

Diseño de un portal de autogestión de previsión empresarial

Elaborado por:

Juan Sebastián Narváez Molina

Geraldine Giseth Patiño Pardo

Jorge Andrés Sánchez Sánchez

Universidad EAN

Especialización en Machine Learning

Especialización en Gerencia de Tecnología

Seminario de Investigación de Posgrado Plan E+

Bogotá

16-12-2024

Tabla de Contenido

Resumen	3
Problema de Investigación	3
Planteamiento del Problema	3
Descripción del problema.	3
Pregunta de investigación.	4
Objetivos	4
Objetivo general	4
Objetivos específicos.....	5
Marco Teórico	5
Metodología	16
Enfoque, alcance y diseño de la investigación.....	16
Enfoque de la investigación	16
Alcance de la investigación	16
Diseño de la investigación	17
Fuentes de información.....	17
Población.....	17
Muestra.....	17
Ficha técnica.....	18
Selección de métodos o instrumentos para recolección de información	19
Técnicas de análisis de datos	21
Análisis y discusión de resultados	23
Propuesta de solución	33
Conclusiones	37
Lista de referencias	39

Resumen

El objetivo de este estudio es proponer una solución basada en herramientas tecnológicas para mejorar los procesos de negocio de previsión empresarial en Sector Exequial (Se cambia el nombre de la empresa para proteger la información de dicha empresa). Los retos identificados se asocian a la carga de nuevas afiliaciones, gestión de novedades de retiro, facturación errada, conciliación de pagos y la falta de análisis centralizado de información. Tras la elaboración de un estudio, entendimiento del sector y la recopilación de datos por medio de consultas se limitará el alcance a lo primordial.

Palabras clave: Mejora de procesos, herramientas tecnológicas, satisfacción del cliente, gestión operativa, Sector Exequial, previsión empresarial.

Problema de Investigación

Planteamiento del Problema

En la actualidad, se observa que las herramientas tecnológicas juegan un papel cada vez más importante en la mejora y simplificación del trabajo en las organizaciones. A esto se suman las crecientes exigencias de los clientes del sector empresarial, los cuales manifiestan su inconformidad con los procesos lentos en el ciclo de atención y entrega de información, lo que provoca insatisfacción frente a los planes de previsión exequial y, en ocasiones, lleva a los clientes a desvincularse de la alianza con la empresa Sector Exequial, que será el enfoque de este proyecto.

Descripción del problema.

En la compañía Sector Exequial se cuenta con una línea de negocio denominada previsión empresarial, la cual está encargada de realizar venta de planes de previsión exequial

a las empresas y que éstas puedan extender este beneficio a sus colaboradores; dentro de este escenario; se tienen diferentes dificultades las cuales se ven en procesos tardíos en:

- La carga de nuevas afiliaciones de cada empresa; así como las novedades de retiro
- Generación de pre-factura; para que la empresa pueda validar y confirmar antes de la emisión de la factura que esta se encuentre correcta
- Facturación errada hacia la empresa, lo cual genera reprocesos en notas crédito y en trámites administrativos para la solución del tema
- Dificultad en las aplicaciones de pago por la no centralización de portales de pago
- Generación real del estado de cartera de la empresa
- No poder centralizar la data completa de la unidad de negocio para poder generar tendencias y conocer en qué momento se deben lanzar promociones o incentivos en la fuerza comercial para llegar a los cumplimientos de metas de venta

Pregunta de investigación.

¿Cómo pueden las herramientas tecnológicas y la centralización de procesos mejorar la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente en la línea de negocio de previsión empresarial de Sector Exequial, reduciendo tiempos de respuesta, errores en la facturación y facilitando la gestión de pagos y la toma de decisiones estratégicas?

Objetivos

Objetivo general

Proponer soluciones basadas en herramientas tecnológicas para agilizar los procesos operativos en la línea de negocio de previsión empresarial de Sector Exequial, con el fin de mejorar la eficiencia de cara a la oferta de valor brindada al consumidor, contribuyendo a la reducción de errores, tiempos de respuesta y facilitando la toma de decisiones estratégicas.

Objetivos específicos

- Identificar inconsistencias relacionadas con la gestión comercial, promociones o incentivos para cumplimiento de metas.
- Mejorar el proceso de carga de nuevas afiliaciones y novedades de retiro mediante la implementación de herramientas tecnológicas que agilicen la captura y actualización de la información, reduciendo tiempos y errores.

Marco Teórico

Ley 795 de 2003 - Artículo 111

El cual en su capítulo 2 habla de Otras disposiciones relacionadas con el sector financiero; como lo indica su artículo 111

Artículo 111. Adicionado por el art. 86, Ley 1328 de 2009. No constituyen actividad aseguradora los servicios funerarios, cualquiera sea su modalidad de contratación y pago, mediante los cuales una persona, o un grupo determinado de personas, adquiere el derecho de recibir en especie unos servicios de tipo exequial, cancelando oportunamente las cuotas fijadas con antelación. Parágrafo 1°. Para efectos de lo previsto en el presente artículo se entiende por servicios funerarios el conjunto de actividades organizadas para la realización de honras fúnebres; pueden constar de servicios básicos (preparación del cuerpo, obtención de licencias de inhumación o cremación, traslado del cuerpo, suministro de carroza fúnebre para el servicio, cofre fúnebre, sala de velación y trámites civiles y eclesiásticos), servicios complementarios (arreglos florales, avisos murales y de prensa, transporte de acompañantes, acompañamientos musicales) y destino final (inhumación o cremación del cuerpo). Parágrafo 2°. Las empresas que actualmente ofrecen contratos de prestación de servicios funerarios, en sus diferentes modalidades, contarán con un plazo máximo de dos (2) años, contados a partir de la entrada en vigencia de la presente ley, para adecuarse a lo previsto en el presente artículo. Parágrafo 3°. Adicionado por el art. 86, Ley 1328 de 2009.

Ley 1328 de 2009 - Artículo 86.

Adiciónese un inciso 2° y un párrafo 3° al artículo 111 de la Ley 795 de 2003, los cuales quedarán así:

Las entidades de carácter cooperativo o mutual, las entidades sin ánimo de lucro y las sociedades comerciales, con excepción de las empresas aseguradoras, podrán prestar directamente y en especie este tipo de servicios, independientemente de que las cuotas canceladas cubran o no el valor de los servicios recibidos, cualquiera sea la forma jurídica que se adopte en la que se contengan las obligaciones entre las partes.

Parágrafo 3°. Las empresas aseguradoras autorizadas por la Superintendencia Financiera de Colombia o quien haga sus veces, en la explotación del ramo del seguro exequial o cualquiera otro con modalidad de cubrimiento para gastos funerarios, deberán indemnizar únicamente en dinero a favor del tomador o sus beneficiarios, previa comprobación por parte de estos del pago del monto del servicio funerario asegurado, suministrado directamente por entidades legalmente constituidas para prestar este tipo de servicios exequiales; salvo que el servicio funerario se preste con afectación a la Póliza de Seguro Obligatorio en Accidentes de Tránsito (SOAT).

Procedimientos Sector Exequial S.A

De acuerdo con la revisión realizada a los temas relacionados con la previsión empresarial, se citan los procedimientos actualmente usados por la compañía Sector Exequial S.A. para la venta de previsión exequial empresarial y para la renovación de contratos de la misma.

Renovación contratos previsión empresarial

De acuerdo a lo indicado en el proceso de venta de previsión exequial empresarial, se cita la descripción de las actividades que se realizan.

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1. Generar informe de renovaciones	El-auxiliar administrativo de ventas solicita a Inteligencia de Negocio la base de datos para determinar las empresas que según fecha aplican para renovación.	Auxiliar administrativo de ventas
2. Incremento de tarifas de acuerdo con el IPC	En la base de datos entregada, se debe identificar la tarifa que tenía la empresa para determinar el incremento del IPC y se debe anexar dato en la Carta de renovación .	Auxiliar administrativo de ventas
3. Realizar cartas de renovación	Con base al informe generado se debe realizar una combinación de correspondencia para realizar las cartas de renovación.	Auxiliar administrativo de ventas
4. Envío cartas de renovación	El auxiliar administrativo de ventas enviará a cada empresa por correo electrónico la notificación de renovación recordando los beneficios con los que cuenta (portafolio de actividades, correos electrónicos de contacto de Sector Exequial, descuentos especiales por ser parte de la comunidad Apogeo), con copia al proceso de Gestión Logística y Documental para actualización en el sistema JK Mate. ¡IMPORTANTE! Relacionar en la carta de comunicación al cliente el tiempo de la cobertura del contrato y la fecha límite de respuesta en caso de querer renovar el convenio empresarial o requerir algún ajuste	Auxiliar administrativa de ventas Gestión Logística y documental
5. Gestionar renovación	Para las empresas que están asignadas al Ejecutivo de Cuenta, se deberá realizar la gestión con visita a cada empresa, canalizar novedades, afiliaciones a que haya lugar, y demás gestiones. Validar si los beneficiarios en sitio están inscritos o los planes de la empresa para saber a nivel estratégico cual es el mejor plan a profundizar a través del Power BI asignado. Nota: Si la empresa en el momento de la renovación no cuenta con la cantidad mínima de titulares (10) se incluirán en un estudio para gestionar proceso de profundización donde se determinará la viabilidad de fidelizar al cliente o en su defecto dar por terminado la relación comercial y proceder con la baja del cliente en el sistema.	Ejecutivo de Cuenta Auxiliar administrativa de ventas

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
<p>6. Reportar novedades</p>	<p>Se realiza verificación de las novedades solicitadas por los titulares y la empresa cliente envía relación al correo novedadesprevision@jardinesdelapogeo.com con copia al ejecutivo de cuenta para su conocimiento y posterior seguimiento.</p> <p>Posteriormente, el ejecutivo de cuenta entrega contratos firmados y aprobados por los colaboradores al área de Logística para el cargue de la información en JK MATE. Ver GLD-MA-02 Manual de Grabación de Contratos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Retiros dentro del mes en curso: Se aplican en el siguiente mes. • Ingresos dentro del mes en curso: Se aplican dentro del mes en curso. <p>Si la empresa no presenta novedades, las tarifas solo tendrán el incremento del IPC en el momento de la renovación.</p>	<p>Auxiliar Administrativo de Ventas</p>
<p>7. Gestionar devolución de Novedades</p>	<p>La devolución de la novedad se da cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No cumple con las tarifas pactadas en la renovación de la empresa. • No se tiene correo electrónico por parte de la empresa autorizando los ingresos de los nuevos colaboradores. • El contrato no cuenta con las firmas respectivas o tarifas liquidadas. <p>Con la información de las novedades, el ejecutivo de cuenta realizara la gestión comercial de seguimiento y respuesta a las mismas con el apoyo del Auxiliar administrativo de ventas.</p>	<p>Auxiliar Administrativo de Ventas</p>
<p>8. Reportar inconsistencias</p>	<p>Si se identifican inconsistencias con relación a las renovaciones se reportan a Gestión logística para ajuste y posterior confirmación con el cliente.</p>	<p>Auxiliar Administrativo de Ventas</p>
<p>9. Verificar documentación de renovación</p>	<p>Registrar en el cuadro de control previsión empresarial los documentos radicados por el ejecutivo producto de la renovación. Acto seguido, escanear los archivos físicos y archivarlos en el repositorio documental de la empresa cliente.</p> <p>Nota: En caso de que el asesor no entregue la documentación completa para renovar la empresa cliente, notificar a la Dirección de</p>	<p>Auxiliar Administrativa de Ventas</p>

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
	Previsión Empresarial para seguimiento y gestión.	
10. Realizar seguimiento a renovaciones	Realizar seguimientos al cumplimiento de presupuesto de renovación a través del Power BI con cada Ejecutivo de cuenta y verificar el cumplimiento en las fechas de renovación, los valores de venta y las demás dinámicas de las empresas cliente.	Ejecutivo de cuenta Director de Ventas Previsión Empresarial

Sector Exequial S.A. (2024). **Renovación Contratos Previsión Empresarial (GC-PEE-P-02 V4)**, Sector Exequial S.A.

Documento interno.

Venta de previsión exequial empresarial

De acuerdo a lo indicado en el proceso de venta de previsión exequial empresarial, se cita la descripción de las actividades que se realizan.

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1. Planear Gestión Comercial	<p>Programar la búsqueda de clientes potenciales a través de las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tele mercadeo (base de datos del Ejecutivo y bases asignadas por la Dirección de Previsión) • Trabajo de campo realizado por los ejecutivos • Referidos de empresas existentes. <p>Se prospecta de acuerdo con la planeación estratégica realizada cada año para el área empresarial.</p>	Ejecutivo de Cuenta Director Comercial
2. Recoger información de clientes prospectos	Captar información de prospectos en el CRM, se realiza de manera diaria cada vez que el ejecutivo tenga un contacto con un posible cliente.	Ejecutivo de Cuenta
3. Registrar prospectos en plataforma	Realizar registro de la información del prospecto en el CRM acción 01 Identificación de oportunidad. Ver GC-I-03 Registro de prospectos previsión empresarial CRM.	Ejecutivo de Cuenta

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
<p>4. Realizar contacto inicial</p>	<p>1. Acorde con base de datos segmentada, realizar contacto a través de llamada a las compañías potenciales para ofrecer el servicio o gestionar visita de mantenimiento.</p> <p>2. Identificar y validar la persona encargada de gestión humana que tiene a cargo el área de bienestar o convenios corporativos para iniciar un acercamiento.</p> <p>3. Concretar una cita para la presentación del portafolio o gestionar profundización.</p>	<p>Ejecutivo de Cuenta</p>
<p>5. Registrar Tele mercadeo</p>	<p>Realizar el registro de las llamadas realizadas al cliente prospecto en el contacto junto con las notas en el CRM acción 02 Validación/Diagnostico de necesidades GC-I-03 Registro de prospectos previsión empresarial CRM.</p>	<p>Ejecutivo de Cuenta</p>
<p>6. Realizar visita y Análisis de necesidades de cliente potencial</p>	<p>Durante la visita, reunir la información requerida y detectar las necesidades o dolores de la empresa frente a la adquisición de servicios Exequiales a fin de presentar una propuesta ganadora.</p> <p>En esta fase se deberían plantear preguntas como:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. ¿Actualmente la empresa cuenta con plan de previsión para sus colaboradores? b. ¿Cuántos colaboradores tiene la empresa? O ¿cuántas personas tienen plan de previsión Exequial? c. ¿El pago de estos planes lo asume el colaborador? ¿O la empresa paga la totalidad del plan o un porcentaje como beneficio? d. ¿Qué tarifa promedio están pagando actualmente? ¿Oscila entre los 13 mil a 18 mil por grupo familiar? e. ¿Dentro de la composición del grupo familiar tiene personas sin límite de edad? f. ¿La conformación del plan familiar es abierta o cerrada? abierta (sin grado de consanguinidad y puede ingresar un número determinado de personas) cerrado (grupo primario casado o soltero donde ingresan solo pareja, padres e hijos o soltero padres y hermanos) g. ¿La edad promedio de sus colaboradores esta entre los 25 y 40 años? Puede preguntarse por un rango de edad que el ejecutivo predetermine. 	<p>Ejecutivo de Cuenta</p>

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
	Lo anterior se realiza con el ánimo de poder realizar un primer diagnóstico y plantear la oportunidad de poder hacer un acercamiento con la empresa con el fin de poder socializar la información beneficios y ventajas de nuestros planes y organizar una propuesta formal de primer contacto.	
7. Análisis del cliente para oferta de valor	Si es una negociación con ajuste de condiciones diferentes a los planes vigentes, realizar el análisis financiero a través del formato GF-GFCP-F-01 Cálculo margen previsión empresarial , previa contextualización de las condiciones del cliente para la negociación	Jefe de Costos Gerencia Financiera
8. Elaborar Propuesta Comercial	Realizar o modificar propuesta comercial tomando como insumo el GF-GFCP-F-01 Cálculo margen previsión empresarial , incluyendo aspectos comerciales, estrategias de fidelización, entre otras. Acto seguido, registrar en el CRM acción 03 Presentación de Propuesta.	Ejecutivo de Cuenta
¿La propuesta comercial se ajusta a las condiciones de la compañía?	SI: Registrar aprobación a través de correo electrónico. NO: Ejecutar actividad No. 8	Director de Previsión
9. Presentar Propuesta Cliente	Gestionar con la empresa potencial un espacio de reunión presencial o virtual para presentar la propuesta elaborada. NOTA: La propuesta debe ser clara y concisa, resaltando los beneficios clave que abordan las necesidades identificadas y centrarse en resolver los problemas específicos de la empresa, basándose en la experiencia en la prestación de servicios y agregando valor a la compañía	Ejecutivo de Cuenta
10. Manejo de objeciones	Abordar de manera proactiva y positiva cada objeción presentada por el cliente potencial en la presentación de la propuesta, donde se enfoque la resolución de problemas y proporcionar argumentos sólidos que disipen las dudas del cliente. Posibles objeciones:	Ejecutivo de cuenta

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
	<ul style="list-style-type: none"> • Tarifa más económica por la competencia: Resaltar los valores agregados que se otorgan como lo es la flexibilidad de escoger la totalidad de la prestación del servicio y contar con el post destino final y hacer una comparación de un servicio normal sin plan (costo) vs la cantidad de servicios a ofrecer de acuerdo al plan que se esté proponiendo. • Necesitamos validarlo con la gerencia: ¿Perfecto, está bien si tengo la oportunidad de poder tener una reunión con esta persona para analizar los detalles que para ustedes son importantes para tomar la decisión? Estoy aquí para proporcionar toda la información adicional que necesites. • He tenido malas experiencias con otras empresas en la prestación del servicio o simplemente no tenemos acompañamiento por parte del asesor comercial: Lamento escuchar eso. Nos esforzamos por ofrecer una experiencia de alta calidad. ¿Podrías compartir más detalles sobre esas experiencias anteriores para que pueda abordar tus preocupaciones específicas? 	
<p>11. Compromiso Verbal</p>	<p>Una vez aclaradas las inquietudes de la empresa, continuar con el cierre de la negociación, para ello es importante pactar fechas de envío de documentación y tiempos límites para mantener tarifas propuestas.</p> <p>Acto seguido, registrar en el CRM acción 04 Compromiso Verbal</p>	<p>Ejecutivo de Cuenta</p>
<p>12. Realizar seguimiento a Propuesta Comercial</p>	<p>Realizar seguimiento mediante telemarketing y/o visita, hasta conseguir una respuesta a la propuesta comercial presentada.</p> <p>Responder la propuesta.</p> <ul style="list-style-type: none"> • NO, Cuando la respuesta del cliente es negativa, se cierra el proceso y el Ejecutivo de Cuenta se pasa a la actividad #2. • SI, Cuando la respuesta del cliente es positiva, continua con la actividad 10 	<p>Ejecutivo de Cuenta</p>

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
<p>13. Diligenciar documentos apertura</p>	<p>Registrar el seguimiento en el CRM.</p> <p>Diligenciar los documentos de apertura, teniendo en cuenta reportar como mínimo 15 titulares con su debida autorización.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro Único Tributario (RUT) • Cámara de Comercio expedida en un tiempo no mayor a 30 días • Fotocopia de la Cedula de Ciudadanía del Representante Legal legible. • GF-GFCP-F-01 Cálculo margen previsión empresarial (de acuerdo con la negociación). Si aplica ver actividad #6 • GC-F-48 Formato Conocimiento del cliente • Listas de verificación de antecedentes <p>Acto seguido, registrar en el CRM acción 05 Cierre de Venta</p> <p>Nota: Si se presenta descuentos de tarifa, facturación, cortesía o negociación especial se solicita autorización escrita a la Gerencia Financiera.</p>	<p>Ejecutivo de Cuenta Cliente</p>
<p>14. Realizar afiliaciones</p>	<p>Visitar la empresa para realizar las afiliaciones mediante el formato GLD-F-39 Anexo Previsión Exequial Empresarial a través de gestión uno a uno o stand en la empresa cliente. El original de cada documento de afiliación queda para Sector Exequial, la copia se debe entregar al colaborador de la empresa contratista o tomador del plan.</p> <p>Posterior, remitir la información de las afiliaciones realizadas a la empresa cliente para su respectiva autorización a través de correo electrónico.</p> <p>Si el registro de los afiliados se realiza de forma masiva, se debe construir un archivo plano con datos de titulares: Nombre completo, fecha de nacimiento, valor y tipo de plan, ciudad de residencia y categoría (titular) y beneficiarios; nombre completo, fecha de nacimiento, edad, plan, cedula del titular, categoría (parentesco).</p>	<p>Ejecutivo de Cuenta</p>
<p>15. Subir documentos de apertura</p>	<p>Diligenciar el GC-F-13 Formato Reporte de Contrato Empresa (tapa de contrato), anexando la documentación de la empresa y posteriormente subirse a JK Mate.</p>	<p>Ejecutivo de Cuenta</p>

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
16. Aprobar documentos de apertura	Realizar validación del contrato por parte de la Dirección de Previsión, la Gerencia de Asuntos Legales y Representante Legal (Principal o Suplente).	Director Comercial
17. Validar conocimiento del cliente	Verificar en las centrales correspondientes de acuerdo con lineamiento Listas de verificación de antecedentes.	Auxiliar Administrativa de Ventas
18. Verificar documentos de creación.	<p>Una vez se cuente con las validaciones de seguridad y toda la documentación para la creación de la empresa, validar la completitud de la documentación y cumplimiento de requisitos para la creación. Registrar validación en el formato GC-F-80 Lista de verificación documentos Empresarial.</p> <p>¿Los documentos están completos y conformes?</p> <p>SI: Firmar formato GC-F-80 Lista de verificación documentos Empresarial y continuar con la actividad No. 19</p> <p>NO: Reportar novedad a la Dirección de Previsión Empresarial y al Ejecutivo de cuenta para gestionar el cambio de documentos o entregar los faltantes.</p>	Auxiliar Administrativa de Ventas
19. Entrega de empresa para grabación	<p>Entregar físicamente toda la documentación previos vistos buenos descritos en actividad 10.</p> <p>Posteriormente de las firmas se debe entregar la empresa a gestión logística para la grabación. GLD-MA-02 Ver Manual de Grabación</p>	Director comercial
20. Grabar empresa en JK mate	Grabar contratos de acuerdo con GC-MA-02 Ver Manual de Grabación	Gestión documental
21. Protocolo de bienvenida	<p>Se realizará carta de bienvenida a la empresa donde se relacionará la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos electrónicos para novedades de ingresos y retiros de titulares, inclusiones o exclusiones de beneficiarios, • Información de facturación y estados de cuenta. • Nombre y número de contacto del ejecutivo de cuenta • Datos de contacto de la central de servicios para la activación y prestación de servicios. 	Auxiliar Administrativo de Ventas

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
<p>22. Seguimiento comercial</p>	<p>Semanalmente, realizar seguimiento con cada ejecutivo a fin de validar el cumplimiento presupuestal registrado en el Power BI y ventas cantadas del próximo mes. Adicional, En este espacio de seguimiento se debe validar el registro de datos en el CRM acorde con la proyección de venta y la asignación de nuevas empresas cuando se presente cambio de asesor comercial.</p>	<p>Director comercial</p>
<p>23. Profundización de empresas</p>	<p>La vinculación de nuevos titulares de una empresa se puede hacer en cualquier momento del año previa autorización de ingreso por parte de la empresa notificado al correo electrónico: novedadesprevision@jardinesdelapogeo.com con copia al ejecutivo de cuenta, dichos planes se deben ingresar con el número de cuotas a 12 meses excepto las empresas que pagan anual, semestral, trimestral o bimensual, estos planes se deben ingresar al número de meses que falta para la fecha de renovación de la empresa.</p> <p>Acto seguido, registrar en el CRM acción 06 Post-venta.</p>	<p>Ejecutivo de cuenta</p>
<p>24. Mantenimiento de empresas</p>	<p>Realizar seguimiento continuo con llamadas y/o visitas para concretar la gestión pertinente entre las partes para afiliar personal no vinculado, fidelización y mantenimiento de la cuenta.</p> <p>Se realiza 1 vez al mes de acuerdo con la cantidad de funcionarios inscritos a la empresa y se deja registrado en el CRM.</p>	<p>Ejecutivo de Cuenta</p>
<p>25. Consulta de cliente</p>	<p>Revisar en el CRM los datos que allí se encuentran por número de NIT, cuando el asesor tenga contacto con el cliente. Se realiza cada vez que sea necesario.</p>	<p>Ejecutivo de cuenta</p>
<p>26. Renovaciones</p>	<p>Solicitar anualmente la totalidad de documentos requeridos al momento de la vinculación y realizar el cruce y revisión de las listas de verificación referenciadas en el presente documento. Ver GC-P-06 Renovación Contratos Previsión Empresarial.</p>	<p>Ejecutivo de cuenta</p>
<p>27. Actualización información</p>	<p>Si la actualización tiene incidencia se aplica de la siguiente manera para que se evidencie en facturación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ingresos (adicionales) y Exclusiones de un plan existente: Se realiza en cualquier momento con cobertura del 01 del mes siguiente. • Cambio de plan: Solo se puede hacer en cualquier momento para mejoras, previa autorización de la empresa 	<p>Asesor comercial Gestión logística</p>

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
	<ul style="list-style-type: none"> • Cambios de beneficiarios o ingresos de beneficiarios hasta el momento de la renovación • Profundizaciones: Son vinculaciones nuevas que se pueden reportar dentro del mes en curso o el mes siguiente de acuerdo con negociación comercial. <p>Remitir información a Gestión Logística y Documental para su registro en JK Mate. Ver Manual de Grabación de Contratos.</p> <p>NOTA: Las novedades de retiro de previsión empresarial se deben realizar mes vencido a la fecha de la solicitud del cliente a fin de asegurar el cambio en la facturación del mes siguiente.</p>	

Fuente: Sector Exequial S.A. (2024). **Procedimiento Venta de Previsión Empresarial (GC-PEE-P-01 V7)**. Sector Exequial

S.A. Documento interno.

Metodología

Enfoque, alcance y diseño de la investigación

Enfoque de la investigación

Este estudio se desarrolla bajo un enfoque cualitativo, el cual permite comprender y analizar las percepciones y opiniones de los colaboradores y clientes empresariales de la empresa Sector Exequial, específicamente de las áreas Logística y contratos, facturación y cartera, previsión empresarial y cobranza – Contac center, las cuales tienen una relación directa con los procesos de en la línea de negocio de previsión empresarial. Este enfoque facilita la comprensión de las estrategias a adoptar desde una perspectiva interpretativa.

Alcance de la investigación

El alcance es **descriptivo**, ya que busca identificar y caracterizar las principales oportunidades de mejora percibidas, que permitan mejorar los procesos operativos relacionados con línea de negocio de previsión empresarial de Sector Exequial.

Diseño de la investigación

El diseño es **no experimental** y **transversal**. No se manipulan variables y la recolección de datos se realiza en un único momento. Este diseño permite obtener un panorama puntual de las prácticas y percepciones de los colaboradores y clientes sobre el tema.

Fuentes de información

La investigación se fundamenta en **fuentes secundarias**, particularmente en la **normatividad colombiana** aplicable al tema en estudio, como leyes, decretos y resoluciones emitidas por las autoridades competentes. Asimismo, se analizan los **procedimientos documentales internos de la empresa**, incluyendo manuales, políticas internas y reportes organizacionales, los cuales constituyen un marco práctico para contextualizar la normativa en el entorno organizacional.

Población

La población está conformada por los colaboradores y clientes empresariales de previsión empresarial de Sector Exequial. Según datos oficiales de la empresa Sector Exequial, esta población asciende a **23 colaboradores** de las áreas de que están directamente relacionadas con el producto bajo estudio y **230 clientes empresariales activos** al corte de diciembre 2024.

Muestra

Para los colaboradores de la empresa Sector Exequial, se seleccionó un censo, conformado por los **23 empleados**, considerando que son los únicos relacionados con los procesos del producto objeto de estudio previsión exequial, de otra parte, para los clientes empresariales se utilizó un muestreo aleatorio simple para seleccionar una muestra representativa de la población.

Para clientes empresariales se estimó un tamaño de muestra de **145 participantes**, considerando una población de 230, un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%; sin embargo, esta muestra se validará considerando disponibilidad y voluntad de participación en el cuestionario.

Ficha técnica

1. Tipo de estudio: Descriptivo, transversal.
2. Método de recolección: Encuesta estructurada aplicada de manera virtual a través de Forms de Ms365, la cual puede ser revisada en el siguiente enlace <https://forms.office.com/r/SFZnEWBPMh>
3. Fecha de aplicación: Del 1 al 15 de enero de 2025.
4. Instrumento: Cuestionario con 15 preguntas cerradas y abiertas sobre problemas y oportunidades de mejora en los procesos operativos de la línea de negocio de previsión empresarial.

Variables de estudio

5. **Variable dependiente:** Procesos operativos de la línea de negocio de previsión empresarial
6. **Variables Independientes:**
 - Género
 - Rol en la organización
 - Antigüedad en la empresa
 - Proceso o área de interacción principal
 - Tiempos de respuesta en los procesos
 - Frecuencia de errores en los procesos

Selección de métodos o instrumentos para recolección de información

Se ha determinado como instrumento para esta investigación un cuestionario dirigido a una población específica en la que se encuentran actores involucrados los cuales son 23 colaboradores internos, que hacen parte del grupo de empleados de Sector Exequial involucrados en los procesos de afiliación, facturación y gestión de pagos.

Por otra parte, también se busca obtener información proporcionada por clientes empresariales, que hacen referencia a representantes de empresas que contratan los planes de previsión exequial.

El contenido principal del cuestionario se centra en una estructuración de preguntas abiertas y cerradas, además de una escala de Likert, todo conjunto con la finalidad de conseguir datos cualitativos y cuantitativos que contribuyan a una mejor comprensión del entorno para desarrollar herramientas efectivas a los requerimientos más importantes identificados.

La estructura del cuestionario se divide en cinco apartados, cada uno de ellos se encuentra orientado con la recolección de datos concretos de manera que se pueda facilitar el tratamiento de los objetivos propuestos en la investigación. El propósito de esta división simplifica el estudio por secciones de las respuestas con el objetivo de que los datos recolectados sean pertinentes y tengan un orden que facilite el análisis y la interpretación de los datos.

La primera sección "Datos generales", busca obtener una breve información general de aquellos participantes en el cuestionario. En esta parte se recolectan los datos fundamentales como el sexo, la función en la organización, la antigüedad en la compañía y el principal campo de interacción. Con esta información se facilita la comparación de las respuestas recogidas, distinguiendo entre empleados internos y clientes de la empresa, además de detectar posibles patrones basándose en la experiencia de los participantes con los procesos evaluados.

La segunda parte, "Percepción de los procesos operativos", se centra en valorar la opinión de los participantes acerca de los tiempos de respuesta y la regularidad de fallos en procedimientos esenciales, tales como la carga de afiliaciones, administración de novedades de retiro, facturación y ejecución de pagos. Mediante cuestionamientos de escala Likert, se pretende determinar qué procesos son vistos como más lentos o problemáticos, además del grado de influencia que estos problemas tienen en la satisfacción de los usuarios.

En la tercera parte, titulada "Identificación de los problemas más relevantes", se pide a los participantes que elijan los procesos que, según su percepción, tienen un mayor efecto adverso en la eficacia operacional.

Asimismo, se indaga sobre las causas más frecuentes de inconvenientes en la facturación, como datos incompletos, procesos manuales lentos o falta de herramientas tecnológicas. Esta sección proporciona información valiosa sobre las áreas prioritarias de mejora.

El objetivo de la cuarta sección, "Aplicación y percepción de herramientas tecnológicas", busca medir la disposición y la percepción de los participantes relacionándolos con la puesta en marcha de soluciones tecnológicas. En ese sentido, se examina la perspectiva acerca de la oportunidad de mejorar los procesos fundamentales a través de herramientas tecnológicas, además de los atributos que ven como fundamentales en una solución, como la sencillez de manejo, centralización de datos, automatización y análisis de tendencias.

Finalmente, la quinta parte, "Propuestas de mejora", se compone de tres cuestionamientos abiertos que habilitan a los participantes a sugerir o aportar soluciones concretas para perfeccionar los procesos existentes. Se incorpora una cuestión enfocada en reconocer las ventajas que se perciben al utilizar herramientas tecnológicas en otros sectores de la compañía, con el objetivo de establecer experiencias que podrían ser replicadas en la línea de negocio estudiada.

Técnicas de análisis de datos

Para el análisis de los datos recogidos a través del cuestionario se hará uso de varias técnicas que permitirán interpretar la información y la alinearán con los objetivos específicos de la investigación. Adicionalmente, dado que el cuestionario incluye preguntas cerradas, de escala Likert y abiertas, se utilizarán enfoques tanto cuantitativos como cualitativos.

En un inicio, se busca analizar preguntas cerradas en escalas de calificación, como la percepción de los tiempos de respuesta y la frecuencia de errores en los procesos a través de metodologías de estadística descriptiva. En ese sentido, se realizarán cálculos de frecuencias, porcentajes y tendencias en las respuestas de los que realizan el cuestionario. Por ejemplo, se busca evaluar la frecuencia de errores de facturación o carga de noticias y cómo estos problemas afectan la percepción tanto de clientes como de colaboradores. Posterior a ello el análisis busca representar por medio de gráficos de barras, tablas cruzadas y demás la facilidad para la comprensión de los resultados.

En relación con las preguntas de opción múltiple, se busca aplicar un análisis comparativo en donde sea posible centrarse en los procesos con un mayor impacto negativo y las características más relevantes que se puedan desarrollar en la implementación de una solución tecnológica.

Para el apartado correspondiente con las preguntas abiertas, este se enfoca principalmente en una sección de propuestas de mejora, con esta información, se pretende proceder con una codificación y categorización de las respuestas para identificar temas frecuentes, sugerencias clave y palabras relacionadas con las mejoras propuestas, para esta sección, su objetivo principal es la extracción de hallazgos cualitativos, que complementarán los resultados cuantitativos obtenidos previamente.

Finalmente, se combinarán los resultados de los análisis cuantitativos y cualitativos para generar conclusiones robustas y alineadas con los objetivos de la investigación. Los hallazgos serán presentados mediante gráficos, tablas y resúmenes que faciliten la interpretación de los datos y permitan formular recomendaciones concretas para la mejora de los procesos operativos en Sector Exequial.

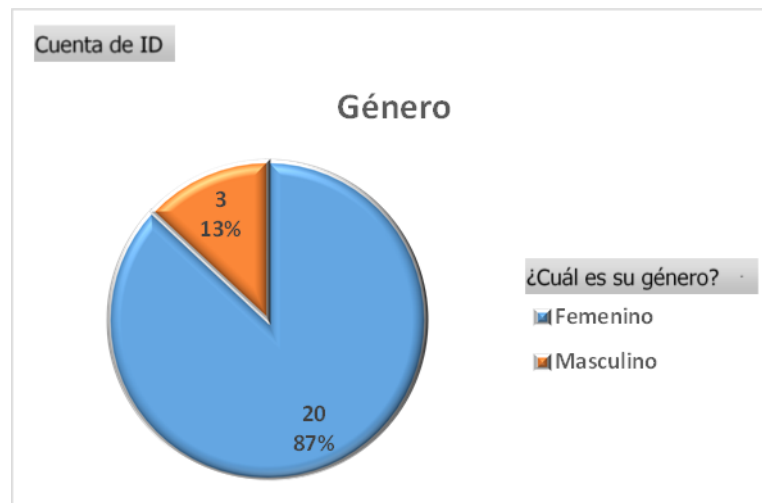
Tipo de pregunta	Técnica de análisis	Descripción	Resultado esperado
Preguntas cerradas (Sección 1: Datos generales)	Estadística descriptiva	Cálculo de frecuencias y porcentajes para caracterizar a los participantes (rol, antigüedad, área).	Distribución de la muestra según características.
Escalas de valoración (Sección 2: Percepción de procesos operativos)	Estadística descriptiva	Análisis de los tiempos de respuesta y frecuencia de errores, identificando patrones cuantitativos.	Gráficos y tablas que muestran tendencias.
Preguntas de selección múltiple (Secciones 3 y 4)	Análisis comparativo	Comparar opciones seleccionadas por los participantes para identificar los procesos críticos y necesidades tecnológicas.	Identificación de prioridades y tendencias.
Preguntas abiertas (Sección 5: Propuestas de mejora)	Análisis de contenido	Codificación y categorización de las respuestas abiertas para extraer temas recurrentes y sugerencias clave.	Principales propuestas y temas emergentes.
Agrupación de datos	Análisis cruzado	Relación de variables (por ejemplo, rol en la organización y percepción de los problemas operativos).	Comparación de resultados entre segmentos.

Análisis y discusión de resultados

Análisis secciones 1 y 2 – Estadística Descriptiva

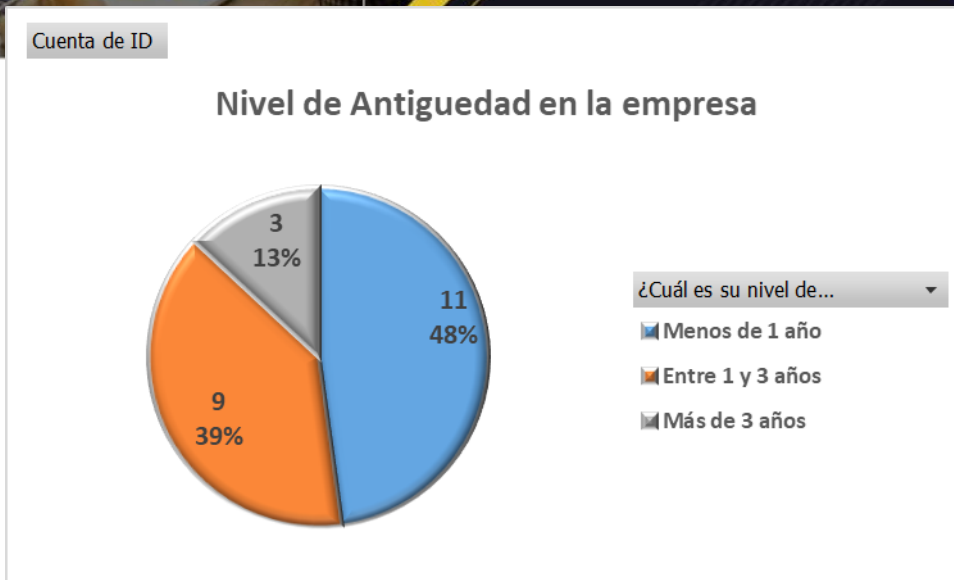
Del análisis efectuado a los 23 colaboradores, se puede indicar lo siguiente:

1. Del total de colaboradores, 20 de ellos equivalente al (87%), corresponden a mujeres y 3 equivalentes al (13%) corresponden a hombres.



Fuente: Propia - <https://forms.office.com/r/SFZnEWBPMh>

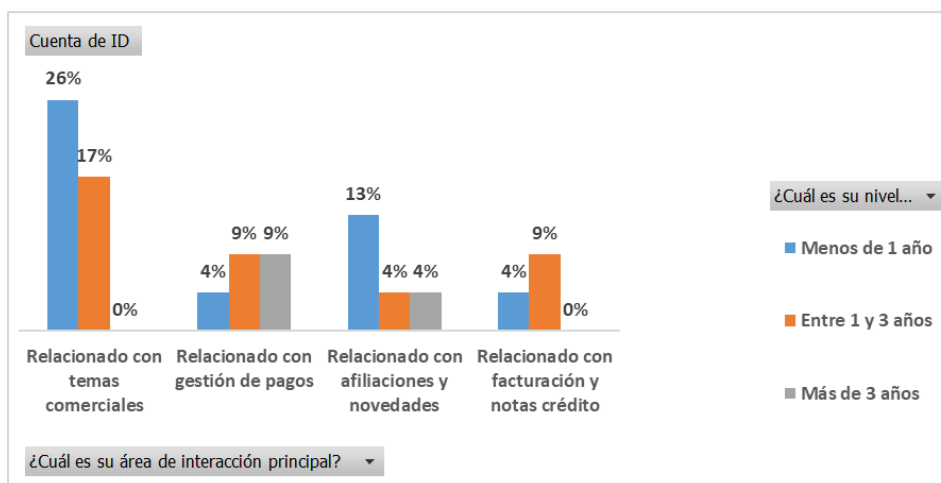
2. De la pregunta ¿Cuál es su rol en la organización?, el 100% de las respuestas (23) corresponde a colaboradores internos, lo cual indica que ningún cliente participó en el diligenciamiento de la encuesta.
3. Al analizar el nivel de antigüedad en la empresa se encuentra que 11 colaboradores correspondientes al 48%, tienen menos de 1 año de antigüedad en la empresa, 9 de ellos equivalentes al 39% tienen entre 1 y 3 años de antigüedad y 3 de ellos equivalentes al 13% tienen más de 3 años de antigüedad.



Fuente: Propia - <https://forms.office.com/r/SFZnEWBPMh>

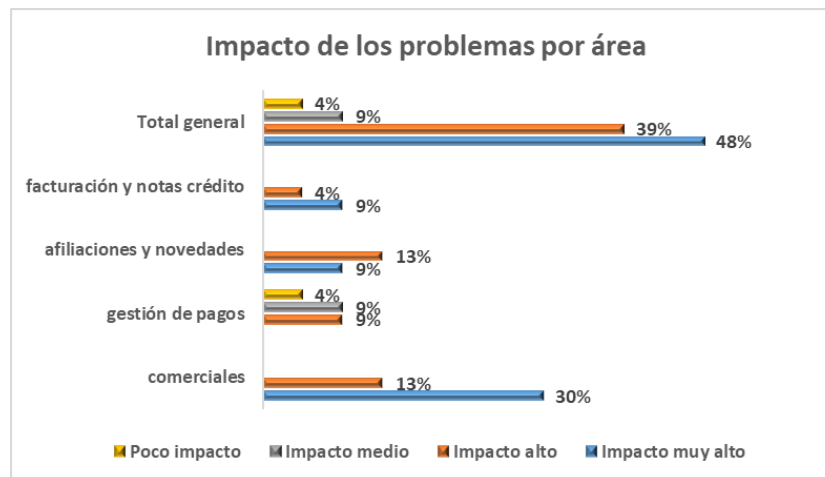
- Al evaluar el área de interacción principal de la empresa se encuentra que, de los colaboradores el 43% corresponde al área comercial, el 22% tiene relación con gestión de pagos, otro 22% tiene relación con afiliaciones y novedades y un 13% está relacionado con facturación y notas de crédito.

Ahora bien, al analizar la relación del área de interacción principal vs el nivel de antigüedad en la empresa, se puede analizar que el área con una concentración de nivel de antigüedad inferior a los 3 años es el área comercial, esto puede indicar que hay una mayor rotación de personal en esta.



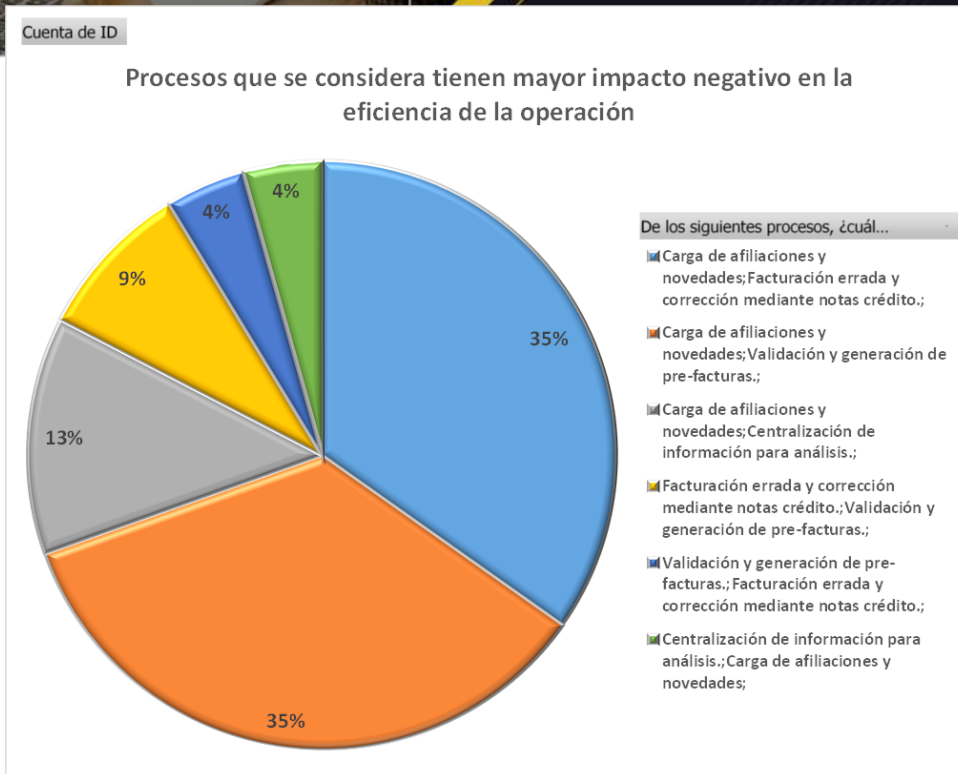
Fuente: Propia - <https://forms.office.com/r/SFZnEWBPMh>

5. De la pregunta ¿Que impacto tienen los problemas en su satisfacción general? Vs el área relacionada se encuentra que el 48% y 39% de los colaboradores lo califican como impacto muy alto e impacto alto respectivamente. Ahora bien, al analizar el impacto por área se encuentra que el área comercial es la más impactada al indicar con un 30% la calificación de impacto muy alto y un 13% impacto alto.



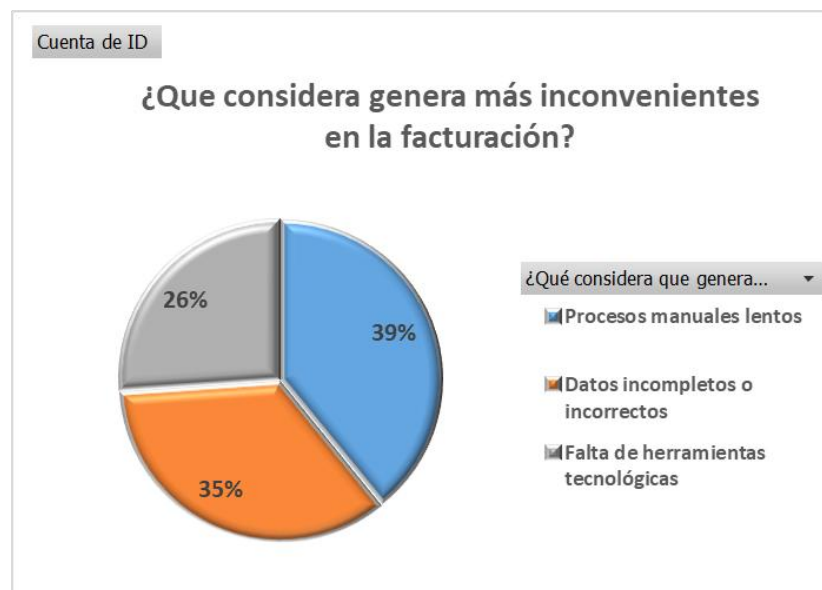
Fuente: Propia - <https://forms.office.com/r/SFZnEWBPMh>

6. De la pregunta relacionada con los procesos que se considera tienen mayor impacto negativo en la eficiencia de la operación, donde se toma como encuesta a los 23 empleados que están directamente relacionados con la línea de negocio de previsión empresarial y teniendo en cuenta que esta pregunta era de selección múltiple con 2 opciones a seleccionar; se evidencia que de acuerdo con los resultados obtenidos principalmente un 35% le atribuye un mayor impacto a los procesos de (Carga afiliaciones y novedades; y Facturación errada y corrección mediante notas de crédito), y otro 35% lo atribuye a los procesos de (Carga de afiliaciones y novedades; y Validación y generación de pre- facturas).



Fuente: Propia - <https://forms.office.com/r/SFZnEWBPMh>

7. De la pregunta ¿Que considera genera más inconvenientes en la facturación?, de los colaboradores el 39% indicó que, a procesos manuales y lentos, el 35% a datos incompletos o incorrectos y el 26% a falta de herramientas tecnológicas.

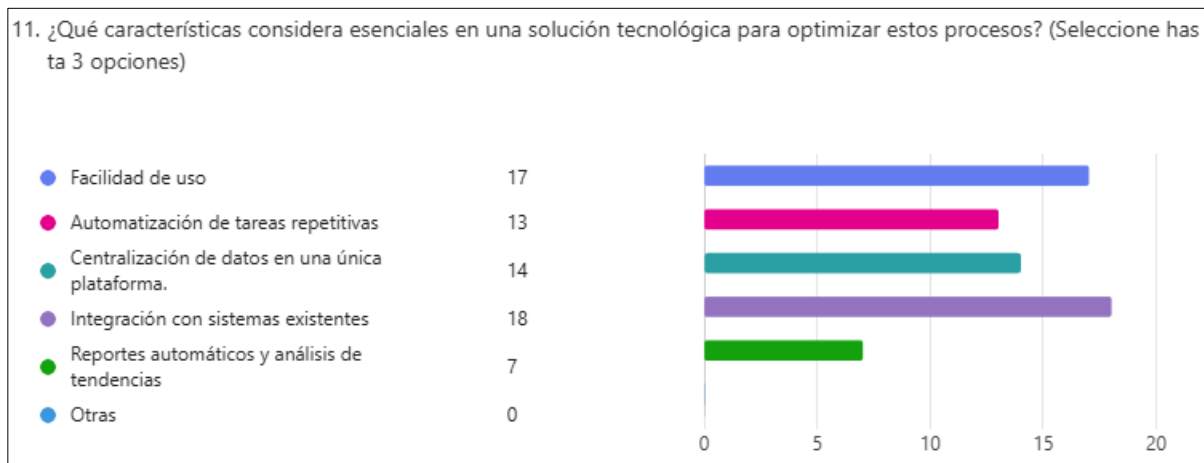


Fuente: Propia - <https://forms.office.com/r/SFZnEWBPMh>

Análisis secciones 3 y 4

1. En la pregunta relacionada con las características esenciales en la solución tecnológica, donde se toma como encuesta a los 23 empleados que están directamente relacionados con la línea de negocio de previsión empresarial y teniendo en cuenta que esta pregunta era de selección múltiple con 3 opciones a seleccionar; se evidencia que de acuerdo con los resultados obtenidos; las características esenciales en la solución tecnológica están distribuidas de la siguiente manera:

- Integración con sistemas existentes con el 26%
- Facilidad de uso con el 25%
- Centralización de datos en una única plataforma con el 20%
- Automatización de tareas repetitivas con el 19%
- Reportes automáticos y análisis de tendencias con el 10%

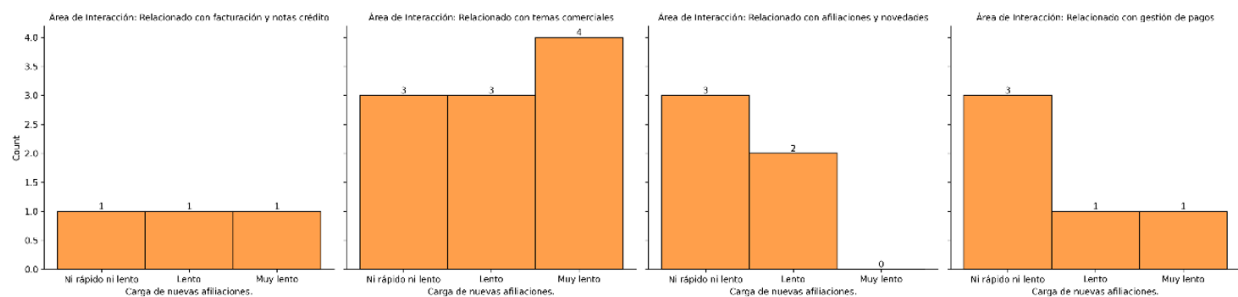


Fuente: Propia - <https://forms.office.com/r/SFZnEWBPMh>

Análisis sección 5

Inicialmente como se puede apreciar en el gráfico relacionado con la evaluación con facturación y notas de crédito se pudo evidenciar que generalmente para las diversas áreas el comportamiento no es rápido, en donde puntualmente los relacionados y afines con temas comerciales destacaron un comportamiento lento o muy lento siendo entre su área el 70% de los encuestados y a nivel general, el 56% de los encuestados considera que los procesos en estas áreas tienen un comportamiento "Lento" o "Muy lento", siendo los temas comerciales los que destacan con la percepción más negativa, lo que refuerza la necesidad de realizar mejoras en los procesos relacionados con temas comerciales, ya que estos son percibidos como más ineficientes en comparación con otras áreas.

12. Análisis de tiempos de respuesta en proceso relacionado con carga de nuevas afiliaciones, segmentado por área de interacción

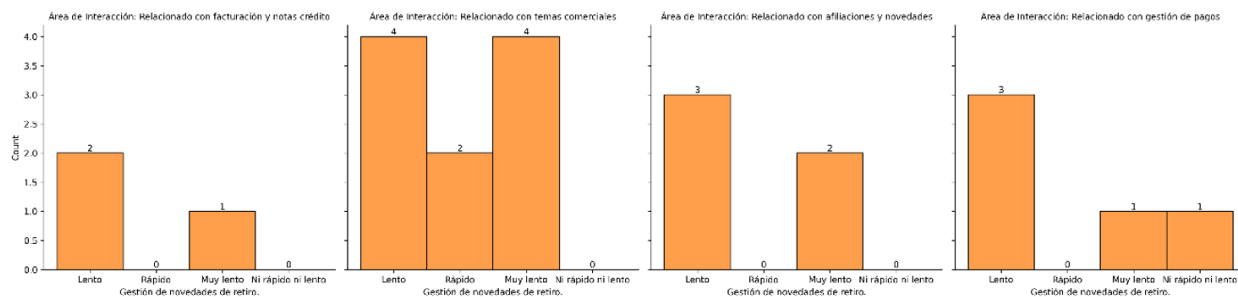


Fuente: Propia - <https://forms.office.com/r/SFZnEWBPMh>

A nivel general, 77% de los encuestados califican los procesos de gestión de novedades de retiro como "Lento" o "Muy lento", mientras que temas Comerciales y Afiliaciones y Novedades destacan como las áreas con percepciones más críticas.

La gestión de pagos tiene una percepción ligeramente menos negativa, lo que puede ser una señal de que algunos procesos son más eficientes en esta área.

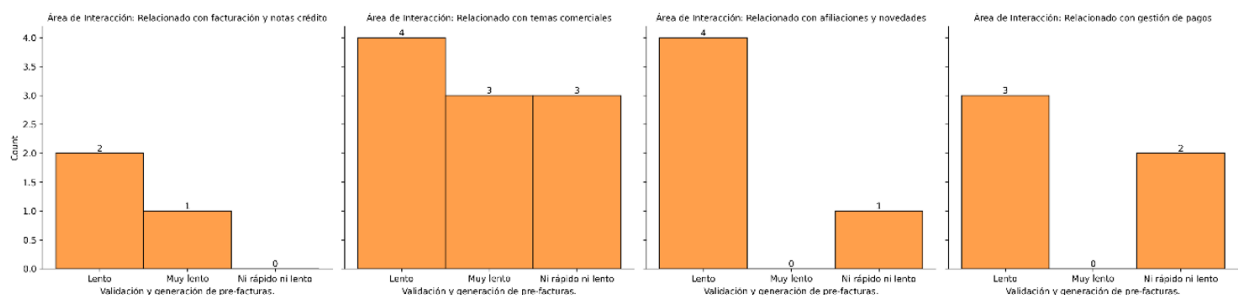
13. Análisis de tiempos de respuesta en procesos relacionados con la gestión de novedades de retiro, segmentado por área de interacción



Fuente: Propia - <https://forms.office.com/r/SFZnEWBPMh>

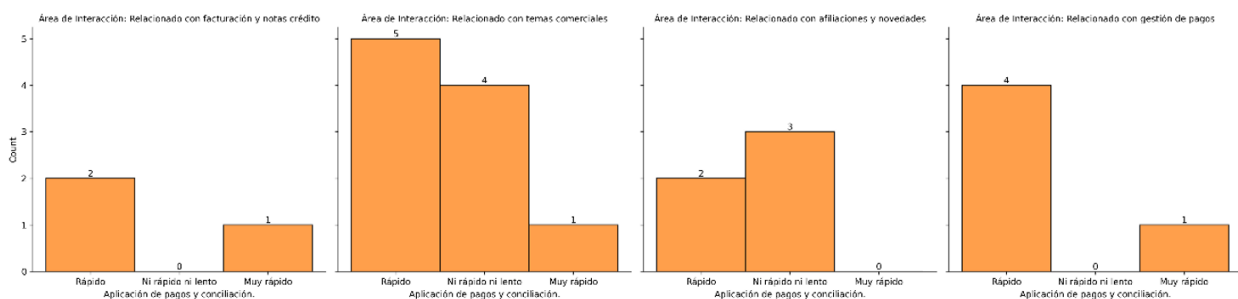
A nivel general, 70% de los encuestados califican el proceso de validación y generación de pre-facturas como "Lento" o "Muy lento", por otro lado, las áreas de temas comerciales y facturación y notas de crédito como es usual concentran la mayor cantidad de percepciones negativas, sugiriendo una alta necesidad de mejora.

14. Análisis de tiempos de respuesta en procesos relacionados con la generación de pre-facturas, segmentado por área de interacción



Fuente: Propia - <https://forms.office.com/r/SFZnEWBPMh>

15. Análisis de tiempos de respuesta en procesos relacionados con la aplicación de pagos y conciliación, segmentado por área de interacción

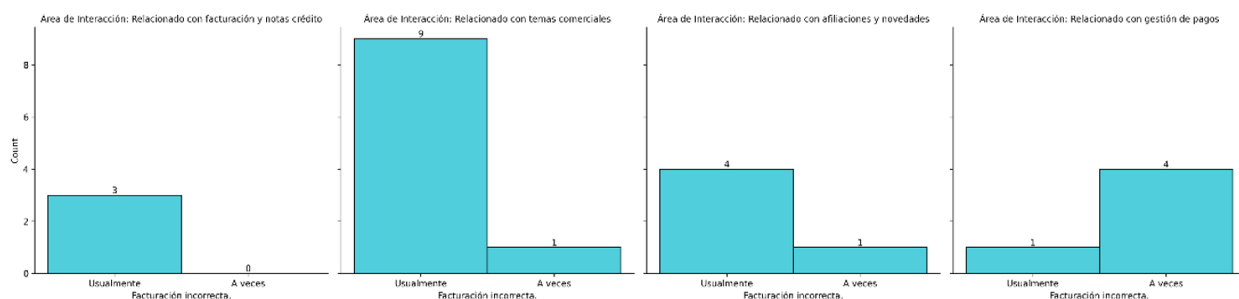


Fuente: Propia - <https://forms.office.com/r/SFZnEWBPMh>

En lo que respecta con los problemas más comunes que se abordan se puede observar que, la facturación incorrecta es el problema más recurrente, especialmente en las áreas de "Facturación y Notas de Crédito" y "Temas Comerciales", donde la mayoría de los encuestados indican que estos errores ocurren "usualmente". Este problema resalta la necesidad de una revisión urgente en los procesos de estas áreas. Por otro lado, los problemas en la carga de novedades de retiro también presentan una alta recurrencia, con una gran proporción de respuestas señalando que estos problemas ocurren "usualmente". Áreas como "Facturación y Notas de Crédito" y "Afiliaciones y Novedades" destacan como puntos críticos que requieren atención prioritaria para mejorar la percepción de los procesos.

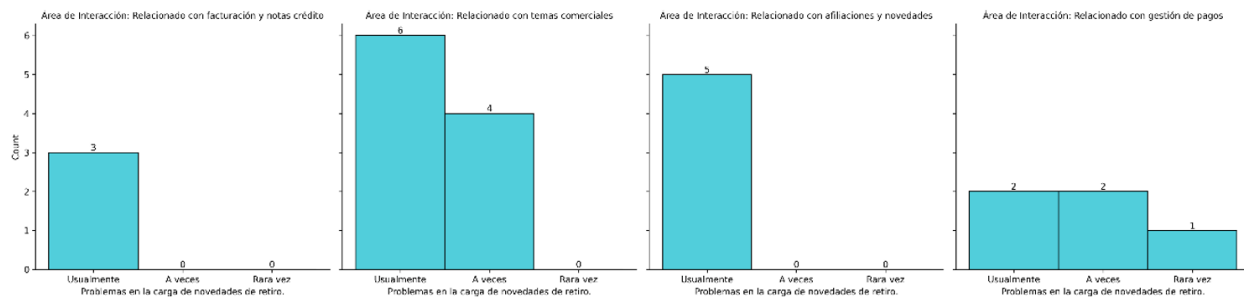
En contraste, la aplicación de pagos muestra una percepción mucho más positiva. En esta área, la mayoría de los encuestados consideran que los problemas ocurren "rara vez" o "nunca", lo que la posiciona como un punto fuerte comparativo. Dado esto, los procesos en gestión de pagos podrían servir como modelo para optimizar y replicar buenas prácticas en otras áreas operativas más críticas. Estos resultados proporcionan una base clara para priorizar mejoras en los procesos organizativos y aumentar la satisfacción general de los colaboradores.

16. Análisis de frecuencia de errores en procesos relacionados con facturación incorrecta, segmentado por área de interacción



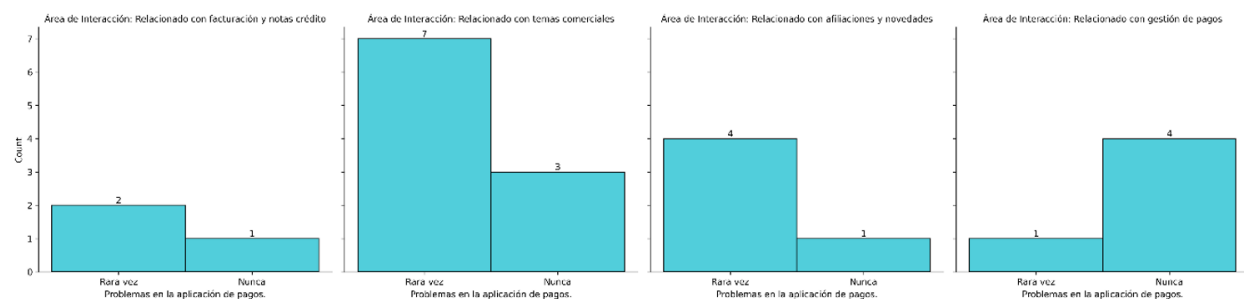
Fuente: Propia - <https://forms.office.com/r/SFZnEWBPMh>

17. Análisis de frecuencia de errores en procesos relacionados con problemas en la carga de novedades de retiro, segmentado por área de interacción



Fuente: Propia - <https://forms.office.com/r/SFZnEWBPMh>

18. Análisis de frecuencia de errores en procesos relacionados con problemas en la aplicación de pagos, segmentado por área de interacción



Fuente: Propia - <https://forms.office.com/r/SFZnEWBPMh>

Procesamiento de Lenguaje Natural en Preguntas Abiertas

Con el fin de entender las necesidades, sugerencias y comentarios de las preguntas abiertas se realizó una identificación de la unión de dos palabras más utilizada de tipo bigrama por cada pregunta realizada, para este proceso se hizo uso de un notebook en implementando librerías, para tokenización, eliminación de stopwords, segmentación de bigramas y conteo de repetición de estos mismos en los cuales se pudo evidenciar lo siguiente:

- **¿Qué considera que genera más inconvenientes en la facturación?:** 'procesos manuales' con 9 apariciones

- **¿Cómo considera que se podría mejorar la relación entre Sector Exequial y sus clientes empresariales mediante la tecnología?:** 'mayor acompañamiento' con 5 apariciones
- **Si ya utiliza herramientas tecnológicas en otros procesos de su empresa, ¿qué beneficios ha percibido que podrían replicarse aquí?:** 'acceso información' con 6 apariciones

19. Resultados de frecuencia de bigramas para la sección de preguntas abiertas

Columna: ¿Qué considera que genera más inconvenientes en la facturación?
Bigramas más repetidos: 'procesos manuales' con 9 apariciones

Columna: ¿Cómo considera que se podría mejorar la relación entre Jardines del Apogeo y sus clientes empresariales mediante la tecnología?
Bigramas más repetidos: 'mayor acompañamiento' con 5 apariciones

Columna: Si ya utiliza herramientas tecnológicas en otros procesos de su empresa, ¿qué beneficios ha percibido que podrían replicarse aquí?
Bigramas más repetidos: 'acceso información' con 6 apariciones

Fuente: Propia

Análisis Alfa de Cronbach

Teniendo en cuenta que el análisis de alfa de Cronbach mide una dimensión y sume que todos los ítems tienen la misma varianza y para poder realizar los cálculos, se realizó la creación de una macro en Excel para el cálculo y se generó una hoja de cálculo de las dimensiones para poder validarlas en la escala de Likert.

Con lo anterior el resultado obtenido fue:

Resultado Alfa de Cronbach	1,153813883
----------------------------	-------------

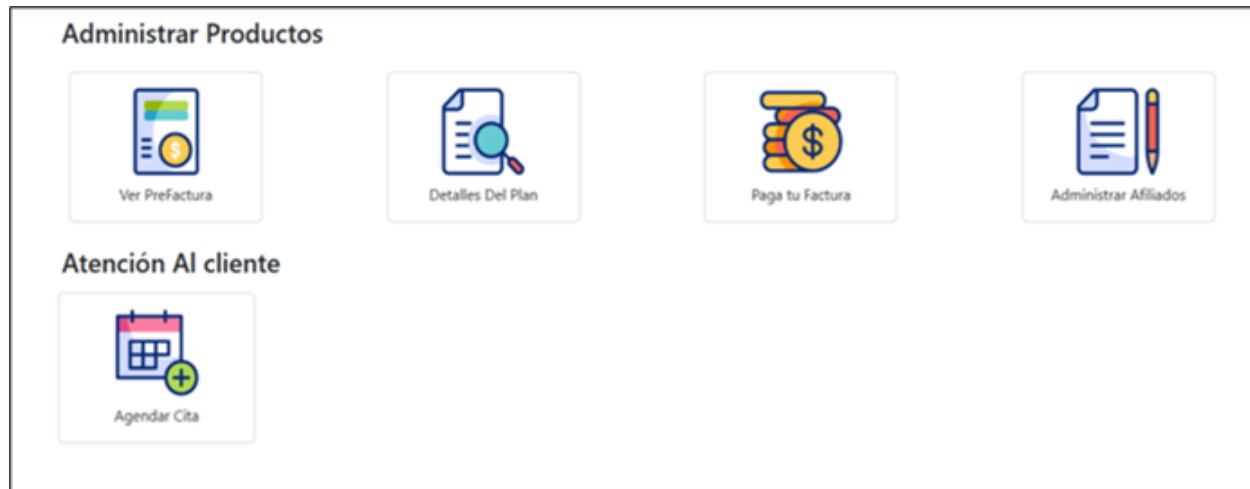
Lo cual indica que existe una excelente consistencia interna entre las preguntas seleccionadas, lo cual refleja que las respuestas son fiables y que los ítems evaluados fueron los adecuados para evaluar la percepción de la muestra seleccionada de los empleados al interior de Sector Exequial S.A; donde normalmente se encuentra que si la escala es superior al 0.9 el resultado es excelente.

Propuesta de solución

De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta generada se propone Generar un portal de autogestión empresarial el cual permita:

- Generar la prefactura de la empresa de manera automática y que esta sea enviada a la empresa para un proceso de conciliación y así evitar percances en la Factura
- Generar la creación y retiro de empleados de la empresa que posee el plan desde la misma plataforma; esta opción debe tenerla tanto la empresa como la compañía, para que de esta manera se eviten demoras en procesos administrativos en la sistematización de la novedad en el ERP y genere fallos en el resto de los procesos.
- Incluir la opción de pago de factura dentro de la plataforma para centralizar los pagos y que estos queden aplicados en el ERP de forma automática.
- Incluir la opción de validación de facturas y notas generadas con su detalle para análisis de tendencias de pagos y generación de facturas.
- Incluir la opción de solicitar agendamiento directo con el ejecutivo de cuenta encargado de la empresa y así garantizar un mayor acompañamiento, respaldo y seguimiento a cualquier novedad.
- Cuando el portal sea usado por la empresa solo podrá ver su información, sin embargo; si quien ingresa personal de la compañía deberán filtrar la empresa por nombre o por nit en cada opción para poder revisar y validar cualquier novedad o para la realización del seguimiento con la empresa.

Imagen 1. Propuesta de Portal de autogestión empresarial



Fuente: Propia

Arquitectura del portal de autogestión empresarial propuesto

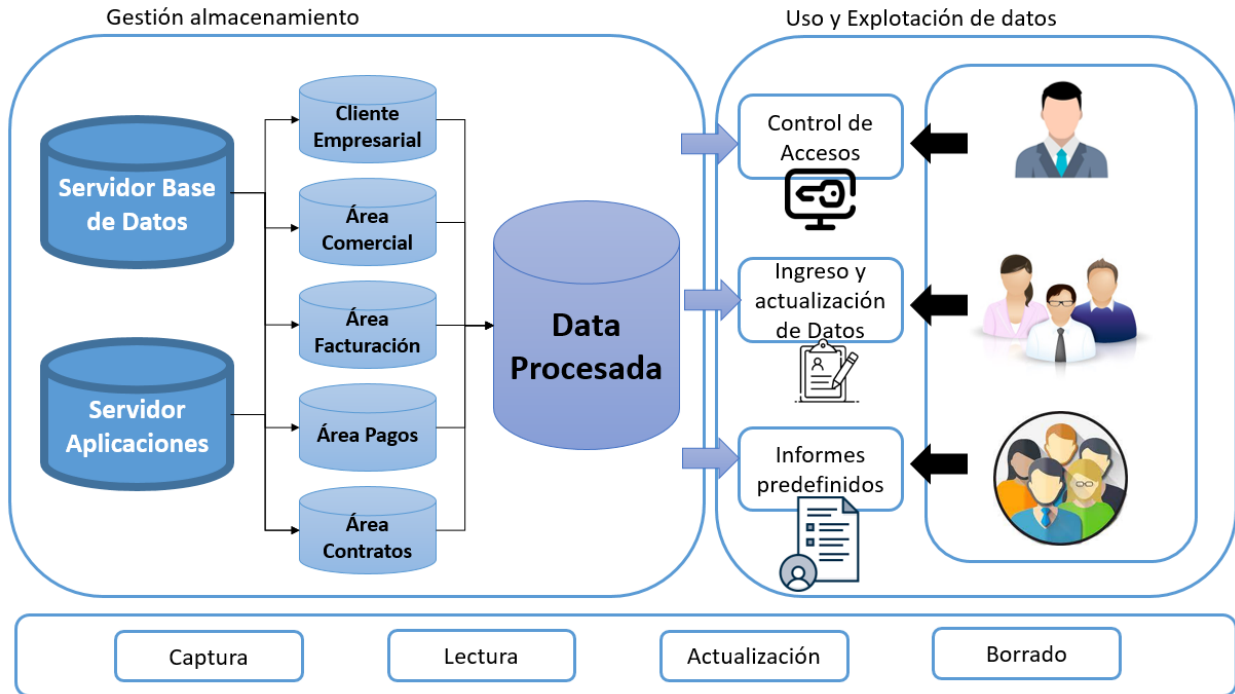
Por otra parte, con el fin de poder tener un modelo de arquitectura para el portal de autogestión empresarial propuesto y siguiendo los principios básicos de disponibilidad, confiabilidad y confidencialidad de la información se genera esta arquitectura a través del modelo CLAB; el cual se explica a continuación

- Captura
 - En este ítem del proceso se identifica que la información a registrar siempre está en un formulario, donde el usuario tiene los accesos para ingresar los datos y poder enviarlos a las bases de datos; donde una de las cosas más importantes es realizar una validación de los datos que se están diligenciando, si son correctos y el impacto que estos tienen en la operación y en la generación de información de valor para la toma de decisiones.

- Lectura
 - Esta fase del proceso es usada para poder leer los datos de la base de datos y poder mostrarlos al usuario a través de opciones de búsqueda, que permitan traer toda la información del formulario creado y en la cual solo podrá visualizar la información más no va a poder modificarla o eliminarla, para este proceso se debe tener totalmente claro los roles y responsabilidades de lectura de información, por medio de los diferentes permisos que se deben otorgar.
- Actualización
 - Esta fase es usada, para identificar que campos pueden ser modificados y cuales deben permanecer estáticos y sin posibilidad de modificación, adicional se validan que personas tienen permisos para hacer cada modificación en cada campo y poder obtener información confiable en todo momento, ya sea por cambios propios de la gestión o cambios por errores en el ingreso de datos.
- Borrado
 - Se definen cuáles son los datos que pueden ser borrados y lo más recurrente cuales datos se inactivan y no se eliminan para poder tener un control y no pérdida de los históricos de los diferentes sistemas de información

Por último, se muestra visualmente como es la interacción de los diferentes servidores con la operación del sistema de autogestión propuesto

Imagen2: Arquitectura portal de autogestión.



Fuente: Propia

Conclusiones

- Frente al objetivo general, se considera que la implementación de soluciones tecnológicas resulta crucial para mejorar la eficiencia operativa en la línea de negocio de previsión empresarial. La automatización de procesos, en particular en áreas como facturación, carga de nuevas afiliaciones y gestión de pagos, reducirá significativamente los tiempos de respuesta y errores, lo que no solo optimiza la eficiencia interna, sino que también fortalece la oferta de valor hacia los consumidores. Además, permitirá una toma de decisiones más ágil y basada en datos, favoreciendo la competitividad de la empresa.
- Frente al primer objetivo específico, del análisis realizado se puede establecer que la gestión comercial presenta inconsistencias que impactan la rotación y la percepción de lentitud en los procesos. Estas inconsistencias son una barrera para alcanzar los objetivos de cumplimiento de metas, ya que afectan tanto la motivación del equipo como la eficacia en la implementación de promociones e incentivos. Es fundamental implementar un sistema que permita monitorear y ajustar en tiempo real las estrategias comerciales, así como proporcionar mayor claridad y agilidad en los procesos internos para optimizar el rendimiento general.
- Frente al segundo objetivo específico, se encuentra que la lentitud en el proceso de carga de afiliaciones y novedades es un desafío clave que impacta la eficiencia operativa. La automatización de estos procesos, mediante herramientas tecnológicas específicas, permitirá reducir significativamente los tiempos de actualización y minimizar los errores. Esto no solo mejorará la experiencia del cliente, sino que también liberará tiempo en las áreas operativas para que puedan centrarse en tareas de mayor valor estratégico, aumentando la productividad general y mejorando la satisfacción de los colaboradores.

- El área comercial muestra los mayores problemas en términos de rotación, impacto operativo y percepción de lentitud. Esto la convierte en una prioridad para intervenir y mejorar procesos.
- La lentitud de los procesos manuales es el principal factor que afecta la eficiencia en múltiples áreas, especialmente en facturación. Es necesario evaluar la automatización de estas actividades para optimizar tiempos y minimizar errores.
- Mientras que áreas como la gestión de pagos presentan una percepción positiva en cuanto a eficiencia, otras, como Comerciales y Afiliaciones y Novedades, destacan por sus problemas. Esto sugiere la necesidad de compartir buenas prácticas entre áreas con mejores resultados.
- Los errores en facturación son un problema transversal que afecta a múltiples áreas. Es necesario priorizar la revisión y optimización de los procesos asociados para reducir los errores y mejorar la percepción de los colaboradores.
- Con un 48% de colaboradores con menos de un año de antigüedad y alta rotación en ciertas áreas, es crucial implementar estrategias de retención y formación para disminuir el impacto de la rotación en el desempeño general.

Lista de referencias

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2000). Ley 594 de 2000 (14 de julio) .
Por la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones. Recuperado de
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=7850>

Barreto Rivera, RA y Caro Vidal, D. (2015). El modelo de las cinco fuerzas de Michael Porter: Una aplicación en la industria del transporte público terrestre en Colombia. *Entramado, 11 (1),
<https://revistas.ue.uexte.edu.co/indice.php/ellos/articulo/vista/5822/74>

Sector Exequial S.A. (2024). **Procedimiento Venta de Previsión Empresarial (GC-PEE-P-01 V7)**. Sector Exequial S.A. Documento interno.

Sector Exequial S.A. (2024). **Renovación Contratos Previsión Empresarial (GC-PEE-P-02 V4)**. Sector Exequial S.A. Documento interno.

Congreso de Colombia. (2009). Ley 1328 de 2009. Diario Oficial No. 47.411, 15 de julio de 2009. Recuperado de
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=36841>

Congreso de Colombia. (2003). Ley 795 de 2003: Por la cual se ajustan algunas normas del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial N° 45.064. Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=7850>

Connolly, T. y Begg, C. (2015). Sistemas de bases de datos: un enfoque práctico para el diseño, la implementación y la gestión (6ª ed.). Educación Pearson.

(Referencia clave para los conceptos de captura, lectura, actualización y borrado en sistemas de bases de datos).

Silberschatz, A., Korth, HF y Sudarshan, S. (2020). Conceptos del sistema de bases de datos (7ª ed.). McGraw-Hill.

(Base teórica sobre validación, gestión y roles de acceso en bases de datos).

Laudon, KC y Laudon, JP (2021). **Sistemas de información gerencial: gestión de la empresa digital