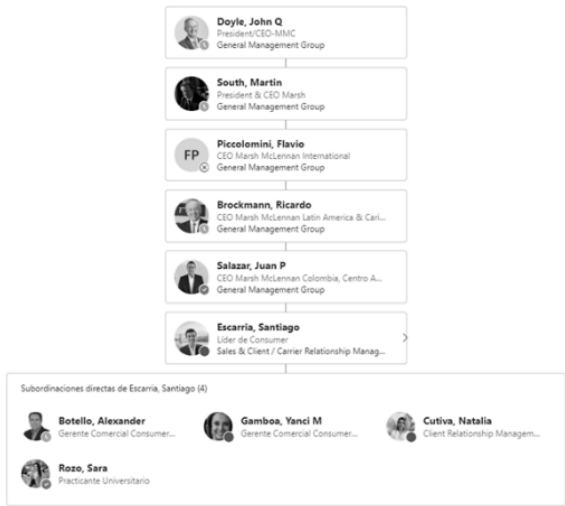


Nota: El mapa muestra la ubicación del Edificio Bogotá Corporate Center sede de la empresa en Bogotá. Adaptado de (Google Maps, 2024).

1.1.3. Estructura Organizativa

Figura 2

Estructura Organizacional



Nota: El organigrama es tomado del teams de Marsh McLennan (2024).

1.1.4. Unidad o Departamento donde realicé las prácticas

El segmento de Consumer se especializa en seguros, reconociendo su importancia como herramientas clave para gestionar riesgos y proteger el patrimonio. Mediante un análisis de mercado exhaustivo se identifican tendencias y oportunidades, mejorando la comprensión del comportamiento de los clientes y la competencia. Logrando desarrollar propuestas de valor atractivas, centradas la personalización y el apoyo operativo continuo. Además, se generan informes de gestión que proporcionan información actualizada, crucial para la toma de decisiones estratégicas. De ese modo, el segmento de Consumer se compromete a ofrecer soluciones efectivas que realmente marquen la diferencia en la vida de sus clientes.

El practicante del segmento de Consumer en Marsh trabaja en estrecha colaboración con el líder del segmento y su equipo de gerentes para generar informes de mercado e inteligencia de negocio que analicen sectores económicos relevantes. Su labor incluye apoyar la elaboración de informes de gestión y seguimiento de manera semanal, mensual y trimestral, así como estructurar propuestas de valor dirigidas a clientes y prospectos. Además, el practicante contribuye a iniciativas comerciales y estratégicas del segmento, respalda la estrategia de mercadeo y comunicaciones hacia los clientes, y colabora en el desarrollo de nuevas estrategias e iniciativas que faciliten el crecimiento del negocio y la mejora de procesos comerciales y operativos.

1.1.4.1. Análisis DOFA

Tabla 1

Análisis DOFA Segmento Consumer de Marsh MacLennan

	Oportunidades	Amenazas
Matriz DOFA Segmento Consumer	1. Aumento del interés en el mercado colombiano por la cultura de seguros, lo que puede impulsar la demanda. 2. Adopción de tecnologías innovadoras que mejoran la personalización y optimizan la experiencia del cliente.	1. La creciente competencia entre los competidores en el sector puede intensificar la lucha por la cuota de mercado, lo que a su vez puede reducir los márgenes de beneficio. 2. Crisis económicas o

recesiones pueden reducir la capacidad de los consumidores para adquirir productos de seguros, afectando las ventas y la rentabilidad.

Fortalezas	Estrategia FO	Estrategia FA
1. Equipo especializado en gestión de seguros y atención al cliente, asegurando un servicio de alta calidad. 2. Sólida experiencia y habilidades analíticas les permiten identificar tendencias y oportunidades, facilitando la toma de decisiones estratégicas efectivas.	1. Uso de las plataformas de redes sociales para compartir contenido educativo sobre seguros, aprovechando la experiencia del equipo para atraer a nuevos clientes. 2. Organizar webinars y talleres sobre gestión de riesgos y seguros, utilizando la experiencia del equipo, mostrando herramientas tecnológicas e innovadoras con las que cuenta Marsh para atraer a nuevos clientes y fomentar la confianza en la marca.	1. Desarrollar un proceso ágil para adaptar las ofertas de productos y servicios en respuesta a cambios en el mercado y crisis económicas, utilizando la experiencia del equipo. 2. Enfatizar en la calidad del servicio y la atención al cliente como un diferenciador clave en el mercado, destacando testimonios y casos de éxito.
Debilidades	Estrategia DO	Estrategia DA
1. Subutilización de algunas herramientas tecnológicas proporcionadas por la compañía para optimizar los procesos y aumentar la eficiencia.	1. Revisar y optimizar los procesos internos para facilitar la implementación de nuevas iniciativas comerciales.	1. Plan de Mejora Continua: Desarrollar un plan de mejora continua que aborde la subutilización de herramientas y establezca

2. La incorporación de más personal podría facilitar el desarrollo de nuevas iniciativas comerciales y mejorar la capacidad del equipo.	2. Implementar un programa de capacitación para maximizar el uso de herramientas tecnológicas, mejorando la eficiencia operativa y la productividad del equipo.	metas claras para aumentar la eficiencia operativa. 2. Implementar un análisis de riesgos periódico para identificar áreas vulnerables ante la competencia y crisis económicas, y desarrollar estrategias para mitigarlas.
---	---	---

Nota: Elaboración propia de la matriz DOFA, en el que se integran las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas, con sus respectivas estrategias. (2024).

2. Planteamiento del plan de mejora respecto a las prácticas profesionales

2.1 Planteamiento central

Desde el segmento de consumer se están trabajando distintas iniciativas con el objetivo de promover la generación de estrategias que impulsen el rendimiento, logrando optimizar los procesos mediante las herramientas que se tienen, para ello se busca fomentar el uso del aplicativo Marsh Digital, una herramienta innovadora diseñada para optimizar la gestión de seguros y riesgos, proporcionando a los clientes acceso a información relevante, algunas de sus principales funciones son la gestión de novedades y el seguimiento de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS); convirtiéndose así en un recurso esencial para mejorar la gestión del tiempo y maximizar la propuesta de valor.

2.2. Importancia, limitaciones y alcance

2.2.1. Importancia

La importancia de promover el uso de la plataforma Marsh Digital radica en el aprovechamiento de las herramientas digitales con las que cuenta la compañía, contribuyendo a la optimización del tiempo empleado por los integrantes del equipo, incrementando su eficiencia y mejorando la experiencia del cliente.

2.2.2. Limitaciones

En primer lugar, se constató que la dificultad en la implementación se debía al desconocimiento parcial o total por parte de los integrantes del equipo del esquema de implementación del aplicativo, así como de los requisitos y funcionalidades específicas de la herramienta digital. Esta falta de claridad ha generado confusiones y retrasos en la adopción de la plataforma. Además, la negociación de la migración del proceso tradicional a la plataforma digital con el cliente puede generar resistencia al cambio, lo que complica aún más el seguimiento de la propuesta de mejora. Para abordar estas limitaciones, se sugiere la asignación de recursos adicionales, la capacitación del personal en el uso de la nueva plataforma y la implementación de un plan de comunicación claro que facilite la transición.

2.2.3. Alcance

Respecto al alcance de la implementación de la herramienta Marsh Digital, se identificaron puntos clave como la mejora de procesos, optimización de recursos, gestión eficiente del tiempo y trazabilidad de procesos. Para medir el éxito en estos aspectos, se establecerán métricas específicas, como la reducción del tiempo de respuesta en la gestión de novedades y el aumento en la satisfacción del cliente, evaluada a través de encuestas periódicas.

2.3. Objetivo General

Identificar el esquema de implementación del aplicativo Marsh Digital, enfocado en optimizar la gestión de seguros mediante la incorporación de los módulos pertinentes de acuerdo con las necesidades específicas de cada cliente, con el fin de mejorar la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente.

2.3.1. Objetivos Específicos

1. Analizar las necesidades específicas de cada cliente para determinar los módulos requeridos en el aplicativo Marsh Digital.
2. Desarrollar un plan de implementación detallado que contemple la incorporación de los módulos seleccionados.
3. Capacitar a los usuarios en el uso del aplicativo Marsh Digital para asegurar una adopción efectiva y maximizar la eficiencia operativa.

3. Plan de Mejora

3.1. Propuesta de Mejora de la práctica

La identificación del esquema de implementación de la herramienta Marsh Digital es fundamental para generar un valor significativo en la propuesta de valor para los clientes. Este esquema proporciona una hoja de ruta clara que guía a los usuarios a través de las diversas funcionalidades de la plataforma, asegurando que se aprovechen al máximo las capacidades de la herramienta. Al establecer un proceso estructurado para la implementación, se minimizan los riesgos asociados con la adopción de nuevas tecnologías y se facilita una transición más fluida desde los métodos tradicionales hacia un enfoque digital más eficiente.

Marsh Digital es una plataforma innovadora diseñada para optimizar la gestión de riesgos y seguros, ofreciendo a los clientes acceso a información relevante en tiempo real. La herramienta combina una interfaz intuitiva con módulos específicos que abordan diversas necesidades, como la cotización de seguros, la gestión de siniestros y el seguimiento de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), entre otros módulos más. Esta integración de funciones permite a los usuarios gestionar sus pólizas de manera centralizada, lo que no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también proporciona una experiencia más satisfactoria al cliente.

Uno de los principales beneficios de Marsh Digital es su capacidad para facilitar la toma de decisiones informadas. Al proporcionar datos y análisis en tiempo real, los usuarios pueden evaluar su situación actual y prever posibles escenarios futuros. Esto es crucial para la planificación estratégica y la mitigación de riesgos, ya que permite a las empresas anticiparse a problemas y ajustar sus estrategias de manera proactiva. Además, la optimización de procesos a través de la automatización de tareas administrativas permite que los equipos se concentren en actividades más estratégicas, mejorando así la productividad general. Otro aspecto clave es el acceso compartido a la información, que fomenta una colaboración más efectiva entre el cliente y el corredor. Al tener acceso a la misma información en tiempo real, se minimizan los malentendidos y se asegura que ambas partes estén alineadas en cuanto a las necesidades y expectativas. Esto no solo mejora la comunicación, sino que también fortalece la relación entre el cliente y la aseguradora, generando confianza y lealtad a largo plazo.

Fase 1: Análisis y Diseño de la Propuesta

En esta fase, se identifican las necesidades del cliente y las oportunidades de mejora mediante la recopilación de datos y retroalimentación, con el objetivo de obtener un diagnóstico preciso de sus requerimientos. A continuación, se elabora una propuesta que consiste en una presentación detallada que describe la herramienta y resalta los beneficios de su implementación, haciendo especial énfasis en los módulos considerados adecuados para optimizar la gestión de seguros del cliente. Se destacan dos módulos principales que se planea implementar inicialmente: el Módulo de Gestión de Novedades, que abarca inclusiones, exclusiones, modificaciones y cotizaciones, y el Módulo de Seguimiento de ANS, que incluye un sistema de semáforo para controlar el cumplimiento de los tiempos de servicio acordados. Este semáforo funciona de la siguiente manera: Se indica en verde cuando hay tiempo suficiente, desde el inicio hasta la mitad del plazo establecido para responder a la novedad, en amarillo cuando ha transcurrido la mitad del tiempo, y en rojo cuando se ha vencido el término acordado para dar respuesta, actuando, así como un sistema de alerta tanto para los clientes como para el equipo de operaciones encargado de dar respuesta.

Posteriormente, se lleva a cabo la presentación al cliente, donde se comparte la propuesta, se destacan los puntos clave y se explica cómo esta herramienta actúa como un generador de valor. Durante esta etapa, se recibe retroalimentación del cliente, lo que facilita la aprobación del proyecto y la transición a la fase de planeación.

Fase 2: Revisión de la Propuesta con el Cliente

Una vez aprobada la propuesta, se lleva a cabo una reunión de planeación que involucra al equipo de operaciones, encargado de gestionar las novedades que se presenten con los clientes; al equipo de implementación, responsable del desarrollo de la herramienta; al equipo comercial, en este caso, el equipo de Consumer; y al representante del cliente. Durante esta reunión, se discuten temas relevantes, tales como los responsables de atender las novedades o solicitudes diarias del cliente, los tiempos de respuesta y el tiempo estimado de implementación. También se aborda cualquier duda adicional que pueda surgir por parte del cliente y se evalúa la capacidad operativa de Marsh en relación con solicitudes específicas, como variaciones al aplicativo, para determinar si la herramienta se adapta a las necesidades puntuales del cliente.

A continuación, se procede a la definición de acuerdos, donde se presentan los puntos a implementar y se establecen consensos con el cliente y el área de operaciones sobre la gestión de novedades. Además, se realiza la planificación del proyecto, que incluye la definición del equipo de trabajo, compuesto por representantes de Marsh y del cliente, asegurando así una colaboración efectiva en la implementación de la herramienta.

Es fundamental señalar que, a nivel interno, es necesario completar el formato de solicitud de implementación de Marsh Digital para generar un ticket dirigido al equipo de implementación. Este formato se debe completar con la información recopilada durante la reunión de esta fase, y la creación del ticket activa el proceso internamente.

Fase 3: Desarrollo del Aplicativo

Con la activación del ticket, se genera la orden para que el equipo de implementaciones proceda con el desarrollo del aplicativo, incluyendo los módulos solicitados por el equipo comercial. Este proceso asegura que la herramienta se ajuste a las necesidades específicas de los clientes. Posteriormente, se llevarán a cabo pruebas internas, en las cuales se realizarán evaluaciones exhaustivas de cada uno de los módulos. Estas pruebas son esenciales para avalar el correcto funcionamiento de la herramienta antes de su lanzamiento, garantizando así que se cumplan los estándares de calidad y satisfacción del cliente.

Fase 4: Capacitación y Soporte para Marsh Digital

En esta fase, se lleva a cabo la organización de sesiones de capacitación dirigidas al equipo designado por el cliente, como los gestores o la fuerza comercial. Estas sesiones están diseñadas para asegurar que los usuarios comprendan el funcionamiento de la herramienta. Además, se proporciona material de apoyo que facilitan el aprendizaje y el uso efectivo de Marsh Digital. Por último, se establece un canal de soporte técnico para resolver dudas y problemas que puedan surgir durante el uso de la herramienta, garantizando así una experiencia fluida y satisfactoria para los usuarios.

Fase 5: Lanzamiento del Sistema

El lanzamiento oficial de Marsh Digital se lleva a cabo una vez que se ha completado la implementación y la capacitación de los usuarios, asegurando que todos tengan acceso y estén correctamente configurados. Posteriormente, se realiza un monitoreo constante del

funcionamiento de la herramienta y de la satisfacción del cliente, lo que permite identificar áreas de mejora. Además, se utiliza el feedback recibido como base para implementar mejoras y ajustes futuros, complementado con reuniones periódicas con el cliente para evaluar el progreso del proyecto y asegurar que se cumplan sus expectativas.

3.2 Conclusiones

La propuesta de mejora para la implementación de la herramienta Marsh Digital se presenta como un enfoque integral que no solo optimiza la gestión de riesgos y seguros, sino que también fortalece la relación entre Marsh McLennan y sus clientes. A través de un proceso estructurado que abarca desde el análisis y diseño inicial hasta la capacitación y el lanzamiento del sistema, se garantiza que los usuarios puedan aprovechar al máximo las funcionalidades de la plataforma. La implementación de módulos específicos, como el de Gestión de Novedades y el Seguimiento de ANS, permite una gestión más eficiente y proactiva, mejorando la toma de decisiones y la comunicación entre las partes involucradas.

Sumado a esto, el enfoque en la capacitación y el soporte técnico asegura que los usuarios estén bien preparados para utilizar la herramienta, lo que contribuye a una experiencia positiva y a la satisfacción del cliente. El monitoreo constante y la retroalimentación continua permiten realizar ajustes y mejoras, asegurando que la herramienta evolucione de acuerdo con las necesidades cambiantes de los clientes. En definitiva, esta propuesta no solo busca la adopción de una nueva tecnología, sino que también aspira a crear un valor sostenible y duradero para los clientes, consolidando la posición de Marsh McLennan como un líder en la gestión de riesgos y seguros en el mercado.

La formación en la carrera de Negocios Internacionales ha sido fundamental para el desarrollo de este plan de mejora. Los conocimientos adquiridos sobre análisis de mercados, gestión estratégica y adaptación a entornos globales facilitaron la comprensión del contexto empresarial en el que opera Marsh McLennan. La capacidad para analizar el comportamiento del cliente, identificar oportunidades de mejora y proponer soluciones innovadoras fue clave para diseñar una estrategia alineada con las necesidades del segmento Consumer.

Por otro lado, la línea de profundización en herramientas TIC, análisis de datos y Big Data permitió una gestión más eficiente de la información y un enfoque basado en la evidencia

para la toma de decisiones. La utilización de técnicas de análisis de grandes volúmenes de datos facilitó la identificación de patrones relevantes en el comportamiento de los clientes y la evaluación del desempeño de la plataforma Marsh Digital. De esta forma, la integración de los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos en la carrera y en la línea de profundización fortaleció el diseño y ejecución del plan de mejora.

Cabe resaltar que este proyecto fue aplicado como plan piloto en un cliente real durante la práctica profesional, siendo liderado directamente por la practicante hasta la fase 3 del proceso. Al finalizar la práctica, el proyecto continuó su desarrollo bajo el liderazgo de uno de los subgerentes comerciales del equipo, lo cual evidencia tanto la aplicabilidad como la buena acogida de la propuesta dentro de la organización. Gracias a la implementación de esta solución, se logró una mejora significativa en los niveles de servicio del cliente, pasando de un promedio del 65 % de respuestas fuera de tiempo y solo un 35 % de cumplimiento en tiempo, a un cumplimiento proyectado del 100 % de respuestas on time en la fase final del proyecto. Esta evolución refleja el impacto positivo y tangible de la iniciativa en la operación y satisfacción del cliente.

Referencias

- Marsh & McLennan Companies. (2014). *4 ° Informe de responsabilidad social empresarial México 2014*. <https://www.marsh.com/content/dam/marsh/Documents/PDF/LAC/LAC-es/Mexico%20MMC%20RSE%20Report%202014-07-2014.pdf>
- Marsh & McLennan Companies. (2018) *8vo Informe de responsabilidad social empresarial México 2018*. <https://www.marsh.com/content/dam/marsh/Documents/PDF/LAC/LAC-es/mexico-mm-c-rse-report-2018.pdf>

4. Seguimiento práctica profesional

4.1 Resumen de actividades realizadas

Durante su periodo de prácticas en Marsh McLennan, el practicante se involucró en diversas actividades clave que contribuyeron al desarrollo de proyectos y al fortalecimiento de relaciones con los clientes. Comenzó con el proceso de onboarding y las capacitaciones, donde logró interiorizar los conceptos fundamentales y los valores de la compañía. A medida que

avanzaba en su experiencia, participó activamente en la elaboración de benchmarking e investigación de mercados, lo que le permitió desarrollar habilidades de análisis crítico y evaluación de datos.

A través de la colaboración con diferentes equipos, identificó áreas de mejora y contribuyó al desarrollo de un plan de mejora para el segmento de Consumer utilizando la herramienta Marsh Digital. Además, intervino de manera proactiva en el proceso de renovación de pólizas y en la actualización de la base de datos de clientes, lo que mejoró la eficiencia de los procesos y garantizó la disponibilidad de información para las partes interesadas. Estas experiencias le brindaron un conocimiento profundo de los procesos internos y fortalecieron sus habilidades organizativas.

En los últimos ciclos, el practicante participó en la implementación del aplicativo Marsh Digital y en la recopilación de información para procesos de licitación, donde realizó contribuciones significativas a las propuestas. Además, asistió a reuniones de alta gerencia, lo que le permitió comprender mejor la dinámica con los clientes y el estado de los proyectos en curso. La presentación del proyecto para el programa SEEDS despertó un gran interés entre los practicantes, fomentando relaciones valiosas con otros profesionales de Latinoamérica y ampliando su red de contactos en la región. Razón por la cual, el periodo de prácticas en Marsh McLennan le permitió al practicante aplicar y desarrollar sus habilidades profesionales, contribuir significativamente a la organización y establecer conexiones valiosas, lo que será fundamental para su futuro profesional.

4.1.1 Cumplimiento de objetivos trazados por mes

Tabla 2

Programación de actividades y cumplimiento de objetivos trazados por mes

Ciclo	Actividad	Fecha	Logro	Dificultad
4.1.1.1 Ciclo 1	Onboarding y capacitaciones de la compañía.	Julio	Integración exitosa, aprendizaje de conceptos.	Sin dificultades
4.1.1.2 Ciclo 2	Elaboración de benchmarking e investigación de mercados en	Agosto	Desarrolló habilidades de análisis crítico y evaluación de datos, así como la capacidad de	Enfrentó dificultades para acceder a datos relevantes y actualizados

	distintias iniciativas.		tomar decisiones informadas.	
	Apoyo en reuniones con clientes e iniciativas comerciales.		Adquirir habilidades de organización, atención al detalle y comunicación efectiva.	Falta de información sobre el tipo de cliente y los proyectos del equipo
4.1.1.3 Ciclo 3	Desarrollo de un plan de mejora: reuniones para recopilar información sobre Marsh Digital con equipos involucrados.		Enriqueció su capacidad para identificar áreas de mejora y contribuir al desarrollo de proyectos.	Coordinar reuniones con diferentes equipos, lo que retrasó la recopilación de información y la construcción de la propuesta de plan de mejora.
	Apoyo en procesos de renovación de pólizas, recopilación de documentos y actualización de la base de clientes para la gerencia de Natalia Cutiva.	Septiembre	Adquirió conocimiento del proceso al organizar documentos para la renovación de pólizas, mejorando la eficiencia y actualizando la base de datos de clientes para asegurar la disponibilidad de información para la gerencia.	Demora en los tiempos de respuesta de uno de los departamentos de la compañía, lo que ralentizaba el proceso de renovación.
4.1.1.4 Ciclo 4	Análisis macroeconómico, social y financiero para la visita del Líder Internacional de Consumer.		Realizó un análisis exhaustivo de factores y contribuyó a una presentación clara que facilitó la comprensión de la situación del sector de seguros en el país ante el Líder Internacional.	La complejidad de los datos macroeconómicos pudo dificultar su interpretación y aplicación en la presentación.
	Recopilación y elaboración de una matriz de prospectos del segmento Consumer por gerencia.	Octubre	Elaboró una matriz de prospectos bien estructurada que facilitó la identificación de oportunidades en el segmento Consumer.	No se presentó ninguna dificultad.
	Visita a cliente para conocer la operación junto con el equipo.		Fortalecer la relación con el cliente al participar activamente en la visita y mostrar interés en su operación.	No se presentó ninguna dificultad.

4.1.1.5 Ciclo 5	Implementación del aplicativo Marsh Digital.		Implementación del aplicativo y comprensión de la herramienta.	Tiempos de respuesta y resistencia al cambio.
	Apoyo en recopilación de información y análisis de mercado para procesos de licitación.	Noviembre	Recopiló información relevante y actualizada sobre el mercado, mejorando la calidad de las propuestas de licitación	Acceso a la información.
	Presentación del proyecto e iniciativa para el programa SEEDS (Semillero de practicantes).		Presentar la propuesta que generó un gran interés entre los practicantes, promoviendo relaciones con otros practicantes de Latinoamérica.	Tiempo de implementación de la propuesta.

Nota: Elaboración propia de tabla de la programación de actividades y cumplimiento de objetivos trazados por mes durante las prácticas profesionales en Marsh McLennan. (2024).