

RESUMEN

Toda empresa está conformada por varios procesos que le permiten realizar de mejor manera sus actividades, permitiendo que su desempeño sea más eficaz; pero para ello estos deben identificarse, desarrollarse y potenciarse. Gestionar procesos tiene como fin la obtención de resultados en términos de eficiencia, mediante la concentración de los esfuerzos de la organización en los mismos y con ellos alcanzar el principal objetivo que es el de generar y obtener un mayor valor agregado para los clientes, tomando en cuenta su sistema de gestión en la calidad total, así como también, implementando la estrategia en la identificación y levantamiento de dichos procesos, este proyecto desarrolla un modelo estratégico para el levantamiento de procesos en TOPSEG S.A. Compañía de Seguros, ya que la ausencia de los mismos le impide tener un control sobre el desempeño de las actividades que realiza, así como también generar un mayor valor agregado para sus clientes, debido a la inexistencia de una adecuada gestión por procesos, es por ello que en este proyecto se plantea la propuesta de mejoramiento de procesos a través de un modelo estratégico presentando a la compañía una herramienta que le permitirá ofrecer un servicio más eficiente a sus clientes actuales y potenciales, que a su vez contribuirá con su crecimiento y posicionamiento en el mercado de seguros.

- PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
- GESTIÓN POR PROCESOS
- SEGUROS
- VALOR AGREGADO
- ESTRATEGIA

ABSTRACT

Every company is made up of several processes that allow you to perform their activities better, allowing more effective performance; but for this they must be identified, developed and enhanced. Manage processes intended to obtain results in terms of efficiency, by concentrating the efforts of the organization in them and with them achieve the main objective is to generate and obtain greater added value for customers, taking into account management system in total quality, as well as by implementing the strategy in the identification and removal of these processes. This project develops a strategic model for the lifting of processes TOPSEG S.A. Insurance Company, since the lack of it prevents you from having control over the performance of its activities, as well as generate greater added value for its customers, due to the lack of adequate management processes. That is why this project proposal process improvement arises through a strategic model presenting the company with a tool that will provide a more efficient service to its existing and potential customers, which in turn will contribute to its growth and positioning in the insurance market.

- STRATEGIC PLANNING
- PROCESS MANAGEMENT
- INSURANCE
- VALUE ADDED
- STRATEGY