



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DE GESTIÓN
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE PROYECTOS

TRABAJO ESPECIAL DE GRADO

**DISEÑO DE UN MÉTODO DE GESTIÓN PARA EL
MONITOREO Y CONTROL DEL SISTEMA OPERATIVO DE
ORIENTAL DE SEGUROS, C.A.**

Presentado por:

Penso Rodríguez, Daunys Lissett

Para optar al título de:

Especialista en Gerencia de Proyectos

Asesor:

Jairo Pico

Puerto Ordaz, mayo de 2018



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DE GESTIÓN
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE PROYECTOS

TRABAJO ESPECIAL DE GRADO

**DISEÑO DE UN MÉTODO DE GESTIÓN PARA EL
MONITOREO Y CONTROL DEL SISTEMA OPERATIVO DE
ORIENTAL DE SEGUROS, C.A.**

Presentado por:

Penso Rodríguez, Daunys Lissett

Para optar al título de:

Especialista en Gerencia de Proyectos

Asesor:

Jairo Pico

Puerto Ordaz, mayo de 2018



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN: GERENCIA DE PROYECTOS

APROBACIÓN DEL ASESOR

Me dirijo a usted por medio de la presente, en la oportunidad de hacer constar que he leído el Trabajo Especial de Grado, presentado por la ciudadana **Penso Rodriguez, Daunys Lissett, C.I: 19.904.770**, para optar al grado de Especialista en Gerencia de Proyectos, cuyo título tentativo es : **DISEÑO DE UN MÉTODO DE GESTIÓN PARA EL MONITOREO Y CONTROL DEL SISTEMA OPERATIVO DE ORIENTAL DE SEGUROS, C.A.**; y que acepto asesorar al estudiante, en calidad de **Tutor**, durante la etapa de desarrollo del trabajo de investigación hasta su presentación para su evaluación definitiva.

En Ciudad Guayana, a los 29 días del mes de Enero de 2018.

Firma:

Cedula:


14545317



ORIENTAL DE SEGUROS

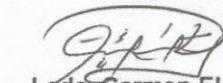
APROBACIÓN DE TRABAJO DE GRADO POR LA EMPRESA

Por medio de la presente se hace constar que el (la) Señor (a), **DAUNYS LISSETT PENSO RODRIGUEZ**, titular de la Cédula de Identidad N° **19.904.770**, realizó su Trabajo de Grado para optar por el título de Especialista de Gerencia de Proyectos en nuestra empresa.

El Trabajo de Grado está titulado de la siguiente manera: **Diseño de un método de gestión para el monitoreo y control del sistema operativo de Oriental de Seguros, C.A.**

Constancia que se expide a petición de la parte interesada en Caracas, a los 29 de Enero de 2018.

Atentamente,


Lcda. Carmen Elena Rodríguez
Gerencia de Recursos Humanos


LA ORIENTAL DE SEGUROS C.A.
RIF: J-08003968-8
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS


LA ORIENTAL DE SEGUROS C.A.
RIF: J-08003968-8

LISTA DE ACRÓNIMOS Y SIGLAS

- EDT/WBS:** Estructura Desagregada de Trabajo.
- PMBOK:** Project Management Body Of Knowledge.
- PMI:** Project Management Institute.
- SUDEASEG:** Superintendencia de la Actividad Aseguradora.
- UPEL:** Universidad Politécnica Experimental Libertador.
- C.A.:** Compañía Anónima.
- APP:** Application (aplicación).
- TEG:** Trabajo Especial de Grado.
- UCAB:** Universidad Católica Andrés Bello.
- PDVSA:** Petróleos de Venezuela, Sociedad Anónima.
- ISO:** Organización Internacional de Estandarización.
- CVG:** Corporación Venezolana de Guayana.
- RRHH:** Recursos Humanos.
- RRII:** Relaciones Internacionales.
- SGBD:** Sistema Gestor de Bases de Datos.
- LOT:** Ley Orgánica del Trabajo.
- HCM:** Hospitalización, Cirugía y Maternidad.
- SMS:** Safety Management System (mensaje de texto).



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN: GERENCIA DE PROYECTOS

**DISEÑO DE UN MÉTODO DE GESTIÓN PARA EL MONITOREO Y CONTROL
DEL SISTEMA OPERATIVO DE ORIENTAL DE SEGUROS, C.A.**

Autora: Penso Rodriguez, Daunys Lissett

Asesor: Jairo Pico.

Año: 2018

RESUMEN

Oriental de Seguros, C.A., empresa dedicada a cubrir las necesidades de sus clientes por medio de pólizas de seguros generales, se divide en 11 sucursales dentro del territorio venezolano, entre ellas está, la sucursal de Puerto Ordaz que se especializa en ofrecer pólizas de seguros vehiculares, motivo por el cual, el presente Trabajo Especial de Grado consistió en Diseñar un método de gestión para el Monitoreo y Control de su sistema operativo con el propósito de llevar un control de las ventas de pólizas, de los reportes de siniestros y sus posibles soluciones, y que a su vez, hacer seguimientos de las mismas, determinando con ello, la cantidad de siniestros que fueron declarados y que fueron resueltos o estén pendientes aún por resolver. El diseño de este método de gestión podría permitir que la Oriental de Seguros llegue a funcionar con mayor eficiencia y que la solución de siniestros no acarree sobrecostos en la extensión de los plazos para la reparación de vehículos, implicando riesgos de pérdidas monetarias para la empresa. El método de monitoreo y control se enmarcó en la revisión de datos históricos documentados en la web interna y software Acxel de Oriental de Seguros y en la aplicación de un simulador en Microsoft Excel con una mejor estructuración de los procesos que permitieron efectuar mejoras al obtener los resultados esperados por la empresa y los clientes. Para concretar los procedimientos de gestión de monitoreo y control se tomó en cuenta los lineamientos y mejores prácticas aprobadas por el PMI (Project Management Institute).

Palabras claves: Monitoreo- Control – Sistema Operativo – Microsoft Excel – PMI (Project Management Institute).

Línea de trabajo: Gestión de Monitoreo y Control.

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE FIGURA	viii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I	3
EL PROBLEMA	3
1.1. Planteamiento del problema	3
1.2. Interrogantes de la investigación.....	6
1.3. Objetivo General	6
1.3.1. Objetivos específicos	6
1.4. Justificación.....	7
1.5. Alcance	7
1.6. Limitaciones	8
CAPÍTULO II.....	9
MARCO TEÓRICO	9
2.1. Antecedentes de la Investigación	9
2.2. Bases teóricas	11
2.3. Bases legales:	22
CAPÍTULO III.....	23
MARCO METODOLÓGICO	23
3.1. Tipo de investigación	23
3.2. Diseño de la investigación	24
3.3. Unidad de análisis, población y muestra	24
3.4. Instrumentos y técnicas de recolección de la información	24
3.5. Fases de la investigación	25
3.6. Operacionalización de los objetivos	26
3.7. Estructura Desagregada de Trabajo de la Investigación	28
3.8. Cronograma de actividades	28
3.9. Presupuesto del proyecto	29
3.10. Consideraciones éticas.....	29
CAPÍTULO IV	31
MARCO ORGANIZACIONAL	31

4.1. Breve reseña histórica de la organización	31
4.2. Visión.....	31
4.3. Misión.....	32
4.4. Nuestro negocio:	32
4.5. Sucursales de Oriental de Seguros, C.A.....	32
4.6. Productos de Oriental de Seguros, C.A.....	32
4.7. Servicios de Oriental de Seguros, C.A.	34
4.8. Ubicación geográfica	35
4.9. Estructura Organizativa	35
CAPÍTULO V	36
ANÁLISIS Y RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	36
CAPÍTULO VI	53
PROPUESTA DEL TEG.....	53
CAPÍTULO VII.....	59
EVALUACIÓN DEL PROYECTO	59
CAPÍTULO VIII	62
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	62
CONCLUSIONES.....	62
RECOMENDACIONES	64
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	65
ANEXO 1	67
CRONOGRAMA	67
ANEXO 2	69
REPORTES DE SINIESTROS EN EL TRANCURSO DEL TIEMPO EN ESTUDIO	69
ANEXO 3	75
CASO DE REAJUSTE DE MANO DE OBRA	75
ANEXO 4	77
SOLICITUD DE ADQUISIÓN DE PÓLIZA VEHICULAR	77
ANEXO 5	80
INFORMACION DE SINIESTROS BAJADA DEL SOFTWARE ACXEL DE ORIENTAL DE SEGUROS, C.A.....	80

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA	Pág.
2.1. Ciclo de vida de proyectos según PMI	14
2.2. Áreas de Conocimiento de la Gerencia de Proyectos	16
2.3. Grupos de Procesos de la Gerencia de Proyectos	17
2.4. Relación Sistema - Modelo – Implementación	20
3.1. Estructura Desagregada de Trabajo.....	28
4.1. Estructura Organizativa de Sucursal Puerto Ordaz.....	35
5.1. Sistema operativo de suscripción vehículos y renovación de pólizas.....	36
5.2. Sistema operativo de siniestros.....	39
5.3. Data de simulador – primera parte.....	42
5.4. Data de simulador – final de la data.....	43
5.5. Microsoft Excel simulador de aseguramiento y resultados.....	44
5.6. Sistema operativo en caso de siniestro.....	44
5.7. Sistema operativo en caso de siniestro – resultados.....	45
5.8. Data de simulador con los datos del mes de Abril de 2016.....	46
5.9. Data de vehículos reparados en el mes de Abril de 2016.....	47
5.10. Simulador de aseguramiento con data de Abril de 2016.....	47
5.11. Simulador de siniestro con data del mes de Abril de 2016.....	48
5.12. Resultados data – simulador.....	49
6.1. Data de simulador – primera parte de la data.....	54
6.2. Data de simulador – final de la data.....	54
6.3. Data de simulador con los datos del mes de Abril de 2016.....	55
6.4. Simulador de aseguramiento con data de Abril de 2016.....	56
6.5. Simulador del sistema operativo en Siniestro.....	56
6.6. Simulador siniestro con resultados.....	57
6.7. Resultados comparación data-simulador.....	58

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA	Pág.
3.1. Operacionalización de los objetivos.....	27
3.2. Presupuesto del proyecto.....	29

INTRODUCCIÓN

La Oriental de Seguros, C.A., tuvo sus inicios en el año 1975 con el nombre de La Primera Oriental de Seguros, C.A. En el año 1995, pasa por un proceso de transformación convirtiéndose en una de las empresas más competitiva y confiable, aumentando su margen de solvencia con la misión principal de respaldar a sus asegurados. Es así como La Oriental de Seguros inicia su proceso de crecimiento llegando a colocarse como una de las principales aseguradoras del país en los últimos años; y, adecuándose a los nuevos tiempos, en el año 2005, cambia el nombre y su imagen a Oriental de Seguros, siempre con el objetivo principal de consolidar una empresa de seguros donde sus productos y servicios se adapten a las necesidades de sus asegurados.

Oriental de Seguros, C.A., está dividida en 11 sucursales dentro del territorio venezolano; las cuales son: Oriental Maracaibo, Oriental Barquisimeto, Oriental San Cristóbal, Oriental Valencia, Oriental Maracay, Oriental San Antonio de los Altos, Oriental Guarenas, Oriental Porlamar, Oriental Puerto La Cruz, Oriental Puerto Ordaz y la sede principal de Oriental de Seguros en Caracas, Distrito Capital.

Oriental de seguros, sucursal de Puerto Ordaz, al igual que las demás sucursales, depende directamente de la sede principal; el sistema de comunicación se realiza a través del Software Citrix XenApp, por medio de sus aplicaciones asociadas, Acxel y Docuware (carga de fotos de las inspecciones y estatus de siniestro); por medio de correos Outlook Web App (@laoriental.com) y por teléfonos fijos.

Cabe destacar que el fuerte de aseguramiento de la Sucursal Puerto Ordaz, es la venta de pólizas de vehículos, ya sea por cobertura amplia o por cobertura de pérdida total. La emisión de pólizas y los reportes de siniestros que se realizan ante la sucursal se registran en el software Acxel y Docuware, sin embargo, a la tramitación o proceso de estatus de siniestros no se le hace seguimiento alguno, por lo que existe dificultad en llevar el control de los casos resueltos y de los casos pendientes por resolver; dicho esto, se destacó la importancia de aplicar un método de monitoreo y control en los procesos que se realizan dentro del sistema operativo de la empresa, a partir de ello, nació la importancia de optimizar los procesos y evaluar los resultados, administrando de forma acertada los recursos de la empresa y mejorando así su eficiencia, con la finalidad de resaltar la imagen de Oriental de Seguros como una organización confiable por tener una buena gestión administrativa.

Es por esto, que a través de una de las estrategias de mejores prácticas establecidas por el PMI (Project Management Institute) de la cartera de Gerencia de Proyectos, se estudió la implementación de este procedimiento de Gestión de Monitoreo y Control al sistema operativo de Oriental de Seguros. La finalidad de la misma fue garantizar el mejoramiento de la red aseguradora haciendo de su sistema operativo el mejor de las entidades aseguradoras y por ende, llevar a la empresa a posicionarse como la organización número 1, siendo así, una empresa exitosa.

De acuerdo con la finalidad del estudio del Trabajo Especial de Grado propuesto, este informe fue estructurado de la siguiente manera: en el Capítulo I, se planteó la problemática a estudiar, los objetivos generales y específicos que se deseaban alcanzar con la investigación así como la justificación o importancia, el alcance y las limitaciones. En el Capítulo II, se manifestó los antecedentes de la investigación y las bases teóricas que respaldan el desarrollo de la investigación y de la propuesta que se desarrolló como es el tema de Microsoft Excel, Sistema, Gestión de monitoreo y control, entre otros. En el Capítulo III, se explicó toda la información relacionada con el tipo y diseño de investigación utilizada, unidad de análisis, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, las fases de la investigación, la operacionalización de los objetivos, la Estructura Desagregada del Trabajo, el cronograma de actividades, el presupuesto del proyecto y las consideraciones éticas. En el Capítulo IV, se presentó las generalidades de la empresa, abarcando aspectos tales como: historia de la organización, la misión, la visión, productos y servicios, y la estructura organizativa. En el Capítulo V, se expuso el análisis y los resultados de la investigación por el alcance de los objetivos específicos. En el capítulo VI, se explicó la propuesta de la TEG una vez desarrollado los objetivos específicos. En el capítulo VII, se evaluó el proyecto de acuerdo al cumplimiento de los objetivos respondiendo a las interrogantes. En el capítulo VIII, se redactó la conclusión del TEG y se expresó las recomendaciones. Finalmente, se presentó la lista de referencias bibliográficas y los Anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

En este capítulo se describió la problemática en la cual se fundamentó este trabajo investigativo, así mismo los objetivos que direccionaban el estudio, la justificación, el alcance de ejecución y sus limitaciones.

1.1. Planteamiento del problema

A partir de la revisión de varias fuentes bibliográficas en la web y elegir como base la opinión de (Rondon, 2011) se puede determinar qué:

Las entidades aseguradoras tuvieron su origen en la Edad Antigua, en esta época se realizaban contratos de seguros entre los banqueros y los propietarios de barcos, donde el dueño del barco tomaba prestados los fondos necesarios para comprar carga y financiar un viaje; seguidamente este tipo de contrato paso a llamarse seguro marítimo durante la Edad Media, esto por el avance del comercio marítimo. Consecuentemente, por eventos que se fueron visualizando durante el transcurso del tiempo, se incluyeron seguros de vida y seguros contra incendios, sucesivamente se sumaron otros contratos de pólizas de seguros familiarizadas a otros fenómenos y riesgos sociales.

En Venezuela, la primera aseguradora surgió en Maracaibo con el nombre de C.A., de Seguros Marítimos (1886), cuando ésta suspende sus servicios, se fundó la Compañía Seguros Marítimos del Zulia en 1919. Seguidamente, en Caracas, se fundan otras aseguradoras, entre ellas, Seguros La Venezolana en 1893, Seguros La Previsora en 1914 y Seguros Fénix en 1925. Cabe destacar, que posteriormente, Seguros Fénix se fusiona con Seguros La Previsora en 1930.

Es importante mencionar que a partir de 1935, las compañías de seguros estaban reguladas por medio de una Ley de Inspección de Vigilancia de las Empresas de Seguros, la cual creó la figura de La Fiscalía de Seguros como dependencia del Ministerio de Fomento. Posteriormente, en 1958 esta pasa a denominarse Superintendencia de Seguros y finalmente, en 1976 pasa de la cartera de Fomento a la de Economía y Finanzas (Hacienda).

Hoy en día, existen muchas aseguradoras en Venezuela, todas suscriptas en la Superintendencia de la Actividad Aseguradora (SUDEASEG), entre ellas tenemos a la aseguradora objeto de estudio, Oriental de Seguros, C.A.

Oriental de Seguros, CA es una empresa aseguradora de índole privada, perteneciente al mercado venezolano; ésta compañía tuvo sus inicios en 1975 como La Primera Oriental de Seguros, C.A., y en el año 2005 cambia su nombre al actual. Oriental de Seguros, C.A., se ocupa de vender pólizas de seguros para personas naturales y empresas, promoviendo el aseguramiento de vehículos particulares y de flotas, de activos patrimoniales y viviendas, de personas ante accidentes y enfermedades.

Cabe destacar que Oriental de Seguros, C.A., está dividida en 11 sucursales dentro del territorio venezolano; las cuales son: Oriental Maracaibo, Oriental Barquisimeto, Oriental San Cristóbal, Oriental Valencia, Oriental Maracay, Oriental San Antonio de los Altos, Oriental Guarenas, Oriental Porlamar, Oriental Puerto La Cruz, Oriental Puerto Ordaz y la sede principal de Oriental de Seguros en Caracas, Distrito Capital.

Todas las sucursales de Oriental de Seguros dependen directamente de la sede principal de la misma; el sistema de comunicación se realiza a través del Software Citrix XenApp, por medio de sus aplicaciones asociadas, Acxel y Docuware (carga de inspecciones y estatus de siniestro); por medio de correos Outlook Web App (@laoriental.com) y por teléfonos fijos.

El fuerte de aseguramiento de la Sucursal Puerto Ordaz, es la venta de pólizas de vehículos, ya sea cobertura amplia o cobertura pérdida total, independientemente de la cobertura, el procedimiento de aseguramiento vehicular es el mismo, en cuanto al procedimiento de solución de los siniestros una vez ocurridos, son diferentes para cada cobertura; los registros de las suscripciones de vehículos y los siniestros reportados se cargan en el Software Acxel, sin embargo, una vez que estos comienzan a tramitarse, no se le hace un seguimiento del caso, lo que dificultad llevar el control de los casos resueltos y de los casos pendientes por resolver, además que no se lleva un control de la cantidad de vehículos que fueron suscriptos ni cuántos vehículos presentaron siniestros durante el año entero.

Por consiguiente, la sucursal de Puerto Ordaz de la Oriental de Seguros, C.A., tuvo la necesidad de diseñar e implementar un método que gestionara procesos de monitoreo y control al sistema operativo que se utiliza en la organización, para ello fue necesario identificar paso a paso el proceso operativo, describiendo su función en el momento de gestionar registros de suscripción de vehículo, renovación de pólizas y declaración de

siniestros, de monitorear la forma de solucionar las ordenes de siniestros de acuerdo con el costo de reparación del vehículo y el tiempo estimado de reparación, y por supuesto realizar el respectivo seguimiento de los resultados obtenidos ante las diferentes soluciones ejecutadas. Todo esto, con la finalidad de llevar un control de las pólizas de aseguramiento vehicular que fueron emitidas y el estatus de las que tuvieron siniestros, permitiendo realizar un conteo sumatorio de las suscripciones y renovaciones de pólizas, y llevando sus respectivos resultados de monitoreo y control en el caso de siniestros, consiguiendo así, un mejor funcionamiento del procedimiento a cumplir por los trabajadores a través del sistema operativo y a su vez, que el desarrollo de las sucursal fuera más eficiente con respecto a la atención que el cliente espera recibir de la empresa, manteniéndolo satisfecho por la rápida solución de su problemática.

La gerencia de proyectos, por medio del PMI (Project Management Institute) y sus mejores prácticas, proporciona un método de gestión de monitoreo y control que garantiza el progreso en el sistema de cualquier organización, y que una vez realizado el respectivo estudio del proceso a mejorar, permite realizar modificaciones a la misma. En este caso, el estudio del sistema operativo de Oriental de Seguros permitió que la aplicación del método de gestión se realizara de la forma más conveniente, permitiendo el mejoramiento continuo de dicho sistema operativo, garantizando así, un excelente funcionamiento de la empresa a través de sus servidores y mejorando su efectividad, logrando el éxito propuesto.

Es importante mencionar, que en caso de no implementar las gestiones de monitoreo y control al sistema operativo en la sucursal de Puerto Ordaz, la misma seguiría teniendo problemas de efectividad, puesto que la utilización de los recursos no se designarían de manera correcta y por ende conllevaría a que la empresa siguiera teniendo pérdidas monetarias, en otras palabras, la no correcta designación de repuestos y el pago de mano de obra para la reparación de los vehículos seguiría siendo muy perjudicial para la empresa.

Es importante considerar que si no se realizaba este mejoramiento dentro de las acciones administrativas de la empresa, los clientes, podrían expresar su descontento ante las soluciones erráticas que se presentan, ocasionando pérdidas de clientes por inconformidad con la atención obtenida y a su vez jugar con la no recomendación de la aseguradora antes otros posibles y futuros clientes.

1.2. Interrogantes de la investigación

La problemática que existente en la Sucursal de Puerto Ordaz de Oriental de Seguros, C.A., se obtenía al darle repuestas a las siguientes interrogantes:

¿Cómo se podría mejorar la eficiencia del sistema operativo de Oriental de Seguros, C.A.?

Por otra parte, el tema planteado en la interrogante principal fue mejor precisado y con más detalle por medio de estas preguntas:

1. ¿Cómo funciona el sistema operativo de la Oriental de Seguros, C.A.?
2. ¿Existe una estrategia en el área de gerencia de proyectos que permita mejorar el sistema operativo de Oriental de Seguros?
3. ¿Qué lineamientos debe seguir la gestión de gerencia de proyectos en el sistema operativo de Oriental de Seguros, C.A.?
4. ¿Con qué herramienta determinaría el funcionamiento del método de gestión aplicado al sistema operativo de Oriental de Seguros, C.A.?
5. ¿Cómo demostraría que el método de gestión propuesto funcionaría en el mejoramiento del sistema operativo de Oriental de Seguros, C.A.?
6. ¿Qué parámetros se debe cumplir para que el método de gestión aplicado al sistema operativo garantice su éxito y se realice mejoramientos continuos?

1.3. Objetivo General

Diseñar un método de gestión para el monitoreo y control del sistema operativo de la Oriental de Seguros, C.A.

1.3.1. Objetivos específicos

1. Describir el sistema operativo de la Oriental de Seguros, C.A.

2. Determinar cuál de las estrategias de gestión perteneciente a la gerencia de proyectos será capaz de garantizar el funcionamiento del sistema operativo de Oriental de Seguros, C.A.
3. Establecer lineamientos de gestión de monitoreo y control al sistema operativo de Oriental de Seguros, C.A.
4. Formular un modelo de simulación en Microsoft Excel que permita realizar gestión de monitoreo y control al sistema operativo de Oriental de Seguros, C.A.
5. Realizar prueba piloto para la validación del método de gestión aplicado al sistema operativo de Oriental de Seguros, C.A.
6. Establecer normativas de funcionamiento del método de gestión aplicado al sistema operativo de Oriental de Seguros, C.A.

1.4. Justificación

Cumplir con los compromisos acordados con los clientes es el más importante de los objetivos de la empresa, puesto que cuando los clientes decidieron comprar pólizas de seguros para sus vehículos, éstos depositaron su total confianza en la Oriental de Seguros, C.A.; cumplir con ello, garantiza la satisfacción de los clientes manteniéndolos dentro de su lista de clientes fijos.

Es por ello, que la importancia del presente trabajo radicó en la aplicación de las mejores prácticas del PMI (Project Management Institute) de la gerencia de proyectos, como lo es, la gestión de monitoreo y control; ésta garantizó que se pudiera llevar un control más efectivo de ventas de pólizas, reportes de siniestros y soluciones de siniestros, permitiendo así, realizar seguimiento a las mismas, determinando con ello, la cantidad de siniestros declarados que fueron resueltos y los que estaban pendientes por resolver; esto con la finalidad de mejorar la eficiencia en la atención del clientes y sus requerimientos, en un mejor tiempo de solución de sus problemáticas, conservando así la confiabilidad de sucursal ante los clientes y demás sucursales.

1.5. Alcance

La presente investigación se desarrolló en la Sucursal Puerto Ordaz de la Oriental de Seguros, C.A., con el propósito de diseñar un método de gestión de monitoreo y control en el

sistema operativo de la empresa que permitiera a la sucursal desarrollar sus actividades con mayor precisión de los recursos y conseguir una mayor efectividad en los resultados esperados, manteniendo así la satisfacción de los clientes ante la aseguradora; este método de gestión fue realizado en Microsoft Excel por medio de un modelo de simulación que permitiría llevar un control de pólizas nuevas o renovadas, y además de monitorear los siniestros declarados por los clientes, dependiendo de su estatus, es decir, si fueron resueltos o aún están pendiente por resolver.

El período de duración de la investigación estuvo comprendido desde Marzo del año 2016 hasta Octubre de 2017.

Se utilizaron datos históricos de los últimos 3 meses de año 2015 y los primeros 3 meses del año 2016. Estos datos estaban registrados en el Software Acel de Oriental de Seguros, C.A., específicamente, en los registros de la Sucursal Puerto Ordaz y fueron descargado de ese software a documentos en Microsoft Word y registrados en una tabla de datos en Microsoft Excel.

1.6. Limitaciones

La realización del este trabajo investigativo no presentó limitaciones para la adquisición de la información. Ésta se obtuvo directamente del sistema operativo web de La Oriental de Seguros, accesible desde cualquier sucursal, en este caso, la información que se utilizó en la realización del modelo de simulación fue solo de las pólizas registradas y emitidas directamente de la sucursal de Puerto Ordaz.

Por otra parte, no se requirió grandes inversiones monetarias para la realización de este Trabajo Especial de Grado, por lo que el medio económico tampoco representó una limitación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

En este capítulo se presentaron los antecedentes de la investigación, la recopilación de información como base teóricas que fundamentaron la investigación y las definiciones de términos clave considerados acordes al enfoque del estudio.

2.1. Antecedentes de la Investigación

Para respaldar esta investigación, se tomó en cuenta los siguientes trabajos especiales de grados de estudiantes de Post Grado de la UCAB sede Guayana, en el desarrollo de especializaciones en Gerencia de Proyectos, Gerencia de Recursos Humanos y Recursos Industriales, Ingeniería Industrial y Productividad y en Sistemas de Calidad.

(Pérez, 2012) en su trabajo de investigación realizado para optar por el título de Especialista de Gerencia de Proyectos, titulado Desarrollo de un modelo para el seguimiento y control de la ejecución de proyectos basado en el método del valor ganado para proyectos en fase implantación, Distrito Punta de Mata – PDVSA, planteó un modelo avanzado que permitió realizarle seguimiento y control a la cartera de proyectos dentro de la industria de acuerdo al estatus y el avance real, los costos asociados y su costo real de culminación, además de los tiempos de desarrollo de los proyectos como tal, la aplicación de este nuevo modelo permite a los usuarios su fácil aplicación, actualización y manejo de información de los proyectos en ejecución. Este trabajo de investigación, permite desarrollar el manejo de información en cuanto a la aplicación de un método de gestión de monitoreo y control que determine el estatus de los siniestros, la duración de reparación de los vehículos y finalización del mismo.

(Bell-Smythe, 2013) desarrolló una Propuesta de un modelo operativo de gestión de la calidad para el laboratorio clínico Angi bajo la norma Fondonorma/ISO 15189:2007 para

optar por el título de Especialista en Sistemas de Calidad, este trabajo investigativo planteó una metodología para el diseño de un modelo operativo capaz de ejecutar las diferentes fases de los estudios de laboratorios: pre-analíticas, analíticas y post-analíticas; con la finalidad de mejorar los servicios prestados a los clientes de forma confiable y con excelente calidad. Este trabajo investigativo proporciona una óptica amplia en la determinación de los objetivos a desarrollar en este informe como un lineamiento de seguimiento.

(Marín, 2012) en su trabajo especial de grado titulado Propuesta de un modelo de control de gestión en la gerencia de recursos humanos de CVG Ferrominera Orinoco, realizado para optar al título de Especialista en Sistema de Calidad, planteó el diseño de un sistema de control de gestión que permitió la planificación, administración y monitoreo del proceso dentro de la empresa por medio de cuatro enfoques: finanzas, clientes, procesos internos y, formación y crecimiento, originando así objetivos estratégicos e indicadores metas. Este trabajo investigativo se toma como guía para el desarrollo de parte de los objetivos con respecto al modelo de control que logre el monitoreo en este caso de los siniestros reportados.

(Molina, 2012) en su trabajo investigativo realizado para optar al título de Especialista en Ingeniería Industrial y Productividad, titulado Automatización de los registros de producción en el área de trefilado y su integración en tiempo real al sistema de información de la empresa Sural, C.A., planteó la realización de un sistema automatizado que permitió llevar un registro actualizado de producción en el área de trefilado con respecto a su tiempo real de ejecución. Este trabajo especial de grado proporciona una perspectiva de cómo llevar en registro de información de manera automatizada necesaria para realizar el sistema de simulación automático aplicado al sistema operativo de Oriental de Seguros como método de gestión de monitoreo y control.

(Peña, 2010) en su trabajo especial de grado realizó una Propuesta de un modelo de control administrativo para optimizar el proceso de quejas y reclamos laborales aplicado en la empresa CVG Ferrominera Orinoco, C.A., trabajo realizado para optar al título de Especialista en Gerencia de RRHH Y RRII, planteó un sistema automatizado con la capacidad de guardar la información de quejas y reclamos emitidas por parte de los trabajadores pudiendo así llevar un control administrativo de los mismos con la finalidad de realizar acciones correctivas que logren una mejor operación de los programas. Este trabajo

investigativo tiene unos objetivos específicos relacionados a los planteados en este trabajo investigativo, que sirven de guía de desarrollo además que fortalece la visión de aplicar acciones correctivas en cuanto a las fallas que se presentan en la Sucursal Puerto Ordaz de Oriental de Seguros, C.A.

2.2. Bases teóricas

Los temas teóricos que soportan esta investigación se definen en esta sección:

2.2.1. Producto:

Un producto es un objeto o servicio que se ofrece en un mercado con la finalidad de satisfacer las necesidades o deseos de los consumidores, la venta de las mismas generan ganancias para las personas y/u organizaciones y según (Palacios, 2005) “la venta de un producto o servicio en el mercado permite obtener flujos de fondos para la organización, pero a la vez, genera los gastos que son necesarios para producirlo”. (p.222).

2.2.2. Mercado:

La venta de productos o el disfrute de un servicio por parte de los consumidores se realiza dentro del mercado, donde el intercambio de bienes y servicios es a través de negocios mediante transacciones, que pueden o no ser monetarias y las cuales determina la economía en la que se desarrolla dichas acciones.

La venta o comercialización de servicios o productos, se ha convertido en una disciplina que requiere cada vez de mayor y mejor estudios de las técnicas aplicadas y de sus fundamentos.

Para (Baca, 2006) “se entiende por mercado el área en que se concluyen las fuerzas de la oferta y demanda para realizar las transacciones de bienes y servicios a precios determinados”. (p.14).

2.2.3. Oferta y demanda:

El mercado, por medio de un modelo económico donde se realizan negocios para la adquisición de productos o disfrute de servicio, permite la formación de precios donde se presencien los gastos incurridos en la elaboración de los mismos más las ganancias a obtener.

El mercado establece que el producto o servicio ofrecido al consumidor en cuanto a la cantidad determina la oferta y que la demanda dependerá de las necesidades o deseos del mismo, por tanto, el modelo económico básico plantea que el mercado será determinado ante la oferta y la demanda existente.

De acuerdo con (Murcia, 2011) “un determinado usuario potencial puede querer o necesitar un bien o servicio, pero sólo el poder de compra que tenga determinará la demanda de ese bien o servicio”. (p.45).

De acuerdo con (Murcia, 2011) “la oferta hace referencia a la cantidad de unidades de un producto que las empresas manufactureras o prestadoras de servicio estarían dispuestas a intercambiar a un precio determinado; para una demanda dada habrá una oferta determinada”. (p.45).

2.2.4. Clientes y su satisfacción:

Un cliente es el consumidor de un bien o servicio ofrecido en el mercado por medio de personas y/u organizaciones, en otras palabras, un cliente es aquella persona o empresa receptora de un bien, servicio, producto o idea a cambio de un intercambio monetario u otro artículo de valor. El cliente es un factor necesario para subsistir en el mercado, dependiendo de sus necesidades o deseos y de la satisfacción de las mismas, el cliente se vuelve en consumidor fiel, por lo que llegar a conservarlos a través del tiempo, genera beneficios potenciales al oferente.

Según (Davidson, 2005) “el logro de la satisfacción del cliente requiere un esfuerzo constante y consciente. No se dará por casualidad. Para que funcione, supone la dedicación de toda la organización”. (p.156).

2.2.5. Proyecto:

Un proyecto se caracteriza por estar conformado por un conjunto de actividades que están destinadas a realizarse para alcanzar una determinada meta, normalmente un proyecto está determinado por recursos necesarios para lograr el objetivo final, entre estos recursos tenemos el capital y tiempo de ejecución, entre otros.

Y según (Oliveros & Rincon, 2012) el proyecto se define como:

Un conjunto de actividades interrelacionadas e interdependientes, organizadas de manera sistemática y de duración específica que, con la asignación de cierto recursos, cumplen el objetivo de satisfacer necesidades mediante la obtención de

resultados únicos (productos) conforme a los requerimientos y especificaciones de los clientes, y que requieren de una dirección o gerencia (p.137).

Y de acuerdo al concepto anterior, se entiende que los proyectos poseen atributos necesarios para cumplir con su ejecución, y que según (Gido & Clements, 2012) estos atributos son:

- Los proyectos se generan para lograr un objetivo único, el cual es definido en términos de alcance, tiempo, costo; esperando desde luego que se materialice con calidad para lograr la satisfacción del cliente.
- La ejecución de los proyectos se hace a través de tareas no repetitivas, interdependientes, siguiendo una secuencia lógica.
- Tienen un inicio y un final definido con tres hipotéticos escenarios para su conclusión: que el proyecto haya logrado los objetivos para el cual fue generado, que haya evidencias irrefutables de que es imposible lograr su alcance o que sencillamente no es necesario ni tiene razón de ser.
- El proyecto obedece a una necesidad que tiene el cliente o patrocinador, quien puede ser una persona, organización o compañía; interno o externo a la empresa, y proporciona los fondos para su ejecución.
- Los proyectos conllevan en sí mismos un grado de incertidumbre que influirá positiva o negativamente sobre su ejecución.

2.2.6. Ciclo de vida de proyecto:

Aunque no lo parezca, un proyecto se divide en etapas, estas etapas están determinadas por la forma en que se va a ir desarrollando la misma en el transcurso del tiempo de ejecución y dependerá de los métodos, actividades y recursos que se utilicen para alcanzar la meta deseada. A estas etapas se le conoce como ciclo de vida de un proyecto y según la definición de (Lledó & Rivarola, 2007) el ciclo de vida de los proyectos proporciona una guía ordenada, una secuencia lógica de actividades y procesos donde cada fase produce documentos o entregables propios de esa etapa. Cada fase se completa cuando se finalizan los entregables, los cuales en un sentido amplio, no son más que los bienes o servicios definidos en el alcance del proyecto como resultados. Y, de acuerdo al (PMI, 2013), las etapas del ciclo de vida de un proyecto son: Inicio del proyecto, Organización y preparación, Ejecución del Trabajo y Cierre del Proyecto. Esto se puede visualizar a través de la Figura 2.1 que se muestra a continuación:

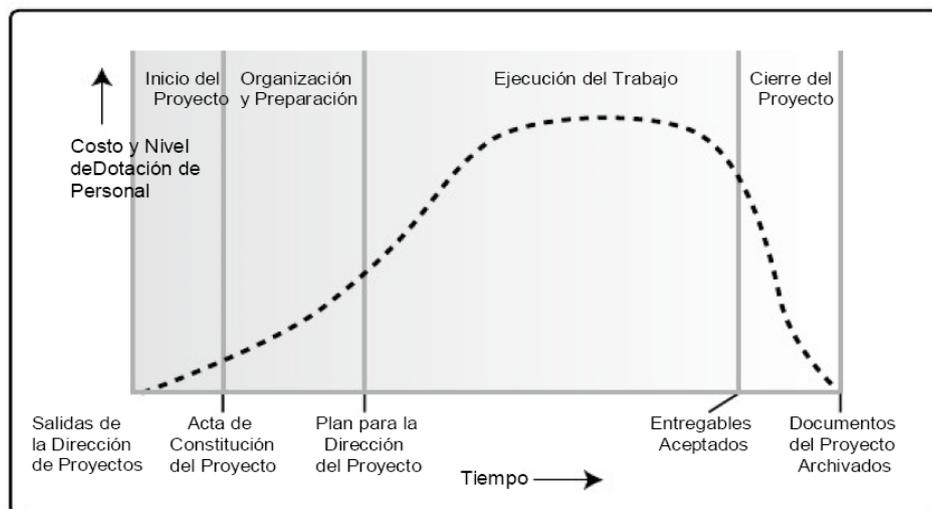


Figura 2.1. Ciclo de vida de proyectos según PMI.
Fuente: (PMI, 2013)

2.2.7. Gerencia de Proyectos:

A partir de las palabras de (Ocaña, 2013) la Gerencia de proyectos tiene como finalidad beneficiar al cliente o patrocinador a través de la obtención del máximo éxito en el proyecto o en el peor de los casos cancelar o cerrarlo en caso de que se tengan fundamentos que pronostiquen su inviabilidad, claro está que alcanzar resultados extraordinarios, a tiempo y dentro del presupuesto ponen de manifiesto la necesidad de aplicar las herramientas de la gerencia de proyectos, las cuales aportan orden, flexibilidad y el control necesario al equipo de trabajo; esto conlleva el ahorro de recursos y a la entrega de un producto final en forma oportuna (Lledó & Rivarola, 2007).

Esto nos permite decir entonces que la gerencia de proyectos necesita de la aplicación de muchos conocimientos, habilidades y herramientas que empleadas de la forma correcta y acertada, llevaría a concluir con el objetivo que se quiere alcanzar de manera satisfactoria para todos los involucrados en ella, además de lograrse consumiendo los recursos que se tenían planificados, o en su defecto, abarcado una mínima cantidad de recursos extra.

2.2.8. Áreas de conocimientos de la Gerencia de Proyectos:

El (PMI, 2013) establece las siguientes áreas de conocimientos:

- Gestión de integración: actividades llamadas a sentar las bases del proyecto. La gestión de la planificación, la ejecución y el control del proyecto debe ser asegurado a través de esta área de conocimiento.

- Gestión del alcance: define los límites del proyecto y subdivide en paquetes más manejables asociados a productos; también en esta área se define el procedimiento para el control de cambios.
- Gestión del tiempo: desarrolla un cronograma realista para el proyecto y asegura la aplicación de herramienta de control apropiadas.
- Gestión de costos: contiene la estimación de costos y los recursos para el seguimiento y presupuesto de los mismos.
- Gestión de la calidad: se establecen las políticas, objetivos y responsabilidades para que el proyecto satisfaga las necesidades de los interesados.
- Gestión de recursos humanos: se identifica el equipo necesario para acometer los procesos y actividades; también se definen sus roles, responsabilidades y niveles de autoridad.
- Gestión de las comunicaciones: consiste de los procesos requeridos para manejar la información del proyecto. Asegura la adecuada y oportuna generación, almacenamiento, distribución y disposición final de la información del proyecto.
- Gestión de riesgos: es la gerencia sistemática de identificar, analizar y responder a los riesgos, tanto positivos como negativos. Por supuesto que los negativos deben ser mitigados y los positivos explotados de ser posibles.
- Gestión de adquisiciones: determina qué debe ser procurado, el procedimiento de compra, selección de proveedores, la administración de los contratos, entre otros. Implica también el cierre de todos los procesos de adquisiciones.
- Gestión de los interesados: implica el manejo adecuado de cualquier individuo, grupo u organización que puede afectar, ser afectado, o con potencial de ser afectados por el proyecto; su gestión efectiva crea relaciones positivas con los grupos de interés a través de la adecuada gestión de sus expectativas y objetivos consensuados.

Seguidamente, podemos visualizar en la Figura 2.2 las áreas de conocimientos de la gerencia de proyecto según la Guía de Fundamentos para la Dirección de proyectos:



Figura 2.2. Áreas de Conocimiento de la Gerencia de Proyectos.
Fuente: Adaptado de (PMI, 2013)

2.2.9. Grupos de procesos de la gerencia de proyectos:

De acuerdo al (PMI, 2013) estos son los grupos de procesos que están directamente relacionados con las áreas de conocimientos mencionadas anteriormente:

- Inicio: son los procesos que establecen la información de lanzamiento bien sea de un nuevo proyecto o una fase.

- **Planificación:** en este proceso de definición del alcance del proyecto es necesaria para establecer los objetivos y la mejor estrategia de ejecución con miras a obtener los mejores resultados.
- **Ejecución:** son los procesos que se efectúan para la completación del trabajo definido en las etapas anteriores, requerido para satisfacer las exigencias de los interesados del proyecto.
- **Control y seguimiento:** tiene como objetivo fundamental la vigilancia de todas las actividades a través de un control adecuado que haga posible evitar desviaciones en costos y tiempo, o al menos detectarlas cuanto antes.
- **Cierre:** son los procesos realizados para culminar cualquier actividad pendiente de los otros grupos procesos, con el fin de ultimar de manera formal cualquier aspecto que lleve a generar el paquete de productos del proyecto o fase.

Cabe destacar, que estos procesos no son determinativos para todos los proyectos, puesto que todos los proyectos son diferentes entre sí, y el orden de los procesos dependerá de la organización que patrocine el proyecto y los factores ambientales de la empresa. Seguidamente en la Figura 2.3, se puede visualizar un ejemplo de la secuencia de los grupos de procesos en proyectos.

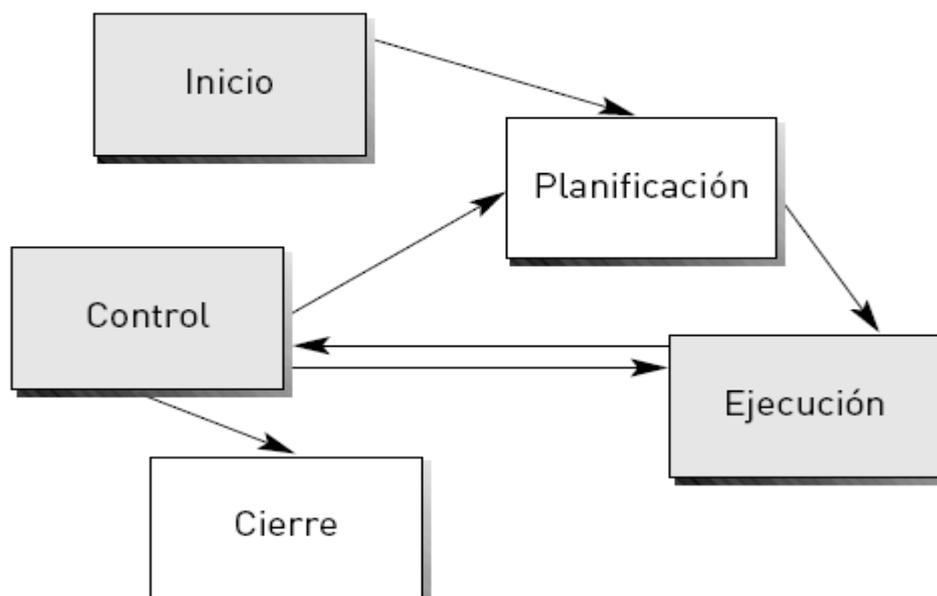


Figura 2.3. Grupos de Procesos de la Gerencia de Proyectos
Fuente: (Lledó & Rivarola, 2007)

2.2.10. Grupo de procesos de Monitoreo y Control:

Como ya hemos determinado anteriormente, entre los grupos de procesos de la gerencia de proyecto del (PMI, 2013) existe el proceso de monitoreo y control, este a su vez se compone de aquellos procesos necesarios para realizar seguimiento, analizar y dirigir el progreso y desempeño de un proyecto con la finalidad de identificar áreas propicias a cambios y con ello modificar el plan inicial. El beneficio clave de este grupo de procesos radica en que el desempeño del proyecto se mide y se analiza a intervalos regulares, a partir de eventos apropiados o a partir de condiciones de excepción a fin de identificar variaciones respecto del plan para la dirección del proyecto.

Entonces, el grupo de procesos de monitoreo y control del (PMI, 2013) también implica:

- Controlar los cambios y recomendar acciones correctivas o preventivas para anticipar posibles problemas,
- Monitorear las actividades del proyecto, comparándolas con el plan para la dirección del proyecto y con la línea base para la medición del desempeño del proyecto, e
- Influir en los factores que podrían aludir el control integrado de cambios o la gestión de la configuración, de modo que únicamente se implementen cambios aprobados. (p.477).

Cabe destacar que monitorear y controlar el trabajo del proyecto según el (PMI, 2013) está definido como el proceso de dar seguimiento, revisar e informar del avance a fin de cumplir con los objetivos del desempeño definidos en el plan para la dirección del proyecto. El beneficio clave de este proceso es que permite a los interesados comprender el estado actual del proyecto, las medidas adoptadas y las previsiones sobre el presupuesto, el cronograma y el alcance. (p. 479). Tomando en cuenta el desarrollo proyecto y los resultados de ejecución de las actividades que han sido ejecutadas es necesario evaluar el desempeño a través de la calidad del producto que se ha ido construyendo, es por ello que el (PMI, 2013) muestra los siguientes beneficios claves para controlar la calidad de un proyecto:

- Identificar las causas de una calidad deficiente del proceso o del producto y recomendar y/o implementar acciones para eliminarlas; y
- Validar que los entregables y el trabajo del proyecto cumplen con los requisitos necesarios, especificados por los interesados clave, para la aceptación final. (p. 483).

2.2.11. Microsoft Excel

El programa Microsoft Excel también conocido como hoja de cálculo es considerado un libro donde se puede almacenar los datos e información de diferentes índoles; en las hojas de cálculo se pueden mostrar y analizar infinidad de datos, los cuales pueden introducirse y modificarse simultáneamente en varias hojas de cálculo, además la hoja de Excel permite que se creen gráficos a partir de datos que han sido guardados con anterioridad.

Para (Villarreal de la Garza, 2007) la hoja de cálculo es un conjunto de casillas organizadas en forma cuadrículada (renglones y columnas) que permiten guardar datos y realizar operaciones con ellos y la idea principal de una hoja de cálculo es simular lo que comúnmente se realiza en una hoja de papel y con una calculadora manual, ésta permite introducir cambios y además efectúa en forma automática todas las operaciones que estén relacionadas con los cambios. Entre las aplicaciones de una hoja de cálculo, tenemos: preparación de presupuesto, modelación de negocios, pronóstico de ventas, análisis de inversión, contabilidad, modelos para solución de ecuaciones, manipulación de matrices, solución de problemas de física y química, control de calificaciones de alumnos, estadísticas sobre un conjunto de datos, simulación, etcétera.

Cabe destacar que una hoja de cálculo es capaz de mejorar con mucho la exactitud, eficiencia y productividad de quien la usa. Además, una vez que se ha introducido un modelo en la hoja de trabajo, se pueden hacer los cambios de datos tantas veces como se desee y éstos reflejarán automáticamente los cambios en los resultados. Esto permite hacer análisis de tipo “que pasa si...” y, a la vez, ayuda en la toma de decisiones creativas.

2.2.12. Sistemas y modelos:

A partir de la definición de (Booch, Jacobson, & Rumbaugh, 2006) en su libro, podemos decir que:

Un sistema es aquello que se está desarrollando y para lo cual se construye los modelos. Un sistema comprende todos los artefactos que constituyen aquello que se está desarrollando, incluyendo todos los modelos y elementos de modelado, tales como clases, interfaces, componentes, nodos y sus relaciones. Todo lo que se necesita para visualizar, especificar, construir y documentar un sistema forma parte de ese sistema, y todo lo que no hace falta para visualizar, especificar, construir y documentar un sistema se encuentra fuera de él. (p. 467)...

Un subsistema es simplemente una parte de un sistema, y se utiliza para descomponer un sistema complejo en partes casi independientes. Un sistema a un nivel dado de abstracción puede ser un subsistema de otro sistema a mayor nivel de abstracción.

Entonces, se puede decir que un sistema se considera como un todo y los subsistemas son los componentes en los que pueden estar divididos los sistemas.

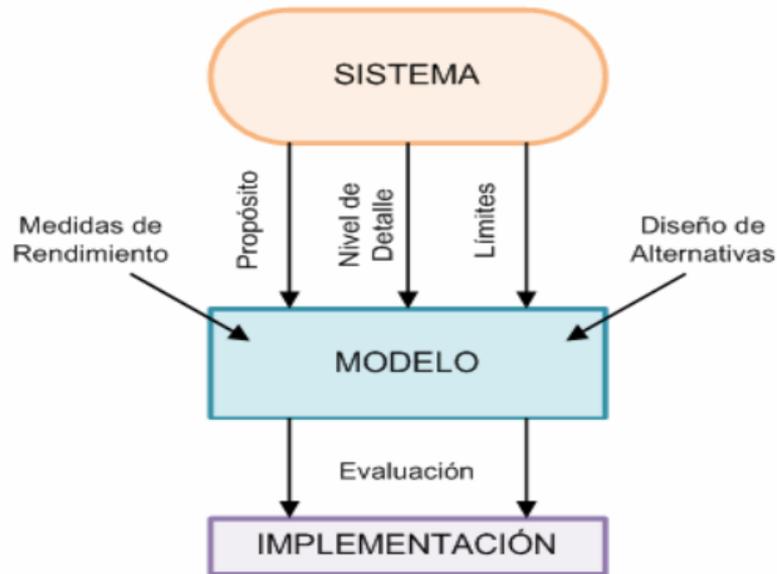


Figura 2.4. Relación Sistema - Modelo – Implementación
Fuente. (Soto 2009)

Además (Booch, Jacobson, & Rumbaugh, 2006) definen que “un modelo contiene paquetes, que a su vez contiene elementos. Los modelos asociados con un sistema o un subsistema particionan completamente los elementos de ese sistema o subsistema, lo que significa que cada elemento pertenece exactamente a un paquete”. (p. 468).

2.2.13. Sistema gestor de base de datos:

Como ya hemos ido destacando, para el estudio del proyecto, es necesario información proveniente de una bases de datos, la misma esta en un sistema operativo interno de la empresa Oriental de Seguros, donde se guardan los registros con los datos suficientes para el desarrollo de la empresa, es por ello, que el sistema de gestor de bases de datos es sumamente importante y este lo podemos definir por medio de lo señalado por (Silberschatz, Korth, & Sudarshan, 2006) en su libro Fundamentos de bases de datos de la siguiente manera:

Un sistema gestor de bases de datos (SGBD) consiste en una colección de datos interrelacionados y un conjunto de programas para acceder a dichos datos. La colección de datos, normalmente denominada base de datos, contiene información relevante de una empresa. El objetivo principal de un SGBD es proporcionar una forma de almacenar y recuperar la información de una base de datos de manera que sea tanto práctica como eficiente.

Los sistemas de base de datos se diseñan para gestionar grandes cantidades de información. La gestión de los datos implica tanto la definición de estructuras para almacenar la información como la provisión de mecanismos para la manipulación de la información. Además, los sistemas de bases de datos deben garantizar la fiabilidad de la información almacenada, a pesar de las caídas del sistema o de los intentos de acceso no autorizados. Si los datos van a hacer compartidos entre diferentes usuarios, el sistema debe evitar posibles resultados anómalos. (p. 1).

2.2.14. Simulación:

La herramienta que será utilizada en el método de gestión para el monitoreo y control del sistema operativo de Oriental de Seguros es la simulación a través de Microsoft Excel, y la definición que (Azarang & García) le proporcionan es la siguiente:

Es el desarrollo de un modelo lógico-matemático de un sistema, de tal forma que se obtiene de una imitación de la operación de un proceso de la vida real o de un sistema a través del tiempo. Sea realizado a mano o en una computadora, la simulación involucra la generación de una historia artificial de un sistema; la observación de esta historia mediante la manipulación experimental, nos ayuda a inferir las características operacionales de tal sistema. (p. 1).

Considerando las ventajas de los modelos de simulación para encontrar mejores soluciones en determinadas actividades, tenemos las definidas por (Azarang & García):

1. Una vez construidos, el modelo puede ser modificado de manera rápida con el fin de analizar diferentes políticas o escenarios.
2. Generalmente es más barato mejorar el sistema vía simulación, que hacerlo directamente en el sistema real.
3. Es mucho más sencillo comprender y visualizar los métodos de simulación que los métodos puramente analíticos.
4. Los métodos analíticos se desarrollan casi siempre, para sistemas relativamente sencillos donde suele hacerse un gran número de suposiciones o simplificaciones, mientras que con los modelos de simulación es posible analizar sistemas de mayor complejidad o con mayor detalle.
5. En algunos casos, la simulación es el único medio para lograr una solución. (p. 1).

Cabe destacar, que un modelo de simulación se debe desarrollar dentro de una serie de procesos necesarios para que se pueda cumplir con el objetivo, para (Azarang & García) este proceso de desarrollo cumple con los siguientes pasos:

1. Definición del sistema: cada estudio debe contar con la descripción del problema o del sistema.
2. Análisis del sistema: deben describirse las interacciones lógicas entre las variables de decisión, de tal suerte que se optimice la medida de efectividad en función de las variables no controlables, sin olvidar las restricciones del sistema.
3. Formulación del modelo: consiste en generar un código lógico-matemático que defina en forma exacta las interacciones entre las variables; debe ser una definición sencilla pero completa del sistema.
4. Selección del lenguaje: de la selección del lenguaje dependerá el tiempo de desarrollo del modelo de simulación, es importante utilizar el lenguaje que mejor se adecuó a las necesidades de simulación que se requieran.

5. Codificación del modelo: consiste en generar las instrucciones o código computacional necesario para lograr que el modelo pueda ser ejecutado en algún tipo de computadora.
6. Validación del modelo: es el proceso que tiene como objetivo determinar la habilidad que tiene un modelo para representar la realidad.
7. Experimentación: en este paso se determinan las diversas alternativas que pueden ser evaluadas, seleccionando variables de entrada y sus diferentes niveles con la finalidad de optimizar las variables de repuesta del sistema real.
8. Implantación: una vez seleccionada la mejor alternativa, es importante llevarla a la práctica; en muchas ocasiones este último paso es el más difícil ya que se tiene que convencer a la alta dirección y al personal de las ventajas de esta puesta en marcha.
9. Monitoreo y control: no hay que olvidar que los sistemas son dinámicos y con el transcurso del tiempo es necesario modificar el modelo de simulación, ante nuevos cambios del sistema real, con el fin de llevar a cabo actualizaciones periódicas que permitan que el modelo siga siendo una representación del sistema. (p. 2).

2.3. Bases legales:

2.3.1. Ley Orgánica del Trabajo (LOT):

Se tomó en cuenta la importancia de la intervención de esta Ley para que realizara la mediación necesaria a través de los empleados de la Oriental de Seguros, C.A. con la finalidad de que éstos prestaran su mayor colaboración en la aplicación del método de gestión para el monitoreo y control de su sistema operativo.

2.3.2. Ley de Actividad Aseguradora:

Siendo que este Trabajo Especial de Grado desarrollado se aplicó al sistema operativo de una entidad aseguradora (Oriental de Seguros, C.A.) fue necesario que ésta se mantuviera cumpliendo las normativas y lineamientos que proporciona la ley de actividad aseguradora (SUDEASEG).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo se estudió y se describieron todos los aspectos relacionados a la metodología que se utilizó en el desarrollo de esta investigación, específicamente, todo lo concerniente con el tipo y diseño de la investigación, población, muestra, variables operacionales y estructura desagregada del trabajo. Cabe destacar, que se utilizaron referencias bibliográficas antiguas que son importantes para el desarrollo de este trabajo de investigación.

3.1. Tipo de investigación

En función a las observaciones que fueron realizadas en el sistema operativo de Oriental de Seguros, C.A., Sucursal de Puerto Ordaz, se puede decir que esta investigación es un proyecto de tipo aplicada que fue sustentada en una investigación documental y descriptiva.

Se considera investigación aplicada porque el proyecto fue realizado con la finalidad de conseguir una mejora productiva en el sistema operativo de la Sucursal de Puerto Ordaz de Oriental de Seguros C.A., la aplicación de este nuevo método de gestión ayudó a que los empleados puedan realizar análisis mensual de la situación que ésta presentaba y destinaran la puntualización de objetivos claves que ayudaran a la sucursal a alcanzar sus metas anuales en cuanto a ventas. El monitoreo y control determinaría las pólizas, los siniestros resueltos y pendientes por resolver, evitando los altos costos de reparación de los vehículos. Los registros que se necesitaron como bases de datos fueron adquiridos de sistema operativo actual de Oriental de seguros, es por ello que la investigación es documental, los registros son datos históricos de los años 2015 y 2016.

Por otro lado, es una investigación descriptiva ya que se muestra de forma detallada el proceso que se cumple en el sistema operativo de la aseguradora, lo cual permitió analizar cada uno de los procesos con la información correspondiente.

(Arias, 2012) explica que la investigación descriptiva “consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o

comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere”. (p. 24).

3.2. Diseño de la investigación

De acuerdo a la naturaleza de los objetivos que fueron planteados en este trabajo investigativo y los conocimientos deseados, el Trabajo Especial de Grado en estudio corresponde a un diseño no experimental de campo, puesto que los datos se obtuvieron de la observación directa, tal y como ocurrieron los hechos y las variables manejadas no fueron manipuladas por la autora, fueron recolectadas directamente del software Acxel de Oriental de Seguros.

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) explican que una investigación es no experimental “cuando no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador.” (p. 267).

(Arias, 2012) define la investigación de campo como “...la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes. (p. 31).

3.3. Unidad de análisis, población y muestra

En este Trabajo Especial de Grado, la unidad de análisis abarcó todos los registros de pólizas y siniestros de los últimos 3 meses del año 2015 y los primeros 3 meses del año 2016 dentro de la data de Software Acxel del sistema operativo de la Sucursal Puerto Ordaz de Oriental de Seguros, C.A. puesto que la información fue analizada y detallada sistemáticamente con la finalidad de diseñar un modelo de simulación automático que permitiera llevar un control y seguimiento de las pólizas emitidas y de los siniestros reportados según su estatus de solución.

3.4. Instrumentos y técnicas de recolección de la información

Las técnicas y los instrumentos son los procedimientos y herramientas a utilizar para recoger la información necesaria acerca del objeto en estudio. En este trabajo investigativo se realizaron revisiones de documentos y registros de la pólizas y siniestros de la Sucursal de Puerto Ordaz con la finalidad realizar un análisis de contenido de los mismos. Estos

documentos y registros fueron tomados directamente del software Acxel de Oriental de Seguros, vía web.

Y a través de la información obtenida se identificaron cada una de las actividades del proceso operativo de la Oriental de Seguros con respecto a los procedimientos a ejecutar ante cada una de las situaciones que se presentan.

El instrumento de recolección de datos que fue empleado es el programa Microsoft Excel donde se registraran los datos históricos de los últimos 3 meses del año 2015 y los primeros 3 meses del año 2016, estos datos fueron derivados del sistema operativo dentro del software Acxel.

Los recursos necesarios en la elaboración de este trabajo investigativo fueron: datos o documentos impresos con la de información, computadora con el software Acxel disponible por la red de Oriental de Seguros, computadora con el software Windows Microsoft Excel y Word, lápiz, bolígrafos, resaltadores, hojas y carpetas.

3.5. Fases de la investigación

Este estudio investigativo fue desarrollado por fases con la finalidad de cumplir de forma sistemática con los objetivos planteados:

- Fase 1: realizar un estudio del sistema operativo de la Oriental de Seguros, C.A., para plasmar cada una de las actividades en un diagrama descriptivo.
- Fase 2: determinar qué estrategia de la gerencia de proyectos garantizará un mejor funcionamiento del sistema operativo de Oriental de Seguros, C.A.
- Fase 3: establecer lineamientos que debe seguir el método de gestión aplicado al sistema operativo de Oriental de Seguros, C.A.
- Fase 4: derivar del diagrama descriptivo del sistema operativo de Oriental de Seguros, un modelo de simulación en Microsoft Excel.
- Fase 5: registrar la información de los últimos 3 meses del año 2015 y los 3 primeros meses del año 2016 obtenida del software Acxel en el modelo de simulación en Microsoft Excel.
- Fase 6: validar el modelo de simulación a través de una prueba piloto que demuestre que se puede realizar actividades de monitoreo y control de las pólizas emitidas y siniestros reportados.

- Fase 7: establecer normativas de funcionamiento del modelo de simulación realizado que permita que el método de gestión opere correctamente para el sistema operativo de Oriental de Seguros y se puedan realizar mejoras continuas.
- Fase 8: elaboración y entrega del Trabajo Especial de Grado final para la revisión del Asesor Académico de la UCAB sede Guayana.

3.6. Operacionalización de los objetivos

La operacionalización de los objetivos o de las variables, son términos que están estrechamente relacionados, puesto que los objetivos específicos descritos en este trabajo investigativo dependen directamente de variables que determinan el objeto de estudio. Entonces la operacionalización de las variables de esta investigación fueron representadas de la siguiente manera:

Objetivo General:	Diseño de un método de gestión para el monitoreo y control del sistema operativo de Oriental de Seguros C.A.			
Objetivos Específicos:	Variables	Indicadores de Variables	Técnicas / Herramientas	Fuentes
1. Describir el sistema operativo de la Oriental de Seguros, C.A.	Sistema Operativo actual	Descripción del sistema operativo actual. 1. Web Oriental de Seguros y Software Acxel para cotización, entrega de requisitos e inspección de vehículos. 2. Software Acxel para reporte de siniestro, inspección de vehículo y carga de inspecciones en sistema.	Observación directa. Revisión de documentos.	Web de Oriental de Seguros. Software Acxel. Documentos históricos.
2. Determinar cuál de las estrategias de gestión perteneciente a la gerencia de proyectos será capaz de garantizar el funcionamiento del sistema operativo de Oriental de Seguros, C.A.	Estrategia de gestión de la Gerencia de Proyectos.	Mejores prácticas del PMI (Project Management Institute). Métodos de gestión de Gerencia de Proyectos.	Revisión del PMI (Project Management Institute). Estudio de los métodos de gestión.	Guía del PMI (2013).
3. Establecer lineamientos de gestión de monitoreo y control al sistema operativo de Oriental de Seguros C.A.	Lineamientos. Gestión de monitoreo y control.	Normativas a seguir en la gestión de monitoreo y control. Parámetros de gestión de monitoreo. Parámetros de gestión de control.	Microsoft Word.	PMBOK. Referencias.
4. Formular un modelo de simulación en Microsoft Excel que permita realizar gestión de monitoreo y control al sistema operativo de Oriental de Seguros, C.A.	Modelo de simulación. Gestión de monitoreo y control.	Modelo de simulación en Microsoft Excel. Gestión de Monitoreo y control .	Microsoft Excel.	Registros de Software Acxel. PMBOK.
5. Realizar prueba piloto para la validación del método de gestión aplicado al sistema operativo de Oriental de Seguros, C.A.	Prueba piloto en Microsoft Excel. Datos históricos de los registros en el software Acxel.	Simulación en Microsoft Excel. Gestión de Moniteo y Control.	Microsoft Excel. Registros de polizas. Datos de estatus de siniestros. Gestion de monitoreo y control.	Web de Oriental de Seguros. Registros del Software Acxel. Documentos históricos.
6. Establecer normativas de funcionamiento del método de gestión aplicado al sistema operativo de Oriental de Seguros, C.A.	Normativas de funcionamiento. Método de gestion.	Pasos a cumplir para el buen funcionamiento del simulador del sistema operativo a implementar.	Microsof Word. Simulador en Microsoft Excel.	Normativas de la gestion de monitoreo y control. Observaciones de la simulador en prueba piloto.

Tabla 3.1. Operacionalización de los objetivos.

Fuente. Autora (2017).

3.7. Estructura Desagregada de Trabajo de la Investigación

La Estructura Desagregada de Trabajo (EDT/WBS) para el Diseño de un método de gestión para el monitoreo y control del sistema operativo de la Oriental de Seguros, C.A., se realizó con base en las mejores prácticas propuestas por el (PMI, 2013):

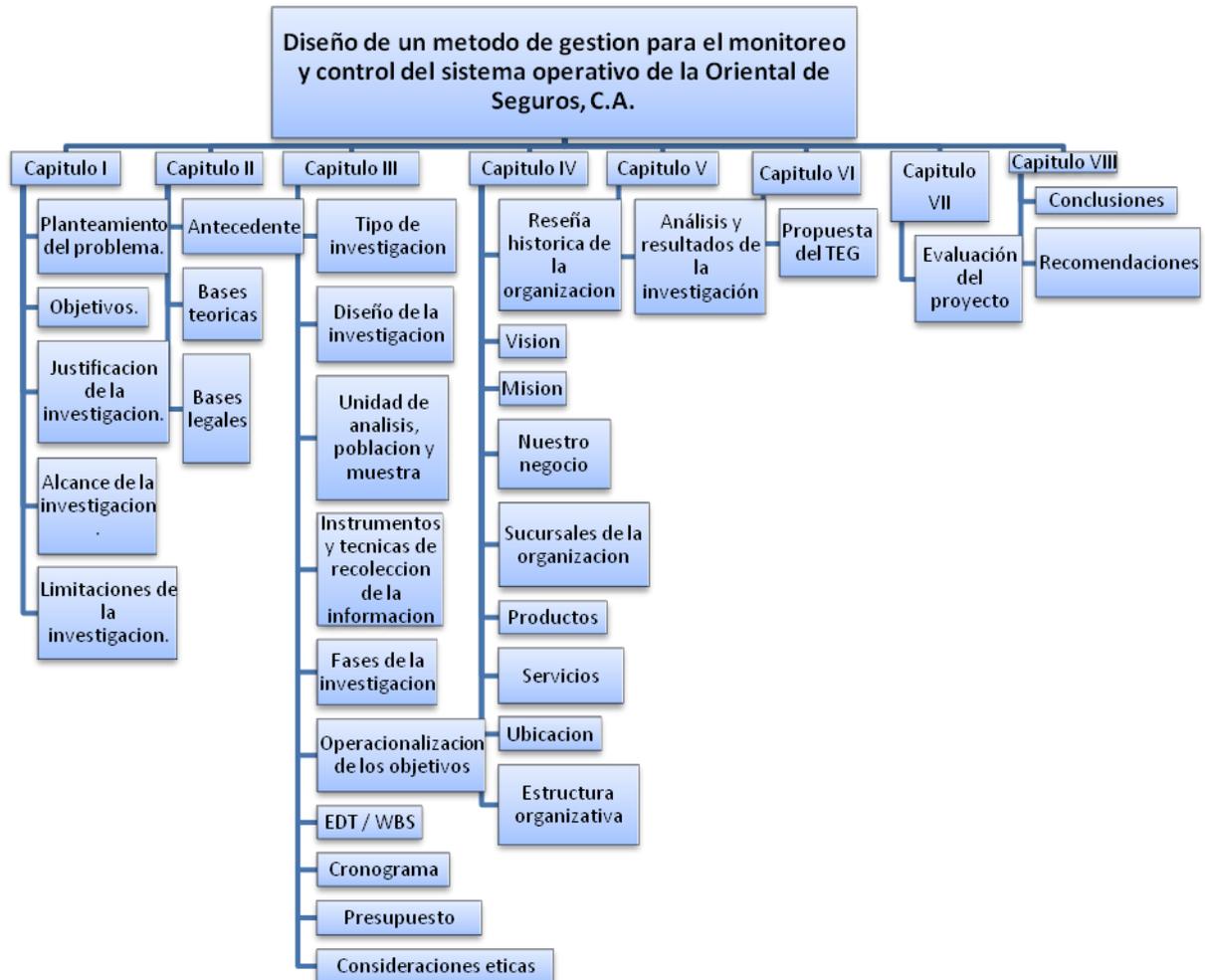


Figura 3.1. Estructura Desagregada de Trabajo.
Fuente. Autora (2017).

3.8. Cronograma de actividades

La elaboración de este trabajo investigativo se estimó para un tiempo de cuatrocientos treinta y cuatro (434) días, permitiendo que durante este tiempo se logran cada uno de los objetivos planteados, tal y como se indica en el Anexo 1.

3.9. Presupuesto del proyecto

En la elaboración de este proyecto investigativo fue necesario la utilización de los siguientes recursos: mano de obra, materiales y equipos. Estos determinan el presupuesto de gastos que requirió hacer el Trabajo Especial de Grado.

Los costos estimados para la investigación y desarrollo de los objetivos incluyen costos asociados a la inscripción de la asignatura Seminario por ser la misma el punto de partida para el desarrollo del proyecto de TEG. Seguidamente se tomó en cuenta el costo de la inscripción del Trabajo Especial de Grado una vez culminado.

También se tomó en cuenta las asesorías planificadas con motivo de revisión del desarrollo de la TEG, así como los soportes técnicos adquiridos en Oriental de Seguros, C.A.

Presupuesto				
Descripción	Unidad	Cantidad	Precio Unitario	Costo Unitario
Inscripción de Seminario	Crédito	3	1.442,00	4326,00
Equipos (PC)	Hora	1000	1.000,00	1000000,00
Asesor de TEG	Hora	50	2.000,00	100000,00
Software de Gerencia	Hora	700	1.500,00	1050000,00
Papelería	Resmas	3	200.000,00	600000,00
Inscripción de TEG	Crédito	6	40.000,00	240000,00
Total				Bs 2.994.326,00

Tabla 3.2. Presupuesto del proyecto.
Fuente. Autora (2017).

El diseño de un método de gestión para el monitoreo y control del sistema operativo de la Oriental de Seguros, C.A. tuvo un costo aproximado de **2.944.326,00 Bs.**

3.10. Consideraciones éticas

Para la realización de este estudio investigativo se respetó la propiedad intelectual y los derechos de autor, de los creadores de las investigaciones documentales que sirvieron de apoyo al estudio del Trabajo Especial de Grado, colocando el compromiso y tomando en cuenta sus propósitos o intenciones para hacer lo correcto. Se realizó un trabajo profesional, puesto que se manifestó la veracidad de los análisis y resultados del estudio, así como se hicieron las citas y referencias bibliográficas, además de las fuentes consultadas.

Se tomó en cuenta el cumplimiento del Código de ética del Colegio de Ingenieros de Venezuela, este es otro de los modelos conductuales para el desarrollo de esta investigación,

ya que mucho de los soportes y apoyo para la ejecución de los entregables del Trabajo Especial de Grado tendrán participación algunos colegas de este gremio.

Además, por ser esta investigación parte de la Gerencia de Proyectos, es preciso que se tomara en cuenta el Código de ética y Conducta Profesional del PMI, vigilando el buen proceder de los profesionales que se desempeñan en este ambiente de desarrollo de proyectos.

CAPÍTULO IV

MARCO ORGANIZACIONAL

En este capítulo se consideraron aspectos generales y específicos que sirvieron de referencia con respecto al marco organizacional en el que se desarrolló este Trabajo Especial de Grado.

4.1. Breve reseña histórica de la organización

La información presente en el siguiente trabajo fue extraída de la página web oficial de la empresa (Oriental de Seguros).

Oriental de Seguros, C.A.

La Primera Oriental de Seguros, C.A., nace en el año 1975. En el año 1995, un grupo de empresarios, con experiencia en el área financiera y en el mercado asegurador, la adquiere iniciando el proceso de transformación a una empresa más competitiva y confiable, aumentando su margen de solvencia con la misión principal de respaldar a sus asegurados.

Es así como La Oriental de Seguros inicia su proceso de crecimiento llegando a colocarse como una de las principales aseguradoras del país en los últimos años. Adecuándose a los nuevos tiempos, en el año 2005, cambia el nombre y su imagen a Oriental de Seguros, siempre con el objetivo principal de consolidar una empresa de seguros donde sus productos y servicios se adapten a las necesidades de sus asegurados.

4.2. Visión

Posicionar a Oriental de Seguros como la empresa líder en el mercado asegurador venezolano en términos de rentabilidad, solidez técnica y financiera.

Nuestra oferta principal son los seguros generales, ofreciendo una amplia gama de productos y servicios disponibles a través de nuestros canales de distribución, permitiéndole al cliente satisfacer sus necesidades directamente o a través de nuestras Agencias y Sucursales, Corredores y Sociedades de Corretajes.

4.3. Misión

Garantizar el respaldo necesario a nuestros asegurados para permitirles afrontar los riesgos cotidianos, ofreciendo un adecuado servicio de atención personalizada y productos novedosos adaptados a sus necesidades.

4.4. Nuestro negocio:

Nuestra oferta principal son los seguros generales, ofreciendo una amplia gama de productos y servicios disponibles a través de nuestros canales de distribución, permitiéndole al cliente satisfacer sus necesidades directamente o a través de nuestras Agencias y Sucursales, Corredores y Sociedades de Corretajes.

4.5. Sucursales de Oriental de Seguros, C.A.

- Oriental de Maracaibo.
- Oriental Barquisimeto.
- Oriental San Cristóbal.
- Oriental Valencia.
- Oriental Maracay.
- Oriental San Antonio de los Altos.
- Oriental Guarenas.
- Oriental Porlamar.
- Oriental Puerto La Cruz.
- Oriental Puerto Ordaz.
- Oriental Caracas, Distrito Capital, sede principal.

4.6. Productos de Oriental de Seguros, C.A.

4.6.1. Salud.

1. Póliza de Seguro de Salud Individual: ofrece a sus asegurados el respaldo necesario a la hora de cualquier enfermedad.
2. Póliza de Salud Colectivas (empresas): las empresas aseguradas y su capital humano son el potencial más importante para el desarrollo de nuestro país, por lo tanto debemos brindarles una mayor protección y un excelente servicio, en este sentido la regulación también aplica para pólizas de Salud contratadas bajo la

modalidad de Colectivos (empresas) garantizando cobertura integral para todos sus trabajadores y empleados bajo términos y condiciones de la póliza única de salud.

3. Coberturas adicionales: les ofrecemos coberturas adicionales a su plan de salud (individual o colectivo) que le permitirán contar con una mayor protección y excelentes beneficios tales como: Cobertura de Servicios Odontológicos, Cobertura de Servicio Oftalmológicos, Cobertura de Servicios de Atención Domiciliaria y Traslados en Ambulancia.
4. Planes de exceso: les ofrecemos distintos planes de exceso a su cobertura básica, lo cual le permitirá contar con una mayor protección y excelentes beneficios de acuerdo a sus necesidades.

4.6.2. Accidentes personales.

1. Coberturas individuales y Coberturas colectivos: es el complemento perfecto para sus pólizas de HCM y Vida, usted estará cubierto en caso de sufrir un accidente que le ocasione Invalidez Permanente o Incapacidad Temporal. Igualmente, indemniza a sus beneficiarios en el caso de la Muerte Accidental del titular. Nuestras Póliza de Accidentes Personales contempla la reposición de los Gastos Médicos incurridos a consecuencia de un accidente.

4.6.3. Vida.

1. Planes Ordinarios: son de carácter vitalicio (de por vida) que garantizan el pago del capital asegurado en cualquier momento que ocurra la muerte.
2. Ordinario de vida: el pago de la prima se mantiene mientras el Asegurado este con vida y la cobertura garantiza su muerte.
3. Vida entera: es aquel en el pago de primas, se limita a un número de periodos determinado y la cobertura se garantiza hasta la muerte de El Asegurado.
4. Gastos Funerarios: es un seguro renovable anualmente, que tiene por objeto garantizar el pago de los gastos funerarios de El Asegurado Titular o de cada uno de los familiares hasta por la suma contratada.

4.6.4. Automóvil.

1. Cobertura amplia: ampara las pérdidas parciales y pérdida total o robo del vehículo asegurado.

2. Cobertura pérdida total: ampara robo o hurto del vehículo asegurado o cuando el importe de la reparación sea igual o mayor al 75% del valor asegurado, incluyendo accesorios.

4.6.5. Patrimoniales.

Protege su inversión en su empresa, sea del tamaño que sea cubriendo todos los posibles daños que pueda sufrir su negocio y que se adaptan a sus necesidades

4.6.6. Combinado residencial.

Le brinda protección integral a su vivienda y a los bienes contenidos en ella contra todos los riesgos.

4.7. Servicios de Oriental de Seguros, C.A.

- Cotice, emita y pague: nuestros intermediarios pueden cotizar, emitir y pagar pólizas.
- Centro de inspección: contamos con un moderno y avanzado centro de inspección donde nuestros asegurados pueden realizar la inspección para siniestro o cotización de una póliza, en menos de 15 minutos sin necesidad de bajarse de su vehículo.
- Reporte siniestros: nuestros asegurados pueden desde la comodidad de su hogar y oficina, las 24 horas y 365 días del año, reportar siniestros de manera automatizada haciendo click Aquí y hasta imprimir sus órdenes de reparación sin necesidad de acercarse a nuestras oficinas.
- Servicio de SMS: servicio gratuito para nuestros asegurados para comunicarles a través de mensajes en su celular, desde la recepción de los documentos de un siniestro hasta indicarles que la orden de reparación fue enviada a su correo electrónico.
- Servioriental: ponemos a su disposición la central telefónica donde le atenderemos y resolveremos cualquier inquietud.

4.8. Ubicación geográfica

Oriental de seguros, C.A., sucursal Puerto Ordaz, Estado Bolívar, está situada en Alta Vista Norte, Av. Cuchivero cruce con Calle Ventuari, Centro Comercial Mamy, Primer Piso, Local 45.

4.9. Estructura Organizativa

Oriental de Seguros, C.A., sucursal Puerto Ordaz, cuenta con la estructura organizativa mostrada a continuación,

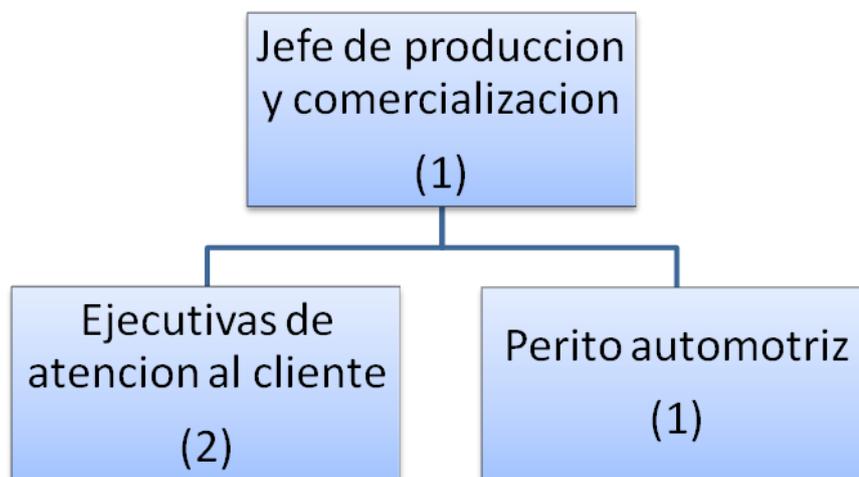


Figura 4.1. Estructura Organizativa de Sucursal Puerto Ordaz.
Fuente. Autora (2016).

CAPÍTULO V

ANÁLISIS Y RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

En este capítulo se presentaron los resultados obtenidos al resolver la problemática planteada en el Capítulo I, estos resultados están combinados con un conjunto apropiado de análisis que fundamentan el trabajo investigativo realizado.

5.1. Resultados obtenidos de acuerdo a los objetivos específicos de la investigación:

5.1.1. Describir el sistema operativo de la Oriental de Seguros, C.A.

Para describir el sistema operativo de Oriental de Seguros, C.A., Sucursal de Puerto Ordaz, se realizaron estudios y observaciones directas del procedimiento que se sigue para realizar trámites de aseguramientos, trámites de reportes de siniestros, soluciones de los siniestros reportados, todos de acuerdo a la índole de los daños reportados y la posibilidad de rápida repuesta del seguro ante situación.

Estos estudios y observaciones se realizaron mientras se permanecía en el ámbito laboral, lo que permitió el estudio detallado de sistema operativo que maneja Oriental de Seguros, C.A.

Conforme a lo estudiado, se describe el Sistema Operativo para la suscripción de vehículos y renovación de pólizas en la aseguradora, ver Figura 5.1.,

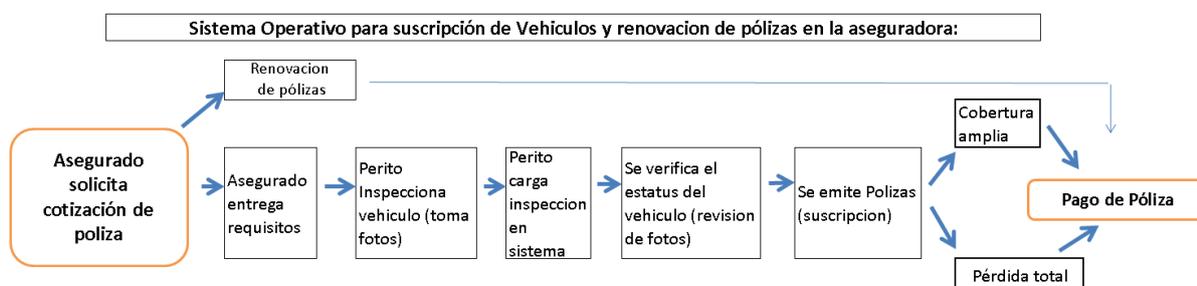


Figura 5.1. Sistema operativo de suscripción vehículos y renovación de pólizas.

Fuente. Autora (2017).

De acuerdo a la figura 5.1., el sistema operativo para la suscripción de vehículos y renovación de pólizas se inicia por la solicitud del asegurado:

1. Para suscripción de vehículos: el cliente solicita la adquisición de una póliza de seguro, la misma puede ser por cobertura amplia o por cobertura de pérdida total, independientemente cual sea la cobertura, el cliente debe entregar los requisitos solicitados por la aseguradora, los cuales son:
 - Copia de la cedula de identidad del solicitante.
 - Copia de la licencia de conducir del solicitante.
 - Copia del certificado médico del solicitante.
 - Copia del certificado de circulación del vehículo a asegurar.
 - Copia del título del vehículo a asegurar.

Una vez entregado los requisitos en la aseguradora, se llena una planilla de la solicitud y se procede a que el perito inspeccione el vehículo que se quiere asegurar, tomándole unas series de fotos que demuestren el estado del vehículo; luego el perito sube las fotos al sistema Docuware de la web interna de Oriental de Seguros (Axcel), allí se procede a verificar el estado del vehículo y se decide si el mismo es asegurable o no. Si el vehículo es asegurable inmediatamente se emite la póliza de seguro, detallando si es póliza de cobertura amplia o póliza de cobertura por pérdida total y se procede al pago de la póliza emitida.

2. Renovación de pólizas: cuando el cliente realiza una renovación de póliza, la misma se realiza automáticamente en el sistema Axcel de la aseguradora, arrojando el nuevo valor de la cobertura a renovar y por supuesto el costo de la prima a cancelar, cliente procede inmediatamente a cancelar la renovación de póliza de seguro.

También se describe el sistema operativo que funciona para los reportes de siniestros y el procedimiento de acuerdo a la solución que se les da a cada reporte, ver Figura 5.2.,

El sistema operativo en caso de siniestro inicia con el reporte del siniestro, este debe determinar si es un choque o robo, ambos casos proceden de forma diferentes,

1. Siniestros en caso de choque se procede a: inspeccionar el vehículo, este procedimiento lo realiza el perito de la aseguradora, luego el perito carga las

fotos de la inspección a Docuware en Axcel, realizando el ajuste de repuestos y mano de obra necesaria para reparar el vehículo chocado dependiendo si el daño es leve o si es fuerte.

- a) Cuando el daño del choque es leve, se procede inmediatamente a reparar el vehículo, entregando la orden de reparación e ingresándolo rápidamente al taller; una vez reparado, se le entrega al cliente su vehículo dando salida del taller al vehículo ya reparado.
- b) Cuando el daño del choque es fuerte, se estudia el estado del vehículo, para determinar si el vehículo es reparable o no.

Cuando el vehículo chocado fue por golpe fuerte y no es reparable se procede a pagar la póliza de seguro del vehículo.

Cuando el vehículo chocado fue por choque fuerte y es reparable, se entrega la orden de reparación y se ingresa al taller, aquí se determina si el vehículo tiene todo lo necesario para ser reparado o no.

- a) Ingreso del vehículo al taller de forma inmediata: el vehículo debe tener todo lo necesario para ser reparado en cuanto a repuestos y pintura.
- b) Ingreso del vehículo al taller en espera: el vehículo no tiene todos los repuestos necesarios para su reparación aún, en otras palabras, la reparación del vehículo está en espera por falta de repuestos.

Una vez, que el vehículo tenga todo lo necesario para ser reparado, es decir, todos los repuestos y pintura, se procede a realizarle un reajuste de mano de obra a la emisión de la orden de reparación, esto va de acuerdo al pago que solicita el taller para reparar el vehículo. Seguidamente el vehículo se ingresa al taller, se repara y se le da salida del taller entregándosele al cliente.

2. Siniestro en caso de robo se procede a: esperar el mes correspondiente por reglamento a que el vehículo sea reportado como encontrado o como vehículo no encontrado. En caso de:

- a) Vehículo robado que fue encontrado o recuperado: se debe proceder a una inspección del vehículo por parte del perito de la aseguradora, donde se le toma fotos al vehículo y éstas se suben a Docuware en Axcel, para que la asegurado revise el estado en la que fue encontrado

el vehículo y se tome la decisión de reparar o pagar la póliza de seguro del vehículo al cliente.

- b) Vehículo robado no recuperado: se realiza el pago de la póliza de seguro del vehículo al cliente.

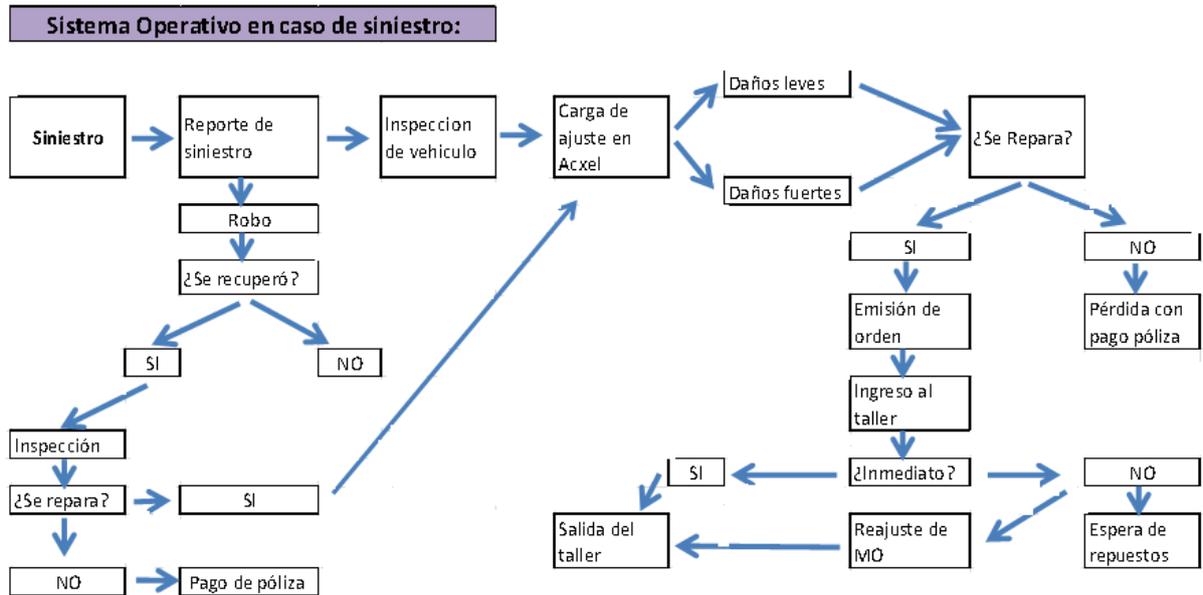


Figura 5.2. Sistema operativo de Siniestros.
Fuente. Autora (2017).

Es importante mencionar que Oriental de Seguros, C.A., siempre ha manejado un sistema operativo por costumbre de procedimientos entre los trabajadores, lo cual permitió que bajo observación se pudiera plasmar el sistema operativo que allí se cumple en un documento Word y Excel para ser estudiado y próximamente mejorado de acuerdo a las situaciones cambiantes que se pudieran presentar en el futuro dentro de la empresa.

- 5.1.2. Determinar cuál de las estrategias de gestión perteneciente a la gerencia de proyectos será capaz de garantizar el funcionamiento del sistema operativo de Oriental de Seguros, C.A.

Una vez estudiado el Sistema Operativo de Oriental de Seguros, C.A., y poderlos documentar de acuerdo al procedimiento que se maneja en la Sucursal de Puerto Ordaz, se procedió a evaluar la mejor alternativa para mejorar el sistema operativo que funciona en la misma, reconociendo e identificando las fallas que posee.

Por medio de la revisión de la Guía del PMI (Project Management Institute), se estudió cada una de las áreas de conocimientos de la gerencia de proyectos y los grupos de procesos que en ella se maneja, se consideró como mejor alternativa para la solución de la problemática de Oriental de Seguros, C.A. aplicar la gestión de monitoreo y control como estrategia a aplicar; esto, con el objetivo de hacer vigilancia a cada una de las actividades que se realizan en la aseguradora, evitando que las actividades acarreen costos innecesarios para la solución de los reportes de siniestros que se realizan y adicionalmente, se minimice el tiempo de solución de los siniestros reportados.

Aplicar el proceso de monitoreo y control al sistema operativo de Oriental de Seguros, C.A., permitió realizar análisis del progreso de la aseguradora en la adquisición y renovación de pólizas de seguros y medir el desempeño de la aseguradora ante la solución de reportes de siniestros. Adicionalmente, permitió hacer revisiones y realizar informes del cumplimiento de los objetivos con respecto a los resultados reales.

5.1.3. Establecer lineamientos de gestión de monitoreo y control al sistema operativo de Oriental de Seguros, C.A.

Al determinar la estrategia que se le aplicó al Sistema Operativo de Oriental de Seguros, C.A., se debía establecer lineamientos que determinaran lo que se quería obtener de acuerdo a la problemática presentada, tomando en cuenta cuales fueron las actividades que necesitaron atención prioritaria para que la aseguradora funcionara de forma eficiente y que los costos de siniestros disminuyeran sustancialmente.

Para el caso del Sistema operativo de suscripción vehículos y renovación de pólizas, se deberá seguir los siguientes lineamientos:

- a) Revisar en el Software Acxel de Oriental de Seguros, C.A. periódicamente y filtrar registros con información de los vehículos a suscribir y de los vehículos que tienen renovación de pólizas.
- b) Establecer la información en un documento Word en la computadora.
- c) Reescribir la información en la tabla de datos de Microsoft Excel de acuerdo a su estudio.
- d) Revisar que los cambios se hayan establecidos en el simulador del sistema operativo de suscripción de vehículos y renovación de pólizas.

- e) Analizar resultados de progreso de la aseguradora con respecto a la adquisición de nuevos clientes y de la fidelidad de los clientes que renuevan sus pólizas ante la aseguradora.

Para el caso del Sistema operativo de siniestros:

- a) Revisar en el Software Acxel de Oriental de Seguros, C.A. periódicamente y filtrar registros con información de los vehículos con siniestros.
- b) Establecer la información en un documento Word en la computadora.
- c) Reescribir la información en la tabla de datos de Microsoft Excel de acuerdo a su estudio.
- d) Revisar que los cambios se hayan establecidos en el simulador del sistema operativo establecido dentro de los parámetros de vehículos con siniestros, considerando adicionalmente el estatus que lo precede, es decir, si el siniestro declarado está resuelto o está pendiente por resolver, cabe destacar, que es necesario tomar en cuenta el motivo por el cual el siniestro vehicular está pendiente por resolver.
- e) Analizar resultados con respecto a las cantidades de siniestros que han sido declaradas en el tiempo que se ha determinado a estudiar, las cantidades de siniestros que fueron resueltas inmediatamente y las cantidades de siniestros que están pendientes por resolver.
- f) Tomar acciones necesarias para resolver los siniestros pendientes de acuerdo a la situación que lo tenga pendiente, y así, garantizar que la empresa no tenga pérdidas por tiempo de demora.

5.1.4. Formular un modelo de simulación en Microsoft Excel que permita realizar gestión de monitoreo y control al sistema operativo de Oriental de Seguros, C.A.

La formulación del modelo de simulación en Microsoft Excel dependía directamente del estudio realizado al sistema operativo de Oriental de Seguros, C.A., este simulador fue diseñado con aspectos específicos que determinarían lo que se quiere controlar y monitorear dentro de la empresa y estaría regido por una información verídica obtenida del Software ACXEL y cual estaría registrada en una tabla base de datos dentro del simulador automatizado.

Seguidamente, por medio de figuras, se muestra la formación del simulador en Microsoft Excel, con los datos tomados dentro del tiempo en evaluación, los últimos 3 meses del año 2015 y los primeros 3 meses del año 2016.

Primeramente se muestra el formato de la tabla de datos o data de simulador, con la primera parte de la información del periodo en evaluación. Ver figura 5.3.

Y luego se muestra el formato de la tabla de datos o data del simulador, con los últimos datos de la información del periodo de evaluación y con los resultados obtenidos de acuerdo al objeto de control y monitoreo. Ver figura 5.4.

Reportes de siniestros	118
------------------------	-----

PLACA	SINIESTRO	PÓLIZA	FECHA OCURRENCIA	Suscripción (Cobert. Amplia)	Suscripción (perd. Total)	Renovación póliza	Vehículo reparado	Vehículo espera por reparación	Daños leves	Daños fuertes	Reparable	No reparable	Ingreso al taller inmediato	AJUSTE MO	Vehículos robados	Vehículos no recuperados (robados)	Robado reparable	Robado no reparable
AD552CA	166	AI32-33209	16/11/2015				1		1		1		1					
AD552CA	167	AI32-33209	16/11/2015					1		1	1							
FBW03D	165	AI32-32974	16/11/2015				1		1		1		1					
AB292EF	146	AI32-32854	19/11/2015					1	1		1							
AA372CF	142	AI32-32386	23/11/2015				1		1		1		1					
AE489KD	5545	AI32-113146	23/11/2015					1	1		1							
AA90BYG	157	AI32-33184	24/11/2015				1		1		1		1					
DDC07C	1470	AF47-31205	24/11/2015				1		1		1		1					
AE222NG	1784	AF47-31163	24/11/2015					1	1		1							
AD358CG	245	AI32-32961	26/11/2015					1	1		1							
AD226EA	1711	ACON-1759	26/11/2015				1			1	1		1	1				
AD226EA	1710	ACON-1759	26/11/2015					1		1	1							
AB338GV	361	AI32-2470	27/11/2015				1			1	1		1	1				
AB338GV	360	AI32-2470	27/11/2015				1			1	1		1	1				
MENS9E	91	AI32-33069	30/11/2015				1			1	1		1	1				
ABS98GD	152	AI32-33248	30/11/2015				1			1	1		1	1				
ABS98GD	151	AI32-33248	30/11/2015				1		1	1	1			1				
ABS98GD	153	AI32-33248	30/11/2015				1		1		1		1					
AD052AG	168	AI32-33022	30/11/2015			1												

Figura 5.3. Data de simulador – primera parte de la data.

Fuente. Autora (2017).

AB776KB	182	AF47-31247	11/03/2016				1			1	1			1			
AB776KB	182	AF47-31247	11/03/2016				1			1	1			1			
A16CR4M	15	AI32-33103	11/03/2016				1			1	1			1			
DCZ42Y	376	AI32-9189	14/03/2016				1			1	1			1			
AA467AY	9	AI32-33079	15/03/2016				1			1	1			1			
AB72JTF	109	AF47-31247	15/03/2016					1		1	1						
ME099I			16/03/2016	1													
MENS8E	12	AI32-33069	16/03/2016				1			1	1			1			
AB776KB	183	AF47-31247	17/03/2016				1			1	1			1			
AB776KB	171	AF47-31247	17/03/2016				1			1	1			1			
AB776KB	182	AF47-31247	17/03/2016				1			1	1			1			
ACS35ZA	135	AF47-31243	18/03/2016				1			1	1			1			
AA045XF	6	AI32-32480	28/03/2016					1		1	1						
ADS46ZS	13	AI32-33126	28/03/2016					1		1	1						
ADS46ZS	16	AI32-33126	28/03/2016				1			1	1			1			

	Suscripción (cobertura amplia)	Suscripción (perd. Total)	Renovación póliza	Vehículo reparado	Vehículo espera por reparación	Daños leves	Daños fuertes	Reparable	No reparable	Ingreso al taller inmediato	AJUSTE MO	Vehículos robados	Vehículos no robados recuperados	Robado Reparable	Robado no reparable
Total:	2	0	7	74	44	43	70	118	0	41	38	0	0	0	0

Figura 5.4. Data de simulador – final de la data.
Fuente. Autora (2017).

La data del simulador arroja resultados referentes a lo que se quiere controlar y monitorear, con la finalidad de analizar resultados y tomar acciones necesarias que permita realizar mejoras continuas tanto en el sistema operativo como en las actividades ejecutadas por la empresa y los involucrados.

Existen dos modelos de simuladores dentro del mismo cuaderno de Microsoft Excel que dependen directamente de la información registrada dentro de la data en la primera página del mismo y que varía de acuerdo a la información que esté en ella.

El primer modelo de simulador, fue diseñado para filtrar la información de aseguramiento vehicular por suscripción o renovación de pólizas, la cual emite resultados de acuerdo a la información del periodo bajo estudio. Ver figura 5.5.

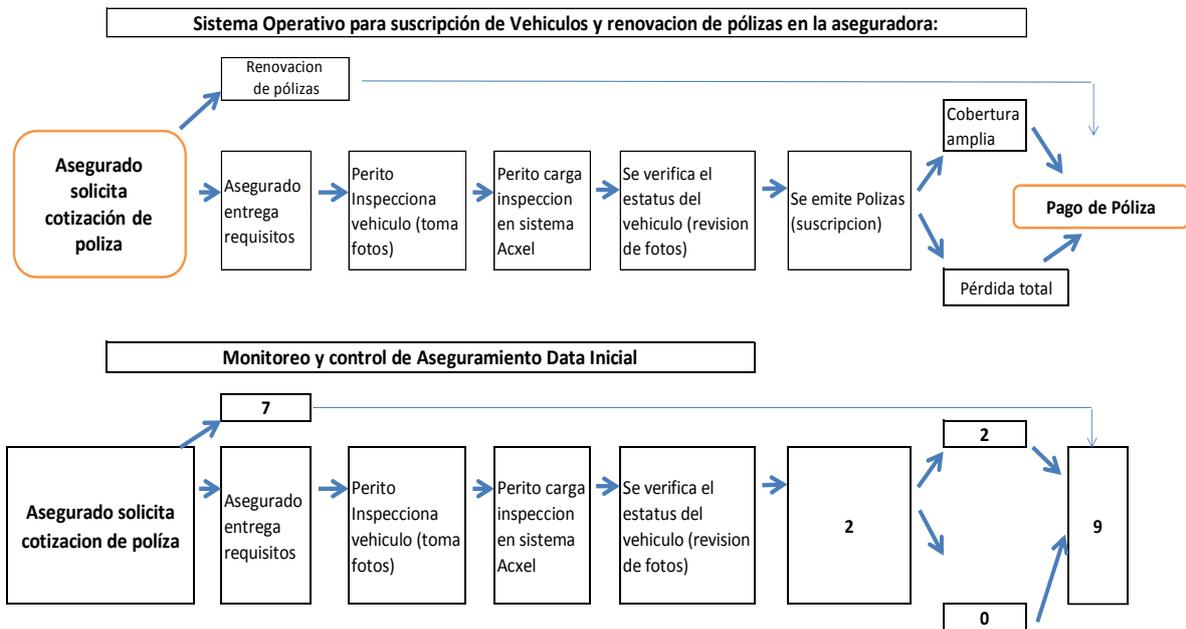


Figura 5.5. Microsoft Excel simulador de aseguramiento y resultados.
Fuente. Autora (2017).

En cuanto al simulador de siniestros, el proceso fue detallado con la información de los reportes de siniestros, de acuerdo al estatus que estos poseían en determinado momento, es decir, si el siniestro fue resuelto o estaba aún pendiente por resolver, de acuerdo a esa información los resultados permitirían realizar el respectivo análisis de los reportes de siniestros. Ver figura 5.6 y 5.7.

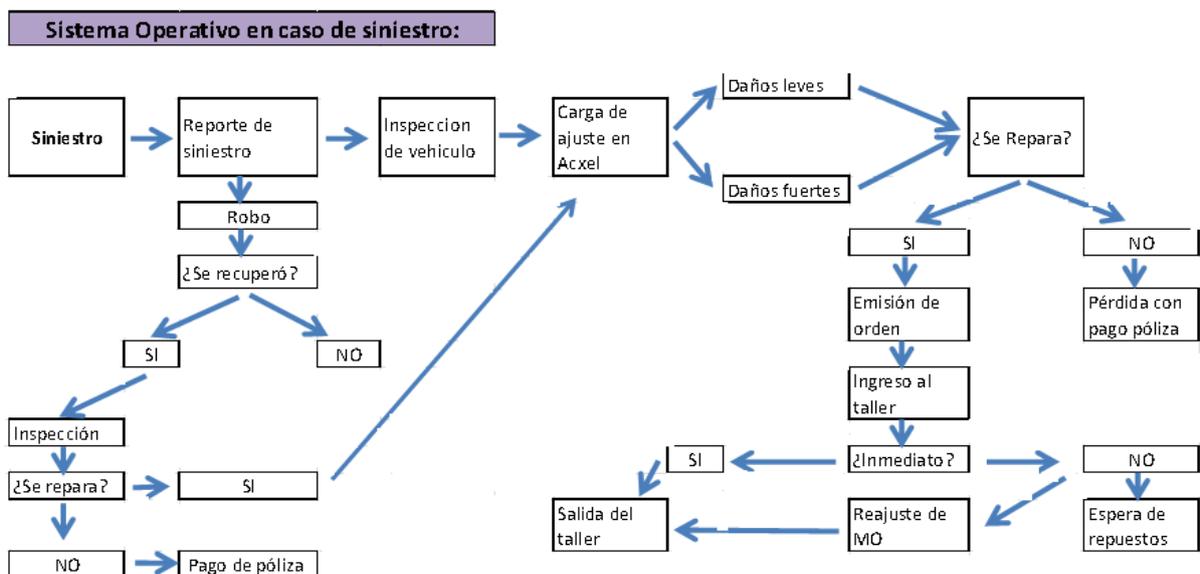


Figura 5.6. Sistema operativo en caso de siniestro.
Fuente. Autor (2017).

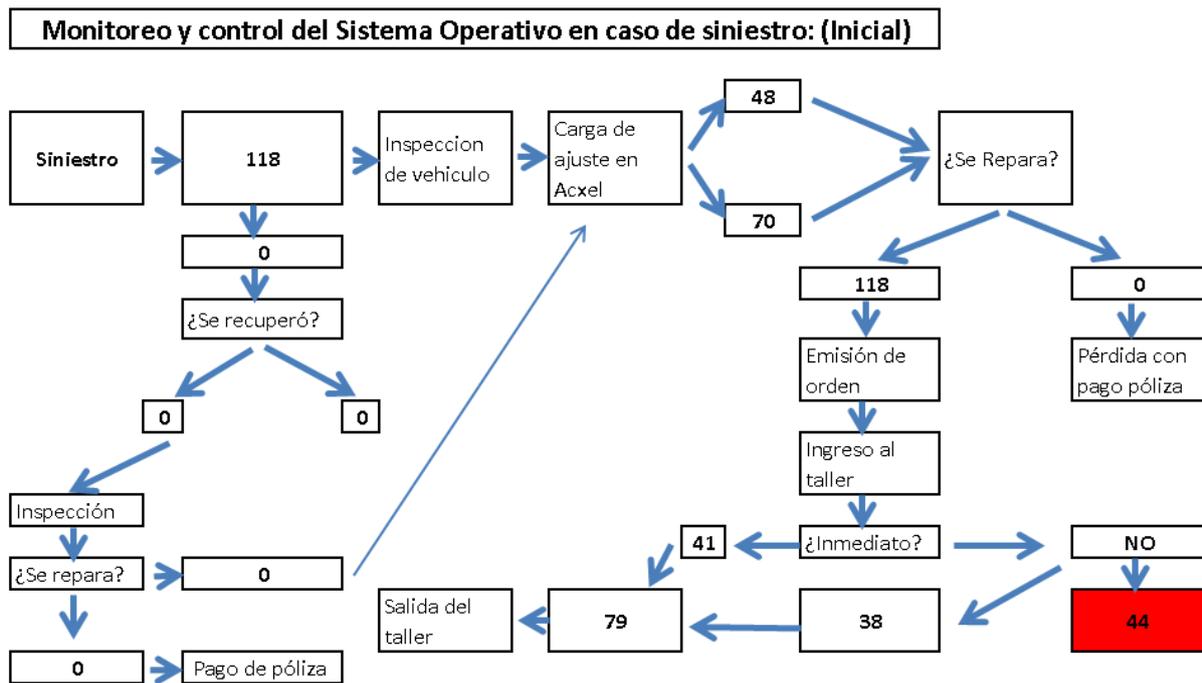


Figura 5.7. Sistema operativo en caso de siniestro - resultados.
Fuente. Autora (2017).

Los resultados que fueron obtenidos en los simuladores, permitieron que se realizaran análisis de la situación que se llevaba en el periodo en estudio y que se tomaran acciones prudentes para mejorar las actividades en la empresa.

5.1.5. Realizar prueba piloto para la validación del método de gestión aplicado al sistema operativo de Oriental de Seguros, C.A.

Una vez conocido y detallado el sistema operativo de Oriental de Seguros, C.A.; y que por medio de la estrategia de gestión de monitoreo y control de la Gerencia de Proyectos se procediera a formular un sistema de simulación en Microsoft Excel que reconociera una base de datos formada por la información obtenida del software Acxel de la empresa de un periodo de 6 meses, correspondientes a los 3 últimos meses del año 2015 y los 3 meses del año 2016, y que través de esos resultados se pudiera tomar decisiones analíticas que permitieran el mejoramiento de la situación, se procedió a realizar una prueba piloto con datos adicionales correspondientes al mes de abril del año 2016.

Las variaciones de esta nueva información en la data base para los simuladores permitió observar variaciones en los resultados diferentes a los resultados obtenidos

anteriormente en los 6 meses del periodo de estudio, y bajo ésta premisa se tomaron nuevas acciones que dependerían únicamente de los resultados y los análisis. Ver figura 5.8.

	AA045XF	6	AI32-32480	28/03/2016					1		1	1						
	AD946ZS	13	AI32-33126	28/03/2016				1			1	1			1			
	AD946ZS	16	AI32-33126	28/03/2016				1			1	1			1			
A B R I L	AA372CF	253	AI32-32388	07/04/2016				1		1	1				1			
	AE489KD	6656	AI32-11314	13/04/2016				1		1	1				1			
	AA908YG	268	AI32-33184	15/10/2016				1		1	1				1			
	MC283M	4391	AI32-8869	17/04/2016				1			1	1			1			
	AF057CA	243	AI32-33146	17/04/2016				1			1	1			1			
	AB831DJ	2524	AI32-46854	18/04/2016				1		1	1				1			
	AC033TK	2589	AF47-3124	18/04/2016				1		1	1				1			
	AC033TK	1588	AF47-3124	18/04/2016				1		1	1				1			
	AJ054XA	278	AI32-8516	19/04/2016				1		1	1				1			
	KBO63M	271	ACON-252	22/04/2016				1		1	1				1			
	AB776KB	293	AF47-3124	22/04/2016				1			1	1			1			
	A16CR4M	26	AI32-33103	22/04/2016				1			1	1			1			
	DCZ42Y	487	AI32-9189	30/04/2016				1			1	1			1			

	Suscripción (cobertura amplia)	Suscripción (perd. Total)	Renovación póliza	Vehículo reparado	Vehículo espera por reparación (espera repuestos)	Daños leves	Daños fuertes	Reparable	No reparable	Ingreso al taller inmediato	AJUSTE MCO	Vehículos robados	Vehículos no recuperados	Robado Reparable	Robado no reparable
Total:	2	0	7	96	35	56	75	131	0	56	46	0	0	0	0

Figura 5.8. Data simulador con el mes de Abril de 2016.
Fuente. Autora (2017).

Según los datos y el análisis realizado, en el transcurso del mes de Abril de 2016, habían varios vehículos no reparados en espera por reparación dentro del taller, sin embargo, a los mismos se les realizaron reajuste de mano de obra para que fueran reparados, por lo que salieron del taller. Cuando filtramos los vehículos que fueron reparados y que estaban en el taller, obtenemos la siguiente figura 5.9.

Reportes de siniestros	131
------------------------	-----

PLACA	SINIESTRO	PÓLIZA	FECHA OCURRENCIA	Suscripción (cobert. Amplia)	Suscripción (perd. Total)	Renovación póliza	Vehículo reparado	Vehículo espera por reparación	Daños leves	Daños fuertes	Reparable	No reparable	Ingreso al taller Inmediato	AJUSTE MO	Vehículos robados	Vehículos no recuperados por caso de robo	Robado reparable	Robado no reparable
FBW03D	148	AI32-32974	10/12/2015				1			1	1			1				
AH212KA	45	AF47-31247	20/01/2016				1		1		1			1				
AA665GF	2682	ACON-2939	28/01/2016				1			1	1			1				
AE471TG	73	AI32-2394	22/02/2016				1		1		1			1				
FBW21E	76	AF47-31247	01/03/2016				1			1	1			1				
AB743TF	856	AI32-107407	08/03/2016				1		1		1			1				
AE471TG	73	AI32-2394	08/03/2016				1		1		1			1				
AD226EA	1710	ACON-1759	10/03/2016				1			1	1			1				
AD946ZS	13	AI32-33126	28/03/2016				1			1	1			1				

Total:	Suscripción (cobertura amplia)	Suscripción (perd. Total)	Renovación póliza	Vehículo reparado	Vehículo espera por reparación	Daños leves	Daños fuertes	Reparable	No reparable	Ingreso al taller Inmediato	AJUSTE MO	Vehículos robados	Vehículos no recuperados	Robado Reparable	Robado no reparable
	2	0	7	96	35	56	75	131	0	56	46	0	0	0	0

Figura 5.9. Data de vehículos reparados en el mes de Abril de 2016.
Fuente. Autora (2017).

Una vez que se introdujeron la información del mes de Abril de 2016 en la data de los simuladores en Microsoft Excel, dichos simuladores, el de aseguramiento y el de siniestro, actualizaron los valores de su cuadro de resultados y consecutivamente, modificando los valores en los simuladores de forma automática, ver figuras 5.10 y 5.11.

AA045XF	6	AI32-32480	28/03/2016						1	1								
AD946ZS	13	AI32-33126	28/03/2016				1			1	1			1				
AD946ZS	16	AI32-33126	28/03/2016				1			1	1			1				
AA372CF	253	AI32-32386	07/04/2016				1		1		1			1				
AE489KD	6656	AI32-113146	13/04/2016				1		1		1			1				
AA908YG	268	AI32-33184	15/1042016				1		1		1			1				
MCZ83M	4391	AI32-8869	17/04/2016				1			1	1			1				
AF057CA	243	AI32-33146	17/04/2016				1			1	1			1				
AB8831DJ	2524	AI32-46854	18/04/2016				1		1		1			1				
AC033TK	2589	AF47-31247	18/04/2016				1		1		1			1				
AC033TK	1588	AF47-31247	18/04/2016				1		1		1			1				
AJ054XA	278	AI32-8516	19/04/2016				1		1		1			1				
KB063M	271	ACON-2522	22/04/2016				1		1		1			1				
AB776KB	293	AF47-31247	22/04/2016				1		1		1			1				
A16CR4M	26	AI32-33103	22/04/2016				1			1	1			1				
DC242Y	487	AI32-9189	30/04/2016				1			1	1			1				

Total:	Suscripción (cobertura amplia)	Suscripción (perd. Total)	Renovación póliza	Vehículo reparado	Vehículo espera por reparación	Daños leves	Daños fuertes	Reparable	No reparable	Ingreso al taller inmediato	AJUSTE MO	Vehículos robados	Vehículos no recuperados	Robado Reparable	Robado no reparable
	2	0	7	96	35	56	75	131	0	56	46	0	0	0	0

Figura 5.10. Simulador de aseguramiento con data de Abril de 2016.
Fuente. Autora (2017).

Monitoreo y control del Sistema Operativo en caso de siniestro: (+Abril)

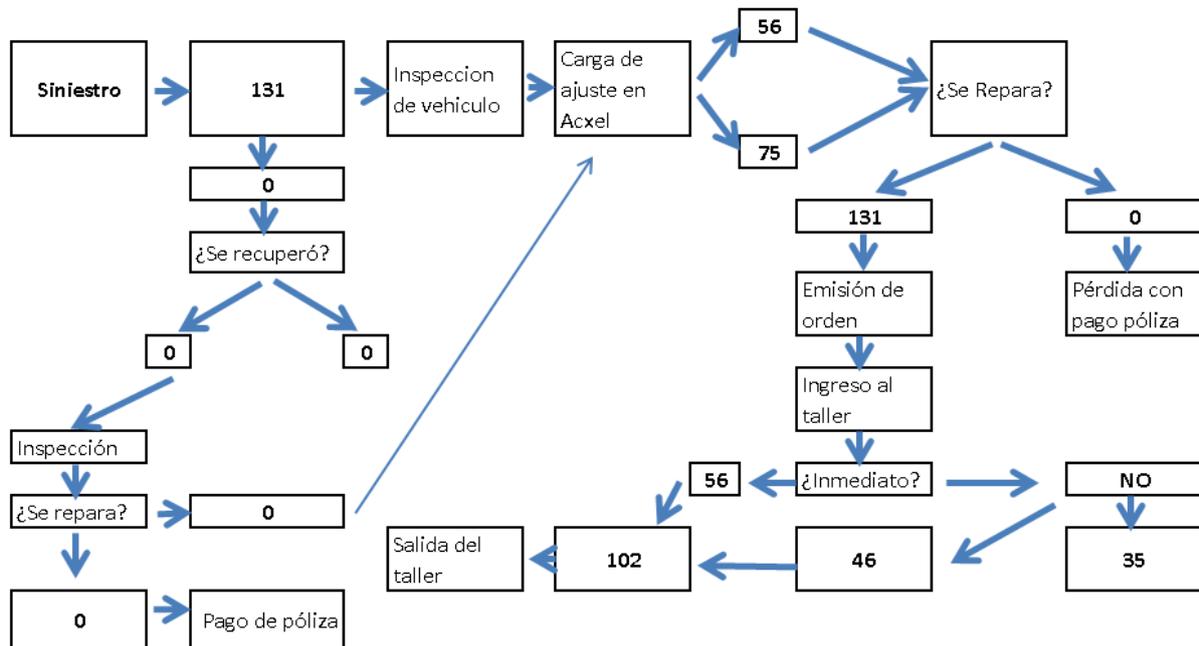


Figura 5.11. Simulador de siniestro con data del mes de Abril de 2016.

Fuente. Autora (2017).

Los resultados obtenidos del simulador de aseguramiento y simulador de siniestros con los 6 meses en estudios y resultados obtenidos con el adicional de la información del mes de Abril de 2016, se obtuvo los datos del siguiente cuadro, mostrado en la figura 5.12.

Siniestros	118																
Data inicial	0	Suscripción (cobertura amplia)	Suscripción (perd. Total)	Renovación póliza	Vehículo reparado	Vehículo espera por reparación	Daños leves	Daños fuertes	Reparable	No reparable	Ingreso al taller inmediato	AJUSTE MO	Vehículos robados	Vehículos no recuperados	Robado Reparable	Robado no reparable	
	Total:	2	0	7	74	44	48	70	118	0	41	38	0	0	0	0	

Siniestros	131																
Data+mes Abril	0	Suscripción (cobertura amplia)	Suscripción (perd. Total)	Renovación póliza	Vehículo reparado	Vehículo espera por reparación	Daños leves	Daños fuertes	Reparable	No reparable	Ingreso al taller inmediato	AJUSTE MO	Vehículos robados	Vehículos no recuperados	Robado Reparable	Robado no reparable	
	Total:	2	0	7	96	35	56	75	131	0	56	46	0	0	0	0	

Siniestros	13																
Resultados (variaciones)	0	Suscripción (cobertura amplia)	Suscripción (perd. Total)	Renovación póliza	Vehículo reparado	Vehículo espera por reparación	Daños leves	Daños fuertes	Reparable	No reparable	Ingreso al taller inmediato	AJUSTE MO	Vehículos robados	Vehículos no recuperados	Robado Reparable	Robado no reparable	
	Total:	2	0	7	22	9	8	5	13	0	15	84	0	0	0	0	

Figura 5.12. Resultados Data-Simulador.
Fuente. Autora (2017).

A partir de estos resultados se pudo analizar lo siguiente:

- En la data inicial, correspondiente en los 6 meses en estudio, que abarca los 3 últimos meses del año 2015 y los 3 primeros meses del año 2016,
 1. Se registró 9 pago de pólizas, de los cuales:
 - a) Hubo 2 suscripciones por cobertura amplia.
 - b) No hubo suscripción por cobertura de pérdida total.
 - c) Hubo 7 renovaciones de pólizas de seguros.
 2. Se registró ciento dieciocho (118) reportes de siniestros, todos reparables, de los cuales:
 - a) Hubo setenta y cuatro (74) vehículos reparados.
 - b) Cuarenta y cuatro (44) vehículos se encontraban en espera por reparación por falta de repuestos.
 - c) De los siniestros reportados, cuarenta y ocho (48) fueron choques con daños leves y setenta (70) corresponden a choques con daños fuertes.

- d) Se realizaron cuarenta y un (41) ingresos inmediatos al taller.
 - e) Se realizaron treinta y ocho (38) reajuste de mano de obra.
- En la data inicial+mes abril, se muestran los resultados obtenidos de la base de datos de los 6 meses en estudio más los reportes que se realizó en el mes de abril de 2016, tomando en cuenta que se solucionó varios casos de siniestros que estaban en espera de repuestos, por lo que obtuvo siguiente:
 1. No se registró nuevos pagos de pólizas, ni por suscripción ni renovación de pólizas. Por lo que se mantuvo la cantidad de:
 - a) 2 suscripciones por cobertura amplia.
 - b) No hubo suscripción por cobertura de pérdida total.
 - c) 7 renovaciones de pólizas de seguros.
 2. Se registró un total ciento treinta y un (131) reportes de siniestros dentro de los 7 meses, ahora en estudio y se obtuvieron los siguientes resultados:
 - a) Noventa y seis (96) vehículos reparados.
 - b) Treinta y cinco (35) vehículos se encontraban en espera por reparación por falta de repuestos.
 - c) De los siniestros reportados, cincuenta y seis (56) fueron choques con daños leves y setenta y cinco (75) corresponden a choques con daños fuertes.
 - d) Cincuenta y seis (56) ingresos inmediatos al taller.
 - e) Cuarenta y seis (46) reajuste de mano de obra.

Estos resultados permitieron llegar a la conclusión de que no hubo suscripción ni renovación de pólizas en el transcurso del mes de Abril, por lo que el simulador de aseguramiento siguió dando los mismos resultados. Sin embargo, existieron nuevos siniestros en el mes de Abril, 13 en total, entre los cuales 8 siniestros fueron por daños leves y 5 por daños fuertes, todos reparables y con ingreso al taller de inmediato. Adicionalmente, se solucionó 9 siniestros que estaban en espera de reparación, se les realizó reajuste de mano de obra para reparación y luego se procedió a darles salidas del taller. Esto significa que la aseguradora pudo solventar inmediatamente los siniestros ocurridos en el mes de Abril y además disminuir los siniestros estaban por espera de repuestos.

5.1.6. Establecer normativas de funcionamiento del método de gestión aplicado al sistema operativo de Oriental de Seguros, C.A.

Los programas a aplicar en un sistema operativo necesitan una serie de normativas para que su funcionamiento sea eficiente y netamente necesario en la ejecución de mejoras continuas. El uso y aplicación del simulador en Microsoft Excel que fue aplicado al sistema operativo de Oriental de Seguros, C.A. necesita seguir las siguientes normativas:

- a) Revisar en el Software Acxel de Oriental de Seguros, C.A. semanalmente, se recomienda que sea a inicio o a final de semana, con la finalidad de ir filtrando los registros recientes de información de los vehículos que han sido asegurados, vehículos que tuvieron renovación de pólizas, vehículos que han reportados siniestros, vehículos que se le han hecho reajustes de mano de obras.
- b) Establecer la información recopilada semanalmente en un documento Word para mejor estudio y filtración.
- c) Reescribir la información recopilada en el documento de Word en una tabla de datos de Microsoft Excel, cuya tabla es la Data base del simulador.
- d) Revisar la información introducida en la data del simulador, revisando los resultados que van realizando cambios en la tabla de resultados y seguidamente en el simulador, cabe destacar, que los cambios que han sido realizados en la data y en el simulador del sistema operativo establecido debe estar regido dentro de los parámetros en estudio, como lo son:
 - Suscripción de vehículos a póliza de seguros, por cobertura amplia y/o cobertura por pérdida total.
 - Renovación de pólizas de seguros.
 - Reportes de vehículos con siniestros, considerando adicionalmente el estatus que lo precede, es decir, si el siniestro declarado está resuelto o está pendiente por resolver, cabe destacar, que es necesario tomar en cuenta el motivo por el cual el siniestro vehicular está pendiente por resolver.
 - La gravedad del daño del vehículo reportado.
 - Contactar la salida del taller de los vehículos reparados.
- e) Revisar el simulador y verificar resultados mensualmente para proceder a realizar análisis de los resultados con respecto a las cantidades de pólizas de seguros nuevas y

renovadas, las cantidades siniestros que han sido declaradas dentro del mes, las cantidades de siniestros que fueron declaradas y resueltas inmediatamente dentro del mes y las cantidades de siniestros que están pendientes por resolver.

- f) Tomar acciones necesarias para resolver los siniestros pendientes de acuerdo a la situación que lo tenga pendiente, y así, garantizar que la empresa no tenga pérdidas por tiempo de demora.
- g) Emitir un informe de los resultados obtenidos y sus respectivos análisis mensualmente.
- h) Realizar mejoras convenientes en el simulador que permita mejoras continuas en el sistema operativo de Oriental de Seguros, C.A.

Siguiendo cada una de estas normativas que fueron planteadas, el funcionamiento del simulador debería ser siempre exacto con respecto a los resultados.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA DEL TEG

En este capítulo se presentó el producto desarrollado en este Trabajo Especial de Grado, el cual es el diseño de un simulador en Microsoft Excel como un método de gestión para el monitoreo y control del sistema operativo de Oriental de Seguros, C.A.

Este método de gestión de monitoreo y control del sistema operativo de Oriental de Seguros, C.A., establecido en un simulador en Microsoft Excel proporciona resultados coherentes y necesarios para realizar mejoras continuas en la empresa a través de las soluciones rápidas y prudentes de los casos de siniestros reportados, adicionalmente, es capaz de motivar a la participación en propagandas para incrementar la adquisición pólizas de aseguramiento vehicular por nuevos consumidores y además de mantener contentos a los usuarios existentes por una buena atención activando sus renovaciones de pólizas.

El simulador de Microsoft Excel esta complementado por 5 hojas de cálculos, las cuales están divididas de la siguiente manera:

- Data inicial: la cual es la base de datos iniciales, objeto de estudio para la realización del trabajo de grado, posee información de los aseguramientos y renovaciones de pólizas, reportes de siniestros y estatus de los mismos (reparados y pendiente por reparar); esta información está dentro del rango de los 6 meses en la que se decidió trabajar, es decir, los 3 últimos meses del año 2015 y los 3 primeros meses del año 2016. Adicionalmente, esta tabla muestra información de los casos de reportes de siniestros a los que se les realizó ajustes de mano de obra, y también, de la gravedad de los daños, si fueron leves o fuertes. Además, al final, esta tabla muestra un cuadro con los resultados en las cantidades de cada uno de los casos estudiados. Ver figura 6.1. y 6.2.

Reportes de siniestros	118
------------------------	-----

PLACA	SINIESTRO	PÓLIZA	FECHA OCURRENCIA	Suscripción (Cobert. Amplia)	Suscripción (perd. Total)	Renovación póliza	Vehículo reparado	Vehículo espera por reparación	Daños leves	Daños fuertes	Reparable	No reparable	Ingreso al taller inmediato	AJUSTE MO	Vehículos robados	Vehículos no recuperados (robados)	Robado reparable	Robado no reparable
AD552CA	166	AI32-33209	16/11/2015				1		1		1		1					
AD552CA	167	AI32-33209	16/11/2015					1		1	1							
FBW03D	165	AI32-32974	16/11/2015				1		1		1		1					
AB292EF	146	AI32-32854	19/11/2015					1	1		1							
AA372CF	142	AI32-32386	23/11/2015				1		1		1		1					
AE488KD	5545	AI32-113146	23/11/2015					1	1		1							
AA909YG	157	AI32-33184	24/11/2015				1		1		1		1					
DDC07C	1470	AF47-31205	24/11/2015				1		1		1		1					
AE222NG	1784	AF47-31163	24/11/2015					1	1		1							
AD358CG	245	AI32-32961	26/11/2015					1	1		1							
AD226EA	1711	ACON-1759	26/11/2015				1			1	1		1	1				
AD226EA	1710	ACON-1759	26/11/2015					1		1	1							
AB338GV	361	AI32-2470	27/11/2015				1			1	1		1	1				
AB338GV	360	AI32-2470	27/11/2015				1			1	1		1	1				
MENS8E	91	AI32-33069	30/11/2015				1			1	1		1	1				
AB598GD	152	AI32-33248	30/11/2015				1			1	1		1	1				
AB598GD	151	AI32-33248	30/11/2015				1			1	1		1	1				
AB598GD	153	AI32-33248	30/11/2015						1		1		1					
AD052AG	168	AI32-33022	30/11/2015			1												
AD052AG	168	AI32-33022	30/11/2015				1			1	1			1				
AH972MM	2555	ACON-3038	01/12/2015				1			1	1			1				
MDW79D	1709	AI32-58866	08/12/2015				1			1	1			1				
AA232FF	173	AI32-31699	08/12/2015					1		1	1							
AI293YA	87	AI32-32485	10/12/2015				1			1	1			1				
FBW03D	148	AI32-32974	10/12/2015					1		1	1							
AA311TM	175	AI32-33188	10/12/2015				1			1	1			1				
AA232FF	173	AI32-31699	04/01/2016					1	1		1							
AA379PO	11	AF47-31247	05/01/2016					1		1	1							
AB3AASR	1	AI32-33194	06/01/2016				1		1		1		1					

Figura 6.1. Data de simulador – primera parte de la data.
Fuente. Autora (2017).

AB776KB	182	AF47-31247	11/03/2016				1			1	1		1					
A16CR4M	15	AI32-33103	11/03/2016				1			1	1		1					
DC242Y	376	AI32-9189	14/03/2016				1			1	1		1					
AA467AY	9	AI32-33079	15/03/2016				1			1	1		1					
AB72JTF	109	AF47-31247	15/03/2016					1		1	1							
ME099I			16/03/2016	1														
MENS8E	12	AI32-33069	16/03/2016				1			1	1			1				
AB776KB	183	AF47-31247	17/03/2016				1			1	1			1				
AB776KB	171	AF47-31247	17/03/2016				1			1	1			1				
AB776KB	182	AF47-31247	17/03/2016				1			1	1		1					
AC535ZA	135	AF47-31243	18/03/2016				1			1	1		1					
AA045XF	6	AI32-32480	28/03/2016					1		1	1							
AD946ZS	13	AI32-33126	28/03/2016					1		1	1							
AD946ZS	16	AI32-33126	28/03/2016				1			1	1		1					

	Suscripción (cobertura amplia)	Suscripción (perd. Total)	Renovación póliza	Vehículo reparado	Vehículo espera por reparación	Daños leves	Daños fuertes	Reparable	No reparable	Ingreso al taller inmediato	AJUSTE MO	Vehículos robados	Vehículos no recuperados	Robado Reparable	Robado no reparable
Total:	2	0	7	74	44	48	70	118	0	41	38	0	0	0	0

Figura 6.2. Data de simulador – final de la data.
Fuente. Autora (2017).

- Data+mes Abril: esta es una base de datos con igual formato que el redactado anteriormente y con la obtención de un cuadro de resultados equivalente a la data inicial; esta base de datos, de momento tiene las informaciones del mes de Abril del año 2016, los cuales permitieron obtener una variación de datos para comparar resultados y así verificar funcionamiento del simulador en una prueba piloto. Esta data extra (data+mes Abril) es la tabla base de datos donde se deberían colocar las nuevas informaciones de los meses siguientes hasta la finalización del año 2016. Ver figura 6.3.

	AA045XF	6	AI32-32480	28/03/2016					1		1	1							
	AD946ZS	13	AI32-33126	28/03/2016				1			1	1			1				
	AD946ZS	16	AI32-33126	28/03/2016				1			1	1			1				
A B R I L	AA372CF	253	AI32-32386	07/04/2016				1		1	1			1					
	AE489KD	6656	AI32-113146	13/04/2016				1		1	1			1					
	AA908YG	268	AI32-33184	15/10/2016				1		1	1			1					
	MCZ83M	4391	AI32-8869	17/04/2016				1			1	1		1					
	AF057CA	243	AI32-33146	17/04/2016				1			1	1		1					
	AB831DI	2524	AI32-46854	18/04/2016				1		1	1	1		1					
	AC033TK	2589	AF47-31247	18/04/2016				1		1	1			1					
	AC033TK	1588	AF47-31247	18/04/2016				1		1	1			1					
	AJ054XA	278	AI32-8516	19/04/2016				1		1	1			1					
	KBO63M	271	ACON-2522	22/04/2016				1		1	1			1					
	AB776KB	293	AF47-31247	22/04/2016				1			1	1		1					
	A16CR4M	26	AI32-33103	22/04/2016				1			1	1		1					
	DC242Y	487	AI32-9189	30/04/2016				1			1	1		1					

	Suscripción (cobertura amplia)	Suscripción (perd. Total)	Renovación póliza	Vehículo reparado	Vehículo espera por reparación	Daños leves	Daños fuertes	Reparable	No reparable	Ingreso al taller inmediato	AJUSTE MCO	Vehículos robados	Vehículos no recuperados	Robado Reparable	Robado no reparable
Total:	2	0	7	96	35	56	75	131	0	56	46	0	0	0	0

Figura 6.3. Data simulador con el mes de Abril de 2016.

Fuente. Autora (2017).

- Aseguramiento: esta hoja muestra la figura del proceso que se cumple para el aseguramiento de vehículos y para la renovación de pólizas de vehículos asegurados en Oriental de Seguros, C.A., y seguidamente se encuentra el simulador que muestra los resultados obtenidos en el cuadro de resultado de la data+mes Abril, puesto que la misma va realizando la suma total de los diferentes casos, pues contiene la información de la data inicial más la información del mes de Abril. Estos resultados del cuadro de la data+mes Abril están vinculados al simulador de aseguramiento, por lo que actualización se realizó de forma automática. Ver figura 6.4.

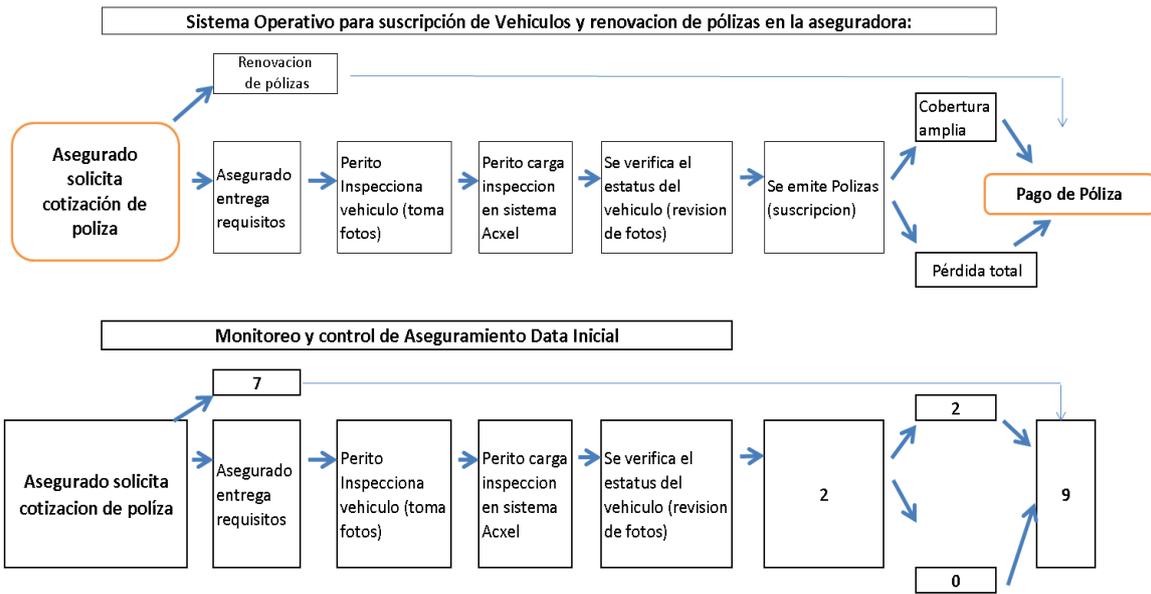


Figura 6.4. Simulador de aseguramiento con data de Abril de 2016.
Fuente. Autora (2017).

- Siniestro: en esta hoja del programa se muestra el proceso que sigue el sistema operativo de Oriental de Seguros, C.A., y se encuentra los simuladores creados para cada data, es decir, el simulador de la data inicial con la información de los 6 meses en estudio y el simulador data+mes de Abril, el cual tiene la información de la data inicial con las variaciones de los reportes de siniestros solucionados con ajuste de mano de obra más la información del mes de abril (información nueva). Estos simuladores están vinculados respectivamente a cada cuadro de resultados obtenidos en cada hoja de datos, por lo que su actualización se realizó de forma automática. Ver figura 6.5. y 6.6.

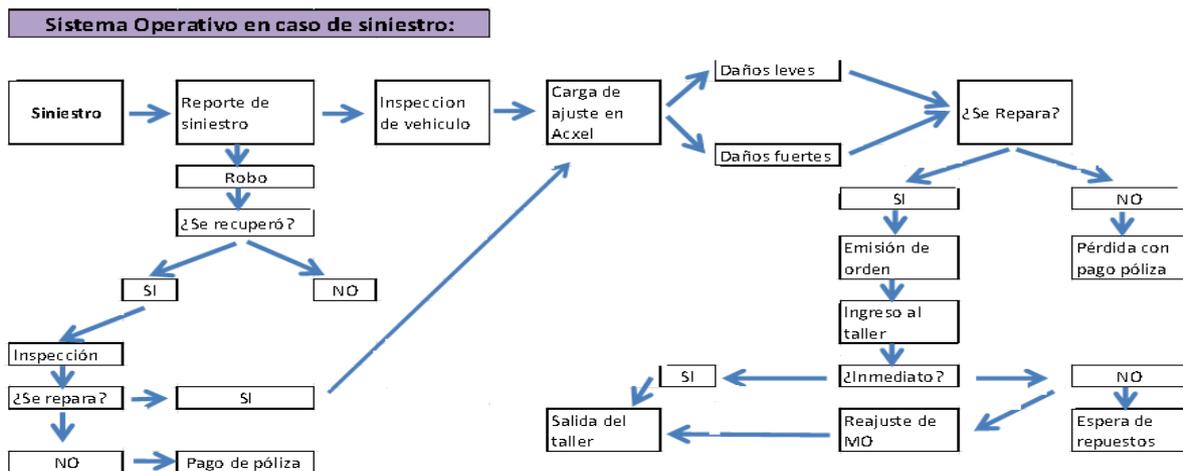


Figura 6.5. Simulador del sistema operativo en siniestro.
Fuente. Autora (2017).

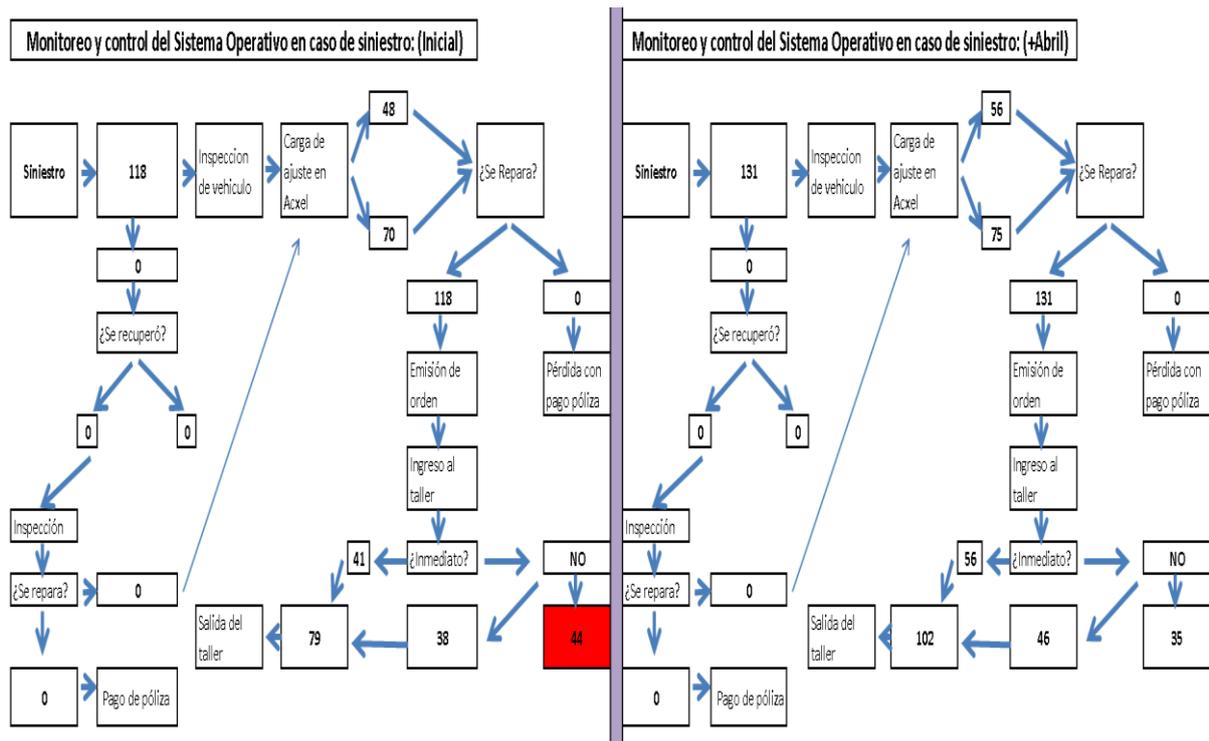


Figura 6.6. Simulador siniestro con resultados.
Fuente. Autora (2017).

- **Comparación Data:** en esta hoja de simulación se presentan los cuadros de resultados de la data inicial, de la data+mes Abril y un cuadro adicional con las mismas bases de datos, donde se muestran los cambios o diferencias entre unos resultados y otros, motivando con ello, la realización de análisis de resultados. Los cuadros en esta hoja pertenecientes a la data inicial y la data+mes Abril están directamente vinculados a los resultados que arrojan los cuadros en la hoja 1 y la hoja 2 correspondientes a la bases de datos, éstos se actualizan automáticamente. Tener estos cuadros actualizados en esta hoja, permitió observar los cambios que se fueron obteniendo cada vez que se modificaba la data+mes Abril con respecto a la data inicial, permitiendo realizar análisis con la finalidad de tomar decisiones y acciones necesarias para seguir cumpliendo con los objetivos de la empresa hacia los clientes de forma eficiente y en un tiempo oportuno, y a su vez, disminuir costos innecesarios para la empresa. Ver figura 6.7.

Siniestros	118																	
Data inicial	0	Suscripción (cobertura amplia)	Suscripción (perd. Total)	Renovación póliza	Vehículo reparado	Vehículo espera por reparación	Daños leves	Daños fuertes	Reparable	No reparable	Ingreso al taller inmediato	AJUSTE MO	Vehículos robados	Vehículos no robados recuperados	Robado Reparable	Robado no reparable		
	Total:	2	0	7	74	44	48	70	118	0	41	38	0	0	0	0		

Siniestros	131																	
Data mes Abril	0	Suscripción (cobertura amplia)	Suscripción (perd. Total)	Renovación póliza	Vehículo reparado	Vehículo espera por reparación	Daños leves	Daños fuertes	Reparable	No reparable	Ingreso al taller inmediato	AJUSTE MO	Vehículos robados	Vehículos no recuperados	Robado Reparable	Robado no reparable		
	Total:	2	0	7	96	35	56	75	131	0	56	46	0	0	0	0		

Siniestros	13																	
Resultados (variaciones)	0	Suscripción (cobertura amplia)	Suscripción (perd. Total)	Renovación póliza	Vehículo reparado	Vehículo espera por reparación	Daños leves	Daños fuertes	Reparable	No reparable	Ingreso al taller inmediato	AJUSTE MO	Vehículos robados	Vehículos no recuperados	Robado Reparable	Robado no reparable		
	Total:	2	0	7	22	9	8	5	13	0	15	84	0	0	0	0		

Figura 6.7. Resultados comparación Data-Simulador.
Fuente. Autora (2017).

CAPÍTULO VII

EVALUACIÓN DEL PROYECTO

En este capítulo se presenta la evaluación del cumplimiento de los objetivos planteados en este Trabajo Especial de Grado respondiendo a cada una de las interrogantes de la investigación.

Al momento del planteamiento del problema existente en Oriental de Seguros, C.A. se pensó en varias preguntas que darían soluciones; estas preguntas individuales dieron respuestas justas y necesarias por lo que definieron los objetivos específicos de la investigación. Adicionalmente, estas preguntas individuales responden a una pregunta global, la cual permitió definir el objetivo general de esta investigación y por ende pasó a definir el título de este Trabajo Especial de Grado.

Una vez desarrollado la propuesta del Trabajo Especial de Grado y de haber realizado el análisis de los resultados de la investigación podemos contestar lo siguiente:

1. ¿Cómo funciona el sistema operativo de la Oriental de Seguros, C.A.?

Oriental de Seguros, C.A. realizó unas series de actividades consecuentes para concretar una determinada acción, éstas actividades determinaron el sistema operativo que se ejecuta dentro de la empresa, en este estudio investigativo se logró plasmar y documentar el proceso operativo que realiza la aseguradora, tomando en cuenta el producto final que se quería conseguir, esto quiere decir, que existen dos sistemas operativos esenciales en la empresa, pues una es para procesar aseguramiento de vehículos con renovación de pólizas y el otro sistema operativo, abarca el ámbito de situación siniestral.

2. ¿Existe una estrategia en el área de gerencia de proyectos que permita mejorar el sistema operativo de Oriental de Seguros?

Tras varias revisiones del manual PMI (Project Management Institute) y estudiar los métodos de gestión que la misma establece para desarrollar proyectos, se decidió

implementar el método de gestión de monitoreo y control al sistema operativo con la finalidad de mejorar los resultados finales de la empresa con respecto a los actualmente obtenía con respecto al aseguramiento, renovación de pólizas, a los siniestros resueltos y pendientes por resolver. Pues llevando el control de lo que se está haciendo en la empresa y monitoreando los resultados, es que la misma puede tomar decisiones favorables para la ejecución de determinadas acciones, consiguiendo así mejores resultados a los esperados.

3. ¿Qué lineamientos debe seguir la gestión de gerencia de proyectos en el sistema operativo de Oriental de Seguros, C.A.?

Una vez definido que se aplicaría el método de gestión de monitoreo y control al sistema operativo de Oriental de Seguros, C.A. se procedió a establecer unos lineamientos de usos para cada sistema operativo, en otras palabras, los lineamientos por los cuales se debe regir el sistema operativo de aseguramiento con renovación de pólizas y por cuales lineamientos se determinaría el sistema operativo de siniestros. Aquí se definió la filtración de información para alcanzar los resultados que se quieren conseguir. Ambos sistemas operativos formarían una base de datos, con registros necesarios para el desarrollo de los mismos con sus resultados finales a evaluar y analizar. Cabe destacar, que la información de la base de datos de los sistemas operativos, provienen de la web interna, del software Axcel y la documentación física de la empresa.

4. ¿Con qué herramienta determinaría el funcionamiento del método de gestión aplicado al sistema operativo del Oriental de Seguros, C.A.?

Cuando se estableció los lineamientos de funcionamiento de método de gestión de monitoreo y control al sistema operativo de la empresa se definió que la mejor herramienta para realizar esta gestión es la aplicación de un simulador en Microsoft Excel que de forma automática se vaya actualizando variando los resultados finales con respecto a las variaciones que le fuera realizando a la data (tabla de datos) con respecto a la información que se le fuera agregando semanalmente.

5. ¿Cómo demostraría que el método de gestión propuesto funcionaría en el mejoramiento del sistema operativo de Oriental de Seguros, C.A.?

El funcionamiento del simulador en Microsoft Excel aplicado como método de gestión de monitoreo y control del sistema operativo de la aseguradora fue demostrado por medio de una prueba piloto que se realizó. Para realizar la prueba piloto, se tomó en consideración de estudio una data inicial que contenía información de reportes dentro de un rango de 6 meses, desde el octubre de 2015 hasta marzo de 2016. Y se le aplicó variación a la data inicial, agregándole información de los reportes del mes de abril de 2016. Las variaciones de los resultados, se dejaron ver en una tabla comparativa que se actualizó automáticamente como se actualizaron los simuladores del sistema operativo. Esta prueba piloto demostró que el simulador en Microsoft Excel es factible para realizar monitoreo y control al sistema operativo de la empresa y que los resultados que se obtienen, permiten la realización de análisis de resultados.

6. ¿Qué parámetros se debe cumplir para que el método de gestión aplicado al sistema operativo garantice su éxito y se realice mejoramientos continuos?

Para que el simulador de Microsoft Excel aplicado como método en la gestión de monitoreo y control del sistema operativo de Oriental de Seguros funcione de manera correcta y eficiente, es necesario que se cumplan unas series de normas establecidas, éstas garantizaran el correcto funcionamiento del simulador, y a su vez, permitirá que el simulador pueda mejorarse dependiendo los nuevos resultados a medir y controlar que se vayan considerando necesarios en la obtención de mejores resultados para la empresa.

Entonces, podemos decir que diseñar este método de gestión para el monitoreo y control del sistema operativo de la Oriental de Seguros, C.A. permitirá a la empresa manejar mejores decisiones para el desarrollo de nuevas actividades y a sus vez permitirá la optimización de las actividades que ya viene manejado, todo esto se consiguió realizando análisis objetivos de los resultados que se obtienen mes a mes con las variaciones de información con el reporte de siniestros. Las mejoras continuas tanto en las actividades que se ejecutan en la empresa como en el monitoreo y control del sistema operativo, permitirá que la aseguradora se mantenga a través de tiempo como una respetada aseguradora que maneja de forma eficiente los casos que se le presentan en cuanto a los reportes, ganándose y manteniendo la confianza de los clientes, y adicionalmente mantenga o incremente su margen de ganancias promedio anual.

CAPÍTULO VIII

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Después de realizar el análisis de los resultados obtenidos, de interpretar y relacionar los factores de estudio dentro de la investigación, se puede concluir lo siguiente:

La observación diaria de las actividades que se realizaron dentro de la Oriental de Seguros, sucursal Puerto Ordaz, permitió documentar y plasmar el desarrollo del sistema operativo que la aseguradora desarrolla para llevar a cabo el trabajo que desempeña, con ello se pudo determinar de forma esquemática que existen varios procesos que están vinculados y sin embargo se trabajan de forma diferentes.

Esto permite decir, que es necesario para la empresa tener una visión física de su sistema operativo, ésta debe ser plasmada y/o documentada, es por ello que la carencia del estudio de los procesos operativos que se realizan en la aseguradora, retrasa el mejoramiento continuo que la misma pudiera tener, ya que no se realiza las actividades de manera óptima.

Conocer el sistema operativo que maneja Oriental de Seguros, C.A. permitió observar de forma directa que la aseguradora no lleva control alguno de lo que se vende en pólizas de seguros vehiculares ni tampoco lo que los usuarios o clientes reclaman ante la empresa para solucionar sus inconvenientes. Esto permitió que se estudiara la posibilidad de manejar un método de gestión de la gerencia de proyectos, como lo es, el método de monitoreo y control que establece el manual del PMI (Project Management Institute), y que con la aplicación de ésta estrategia se consiguiera garantizar un mejor funcionamiento del sistema operativo de la empresa a través de la obtención de resultados cuantificables y medibles que por medio del desarrollo de análisis de resultados se pueda proporcionar recomendaciones para ejecutar tomas de decisiones, desarrollo de nuevas actividades, mejorar las actividades que se ejecutan y adicionalmente, que todo continúe bajo la premisa de hacer mejoras continuas.

Cabe destacar, que la aplicación de la estrategia de monitoreo y control debe estar regida por una serie de lineamientos necesario para saber que se quiere medir, monitorear y controlar, además de establecer cada cuanto tiempo es recomendable conseguir la información necesaria y la veracidad de donde se consigue. En el caso de Oriental de Seguros, sucursal Puerto Ordaz, la intención inicial es cuantificar por medio del sistema operativo la cantidad de emisión de pólizas que se realizan, las cantidades de renovación de pólizas y las cantidades de siniestros que se reportan, tanto los que son resueltos de inmediato como los que quedan en modo de espera por falta de repuestos. Es importante mencionar que toda la información fue obtenida directamente de la web interna de la empresa en el software Axcel.

El establecer estos lineamientos permitió que se pudiera formular un modelo de simulación en Microsoft Excel, que contuviera una data (base de datos); ésta data resumiría los resultados en un cuadro que facilitaría cada uno de los datos de forma automática dentro de los simuladores, tanto de aseguramiento como el de siniestro, y a su vez, estos llevarían cuadros comparativos para poder realizar análisis de resultados, tomas de decisiones y acciones de mejoras. Es importante mencionar, que el funcionamiento del modelo de simulación propuesto va de la mano con el cumplimiento de unas series de normativas, lo cual permite que el modelo de simulación se mantenga funcionando correctamente.

Finalmente, por medio de una prueba piloto realizada con variaciones de datos se pudo verificar que el simulador funciona correctamente y que permite la obtención de resultados coherentes con la situación en la que está funcionando la sucursal de Puerto Ordaz de Oriental de Seguros, C.A. y que en base a los resultados obtenidos en la prueba piloto, la aseguradora procedió a tomar acciones correctivas para garantizar la operacionalización de la misma de forma factible, consiguiendo las ganancias que esperaba y por supuesto, manteniendo la confiabilidad de los clientes existentes renovando pólizas y la recomendación para que otros adquieran pólizas de seguros vehiculares.

RECOMENDACIONES

Después de analizar la conclusión con detenimiento se puede recomendar lo siguiente:

- Oriental de Seguros, C.A., debe orientarse mucho más en documentar los procesos operativos, procesos administrativos que ejecuta y cada actividad que realice de forma específica, esto ayudaría a la aseguradora a llevar un histórico de las condiciones que han cambiado, mejorado o desmejorado por cualquiera que sea los motivos.
- Aplicar y utilizar consecuentemente la estrategia de monitoreo y control propuesto al sistema operativo con la herramienta del simulador automatizado en Microsoft Excel, y efectuar mensualmente análisis de resultados para tomar nuevas y mejores decisiones que hagan efectivas y óptimas las actividades de Oriental de Seguros, C.A.
- Realizar mejoras continuas en la gestión de monitoreo y control propuesto ante las situaciones cambiantes tanto factores externos como internos, como lo es la disponibilidad de conseguir repuestos como realizar pago de mano de obra en talleres afiliados.
- Cumplir con las normativas establecidas para el funcionamiento del modelo de simulación propuesto en Microsoft Excel, esto garantizará su funcionamiento de manera correcta. En caso que se le realice una mejora al modelo de simulación, es necesario que se establezca la norma adicional en el reglamento inicial.
- Verificar siempre que la información agregada a la data del simulador sea exactamente la correspondiente; verificar los resultados que mantenga relación con la información agregada. Esto permitirá que la información sea verídica con resultados correctos.
- Generalizar el modelo de gestión de monitoreo y control para que pueda ser aplicado en otras empresas aseguradoras afiliadas en SUDEASEG (Superintendencia de la Actividad Aseguradora).
- Desarrollar un aplicativo web (app) autorizado y respaldado por la Superintendencia de la Actividad Aseguradora (SUDEAGEG) que permita desarrollar el sistema de gestión de monitoreo y control desarrollado en cada una de las aseguradoras del país.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F., (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. (Quinta Edición ed.). Venezuela: Episteme.
- Azarang, M., & García, E. (1996). *Simulación y análisis de modelos estocásticos*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Baca, G. (2006). *Evaluación de proyectos*. Interamericana de Mexico: Mc Graw Hill.
- Bell-Smythe, N. (2013). Propuesta de un modelo operativo de gestión de la calidad para el laboratorio clínico Angi bajo la norma Fondonorma/ISO 15189:2007. Especialista en Sistema de Calidad. *Especialista en Sistema de Calidad* . Guayana: Postgrado UCAB.
- Booch, G., Jacobson, I., & Rumbaugh, J. (2006). *El lenguaje unificado de modelado*. (Segunda Edición ed.). Pearson Addison Wesley.
- Davidson, J. (2005). *La nueva dirección de proyectos*. (Primera Edición ed.). Granica.
- Gido, J., & Clements, J. (2012). *Administración exitosa de proyectos*. México: Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Quinta Edición ed.). México: Mc Graw Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Lledó, P., & Rivarola, G. (2007). *Gestión de proyectos*. Buenos Aires: Prentice Hall - Pearson Education.
- Marín, M. (2012). Propuesta de un modelo de control de gestión en la gerencia de recursos humanos de CVG Ferrominera Orinoco. *Especialista en Sistema de Calidad* . Guayana: Postgrado UCAB.
- Molina, Y. (2012). Automatización de los registros de producción en el área de trefilado y su integración en tiempo real al sistema de información de la empresa Sural, C.A. *Especialista en Ingeniería Industrial y Productividad*. Guayana: Postgrado UCAB.
- Murcia, J. (2011). *Proyectos Formulación y criterios de evaluación*. (Primera Edición ed.). Colombia: Alfaomega.
- Ocaña, J. (2013). *Gestión de proyectos con mapas mentales*. (Vol. Volumen I). San Vicente: Club Universitario.
- Oliveros, M., & Rincon, H. (2012). *Lineamientos generales control de costos en los proyectos: un caso de análisis*. Universo Contábil.

Oriental de Seguros, C. (s.f.). *La Oriental*. Recuperado el 11 de 02 de 2016, de www.laoriental.com

Palacios, L. (2005). *Gerencia de proyectos*. (Tercera Edición ed.). Venezuela: Editorial UCAB.

Peña, M. (2010). Propuesta de un modelo de Control Administrativo para optimizar el proceso de quejas y reclamos laborales aplicado en la empresa CVG Ferrominera Orinico, C.A. *Proyecto para Especialista en Gerencia de RRHH y RRII*. Guayana: Postgrado UCAB.

Pérez, E. (2012). Desarrollo de un modelo para el seguimiento y control de la ejecución de proyectos basado en el método de valor ganado para proyectos en fase de implantación, Distrito Punta de Mata - PDVSA. *Proyecto para Especialista de Gerencia de Proyectos*. Guayana: Postgrado UCAB.

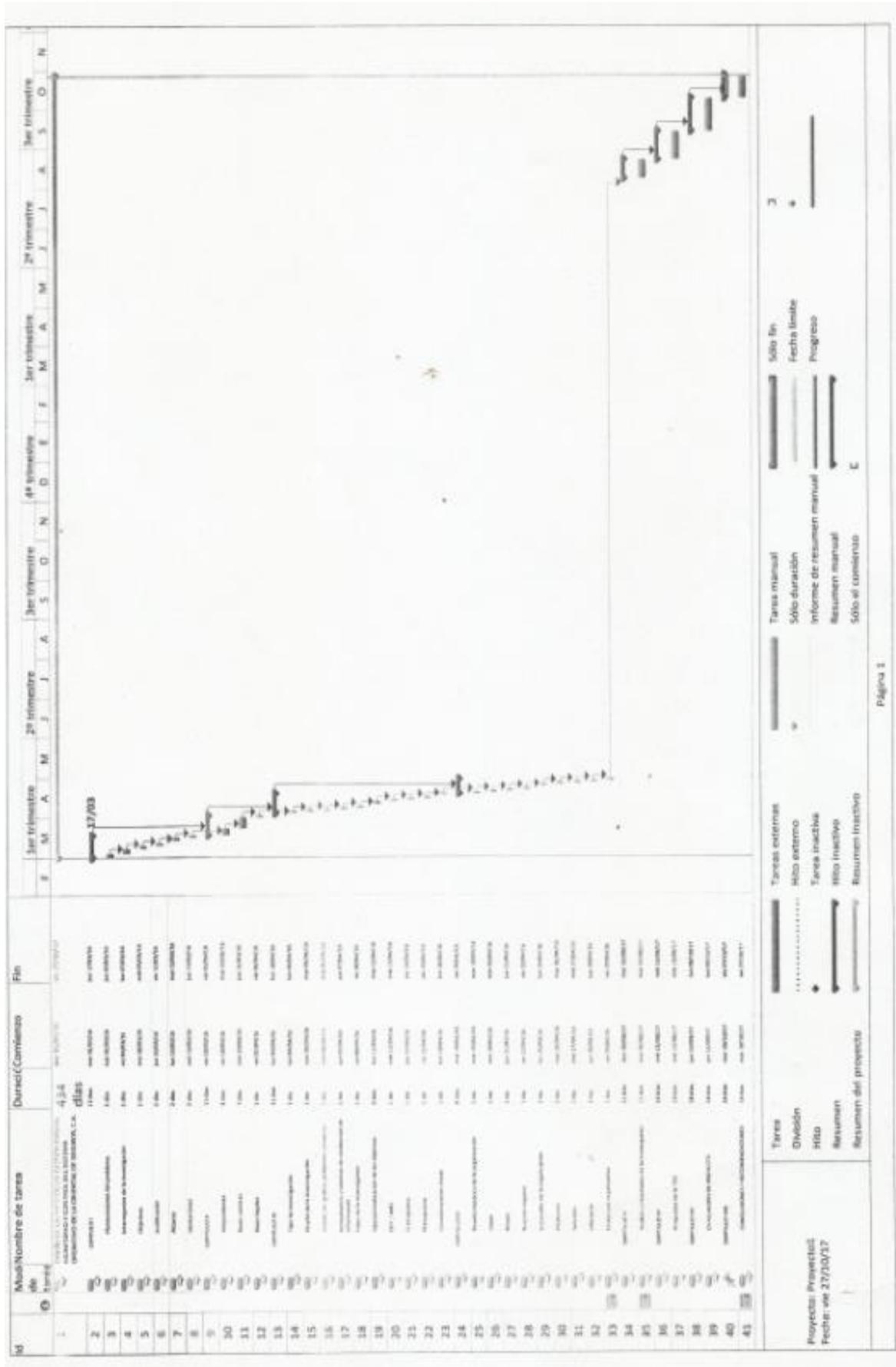
PMI. (2013). *Guía de los fundamentos para la dirección de proyectos*. Newton Square: Project Management Institute, Inc.

Rondon, C. (16 de 12 de 2011). *Todo sobre el Seguro en Venezuela*. Recuperado el 11 de 02 de 2016, de Seguros de Venezuela: cesarrondon.webnode.com.ve/news/todo-sobre-el-seguro-en-venezuela/

Silberschatz, A., Korth, H., & Sudarshan, S. (2006). *Fundamentos de bases de datos*. (Quinta edición ed.). España: Mc. Graw Hill.

Villarreal de la Garza, S. (2007). *Introducción a la computación. Teoría y manejo de paquetes*. (Segunda Edición ed.). España: Mc Graw Hill.

ANEXO 1
CRONOGRAMA



ANEXO 2

**REPORTES DE SINIESTROS EN EL TRANCURSO DEL
TIEMPO EN ESTUDIO**



Inscrita en la Superintendencia de Seguros Bajo el N° 78
 R.I.F. J.080039688 N.I.T. 0005662176
 Capital Suscrito: Bs 30.000.000
 Capital Págado: Bs. 30.000.000
 Venezuela

Noviembre

Ajuste de Siniestro Provisional

N° Insa: 2067250

Póliza N°	AF47-31029	Cert. Y	1122	Siniestro N°	1282	Oficina	000111
Datos del Asegurado							
Nombres y Apellidos:		RAFAEL A. GARCIA GUEVARA			C.I.	V55549280	
Dirección	URBANIZACIÓN GRAN SABANA, MANZANA 17 NO.69, UNARE, PUERTO ORDAZ.				Teléfono		
Datos del Vehículo							
Marca	CHEVROLET	Año	2010	Modelo	AVEO	Color	GRIS
Serial Motor	F16D34922351	Serial de Carrocería	8Z1TJ5161AV304250		Placa	AB086YM	
Detalle de Daños	CAUCHO DELANTERO IZQ CAUCHO TRASERO IZQ, BATERIA, RADIO REPRODUCTOR, 4 TAPA RUEDAS, MARCO PUERTA DELATERA IZQ Y MANILLA DE PUERTA DELANTERA IZQ					Fecha de Notificación	
						02/11/15	
Detalles del Ajuste							
Taller		Tamaño del Vehículo		Perito			
Mano de Obra / Pieza				Repuestos			
Descripción		Tipo	Monto (Bs)	Descripción		Monto (Bs)	

Activa

Observaciones:

Firma del Perito: _____ **Firma del Transcriptor:** _____

Imprimir



Inscrita en la Superintendencia de Seguros Bajo el N° 78
 R.I.F. J.080039688 N.I.T. 0005662176
 Capital Suscrito: Bs. 30.000.000
 Capital Pagado: Bs. 30.000.000
 Venezuela

Ajuste de Siniestro Provisional

n° insp.: 2072737

Activa

Póliza N°	AI32-33188	Cert.	1	Siniestro N°	175	Oficina	001900
Datos del Asegurado							
Nombres y Apellidos:	GIANZUNEY BOLIVAR				C.I.	V158533650	
Dirección	LOS ALACRANES EDIF 01 PISO 3				Teléfono	4249093423	
Datos del Vehículo							
Marca	JEEP	Año	2008	Modelo	GRAND CHEROKEE	Color	VERDE
Serial Motor	8CIL	Serial de Carrocería	8Y8G458P781110397		Placa	AA331TM	
Detalle de Daños	PARABRISA DELANTERO					Fecha de Notificación	10/12/15
Detalles del Ajuste							
Taller		Tamaño del Vehículo		Perito			
Mano de Obra / Pieza				Repuestos			
Descripción	Tipo	Monto (Bs)		Descripción	Monto (Bs)		

Observaciones:	<i>Cristalería Cauca → 58.000 Bs.</i>
Firma del Perito:	Firma del Transcriptor:

Imprimir



Enero 2016
 Inscrita en la Superintendencia de Seguros Bajo el N° 78
 R.I.E. J.080039688 N.I.T. 0005662176
 Capital Suscrito: Bs 30.000.000
 Capital Pagado: Bs. 30.000.000
 Venezuela

Ajuste de Siniestro Provisional

Activa

n° insp.: 2074839

Póliza N°	AF47-31247	Cert.	4	Siniestro N°	11	Oficina	000111
Datos del Asegurado							
Nombres y Apellidos:		ANDRES DE JESUS URBANO SALAS			C.I.	V151259220	
Dirección	CALLE 6, PARCELA 28-06 GALPON 01 ZONA INDUSTRIAL LOS PINOS UD, 304 PTO. ORDAZ				Teléfono	02869944422	
Datos del Vehículo							
Marca	FORD	Año	2008	Modelo	FIESTA	Color	BLANCO
Serial Motor	8A15886	Serial de Carrocería	8YPZF16NX88A15886		Placa	AA739PO	
Detalle de Daños	PARACHOQUE DELANTERO, FARO DERECHO, PUERTA DEL DERE, PUERTA TRASE DER Y PARACHOQUE TRAS DER					Fecha de Notificación	05/01/16
Detalles del Ajuste							
Taller		Tamaño del Vehículo		Perito			
Mano de Obra / Pieza				Repuestos			
Descripción		Tipo	Monto (Bs)	Descripción		Monto (Bs)	

Observaciones:

Firma del Perito: _____ **Firma del Transcriptor:** _____

Imprimir



Inscrita en la Superintendencia de Seguros Bajo el N° 78
 R.I.F. J.080039688 N.I.T. 0005662176
 Capital Suscrito: Bs 30.000.000
 Capital Pagado: Bs. 30.000.000
 Venezuela

Ajuste de Siniestro Provisional

n° insp.: 2080968

Activa

Póliza N°	AI32-2394	Cert.	1	Siniestro N°	62	Oficina	003000
Datos del Asegurado							
Nombres y Apellidos:		AURIBER MAGDIEL LUGO CHINCHILLA				C.I.	V166149210
Dirección	AV. VENEZUELA CON CARRERA UPATA EDIF. SAN FRANCISCO DE ASIS PISO 3 APTO 0305 URB. LOS PEREGRINOS, PUERTO ORDAZ, EDO. BOLIVAR.-				Teléfono	4166762808	
Datos del Vehículo							
Marca	CHEVROLET	Año	2012	Modelo	SPARK	Color	BLANCO
Serial Motor	B10S1911823KC2	Serial de Carrocería	8Z1MD6A0XCG319947			Placa	AE471TG
Detalle de Daños	1.- PARACHOQUES DELANTERO, 2.- RADIADOR, 3.- EL CONDENSADOR DEL AIRE ACONDICIONADO Y 4.- EL ELECTRO VENTILADOR, LO QUE SE OBSERVA A PRIMERA VISTA.					Fecha de Notificación	15/02/16
Detalles del Ajuste							
Taller		Tamaño del Vehículo		Perito			
Mano de Obra / Pieza				Repuestos			
Descripción		Tipo	Monto (Bs)	Descripción		Monto (Bs)	

Observaciones:	
Firma del Perito:	Firma del Transcriptor:



Inscrita en la Superintendencia de Seguros Bajo el N° 78
 R.I.F. J.080039688 N.I.T. 0005662176
 Capital Suscrito: Bs 30.000.000
 Capital Pagado: Bs. 30.000.000
 Venezuela

Activo

Ajuste de Siniestro Provisional

n° Insp.: 2085058

04249186753

Póliza N°	AI32-33069	Cert.	1	Siniestro N°	12	Oficina	001900
Datos del Asegurado							
Nombres y Apellidos:		ERVING ENRIQUE CARDOZO PEREZ			C.I.	V55533230	
Dirección	URB. BRISAS DE UAIREN CALLE ACHITUN 23 SANTA ELENA			Teléfono	0426 4950562		
Datos del Vehículo							
Marca	CHEVROLET	Año	2006	Modelo	AVEO	Color	AMARILLO
Serial Motor	76V342136	Serial de Carrocería	8Z1TJ51676V342136		Placa	MEN58E	
Detalle de Daños	ROTURA PARABRISAS DELANTERO					Fecha de Notificación	02/03/16
Detalles del Ajuste							
Taller		Tamaño del Vehículo		Perito			
Mano de Obra / Pieza				Repuestos			
Descripción		Tipo	Monto (Bs)	Descripción		Monto (Bs)	

Observaciones:

45.000Bs. -> Cristalería Cauca

Firma del Perito:

Firma del Transcriptor:

ANEXO 3
CASO DE REAJUSTE DE MANO DE OBRA

TALLER CALCURIAN EXPRESS, C.A.

Av. Ppal. de Castillito, Local Nro. 67-A, Urb. UD-216, Sector La curva.
Pto. Ordaz
Rif: J-40040783-4

PRESUPUESTO Nr.0000000955
FECHA: 19/01/2016

CLIENTE: LA ORIENTAL DE SEGUROS,C.A

DOMICILIO FISCAL: URB. EL ROSAL AV.VENEZUELA ENTRE CALLE SOJO Y AV.SOROCAIMA, TORRE ORIENTAL DE SEGUROS EL ROSAL,CARACAS

Nro.RIF: J-08003968-8

TELEFONO:0212-9059999

PROPIETARIO: CARLOS ANDRES REYES CAMPOS

CEDULA: V-16.390.994 TLF:-

SINIESTRO:180

POLIZA: 30807

SERIAL CARROCERIA: -

MARCA: MITSUBISHI

TIPO: SEDAN

AÑO: 2006

COLOR: GRIS

PLACA: AA305HY

MODELO: SIGNO

CONDICIONES DE PAGO: CREDITO 30 DIAS

ITEM	DESCRIPCION	CANT	PRECIO	TOTAL
1	MANO DE OBRA POR REPARAR Y PINTAR: PUERTA DELANTERA DERECHA, PUERTA TRASERA DERECHA, G/FANGO TRASERO IZQUIERDO (GOLPE MEDIANO) , SPOILER, POR UN MONTO TOTAL DE BSF: SUBTOTAL MANO DE OBRA...	1	120.000,00	120.000,00 120.000,00

SON: CIENTO TREINTA Y CUATRO MIL CUATROCIENTOS CON 00/100


FIRMA AUTORIZADA

RECIBIDO POR:

C.I.:

FECHA:

SUBTOTAL (Bs.)	120.000,00
DESCTO RPSTOS (%) 0,00	0,00
DESCTO M.Obra (%) 0,00	0,00
SUBTOTAL (Bs.)	120.000,00
I.V.A. (%) 12,00	14.400,00
TOTAL (Bs.)	134.400,00

CONTACTENOS

TLF:02869229733

tallercalcurian@hotmail.com

ORIGINAL - Pag 1 de 1

ANEXO 4
SOLICITUD DE ADQUISICION DE PÓLIZA VEHICULAR



ORIENTAL DE SEGUROS

Cotización de Automóvil N° **6604843**
 Fecha: 04/06/2015 01:41 pm

DATOS DEL SOLICITANTE

Nombre o razón social: FREDY HERNANDEZ
Cédula o RIF: V12295127
Sexo: Masculino
Edad: 39
Estado civil: CASADO
Teléfono: 4121234567
Correo: NOTIENE@HOTMAIL.COM
Dirección: PUERTO ORDAZ

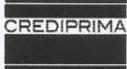
DATOS DEL VEHÍCULO

Marca: Toyota **Modelo:** Fortuner
Version: Sr (7ptos) 4x4v6, 4.0i, 24v **Año:** 2013

Cobertura Amplia. Sin deducible.	Suma Asegurada Bs.
Cobertura Amplia	4.563.000,00
(Motin, Dist. Callejeros, Inundacion y Daños Mali)	4.563.000,00
Terremoto	4.563.000,00
Muerte de Conductor y/o Pasajeros	35.000,00
Invalidez de Conductor y/o Pasajeros	35.000,00
Gtos Medic de Cond. y/o Pasj.	3.500,00
Daños a Personas	62.550,00
Daños a Cosas	49.950,00
Exceso de Limite	250.000,00
Defensa Penal	35.000,00
Servicio de Grúa y Serviorienta	150,00

Prima total anual: Bs. 280.146,55

La presente cotización ha sido efectuada en atención a los datos por usted suministrados, así como a su propuesta de suma asegurada y al costo estimado del vehículo en el mercado. En caso de solicitar la emisión de la póliza tanto la suma a asegurar como la tasa correspondiente, podrán ser ajustadas en consideración a la documentación entregada, al valor del vehículo, al resultado de la inspección del mismo y a las políticas de suscripción vigentes. Esta cotización tiene una validez de treinta (30) días a partir de esta fecha.



Cotización de Automóvil N° **6604843**
Fecha: 04/06/2015 01:41 pm

DATOS DEL FINANCIAMIENTO

Plan de financiamiento:	Domiciliado en cuenta bancaria
Monto inicial:	Bs. 89.908,72
Cantidad de giros:	8
Monto de cada giro:	Bs. 26.945,26

ANEXO 5

INFORMACION DE SINIESTROS BAJADA DEL SOFTWARE
ACXEL DE ORIENTAL DE SEGUROS, C.A.

