

UNIVERSIDAD DE LA SABANA  
INSTITUTO DE POSTGRADOS- FORUM

## RESUMEN ANALÍTICO DE INVESTIGACIÓN (R.A.I)

### ORIENTACIONES PARA SU ELABORACIÓN:

El Resumen Analítico de Investigación (RAI) debe ser elaborado en Excel según el siguiente formato registrando la información exigida de acuerdo la descripción de cada variable. Debe ser revisado por el asesor(a) del proyecto. EL RAI se presenta (quema) en el mismo CD-Room del proyecto.

No.	VARIABLES	DESCRIPCIÓN DE LA VARIABLE
1	NOMBRE DEL POSTGRADO	Especialización en Gerencia del Servicio
2	TÍTULO DEL PROYECTO	COMO ENTREGAR VALOR A TRAVES DE UNA PROPUESTA NUEVA DE SERVICIO "PENSIONESE EN SU CASA"
3	AUTOR(es)	Hernandez Tellez Olga Bibiana Saavedra Paba Angela Maria
4	AÑO Y MES	2014 Noviembre
5	NOMBRE DEL ASESOR(a)	DORA LEONOR ACOSTA TRUJILLO
6	DESCRIPCIÓN O ABSTRACT	<p>* Diseñar una propuesta de servicio que permita a los afiliados que cumplen con los requisitos de ley pensionarse en los tiempos establecidos desde la comodidad e su casa. Para lograrlo es necesario realizar una capacitacion en el compromiso con el servicio para evitarle al cliente reprocesos que demoren los tramites de las solicitudes de pension.</p> <p>* Design a service proposal that allows members who meet the legal requirements, retire on schedule from the comfort and home. To achieve this, is necessary to perform a capacitacion in the commitment with the service, to avoid the customers rework, that delays the paperwork for pension applications.</p>
7	PALABRAS CLAVES	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Ley</li> <li>* Pension</li> <li>* Afiliado</li> <li>* Historia Laboral</li> <li>* Servicio</li> </ul>
8	SECTOR ECONÓMICO AL QUE PERTENECE EL PROYECTO	Sector Financiero
9	TIPO DE ESTUDIO	Trabajo aplicado
10	OBJETIVO GENERAL	Diseñar una alternativa de servicio a través de la asistencia en el lugar de residencia, para el afiliado próximo a pensionarse y así generar empatía, confianza y seguridad, a partir de un modelo de acompañamiento y seguimiento continuo de modo que este pueda pensionarse a la edad que dispone la ley.
11	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Realizar una investigación por medio de cien (100) encuestas con el fin de validar la propuesta de creación de un nuevo servicio dirigido a los afiliados, hombres de 61 años y mujeres de 56.</li> <li>* Identificar el segmento o mercado objetivo susceptible de utilizar el servicio y así determinar la incidencia del acompañamiento que realiza el asesor, en la relación a largo plazo con el afiliado.</li> <li>* Desarrollar las diferentes etapas de la creación del nuevo servicio para identificar las expectativas de los clientes en cuanto al acompañamiento y asesoría oportuna que debe ofrecer el asesor.</li> <li>* Establecer los procesos en los cuales se debe trabajar de manera enfática para el completo desarrollo en la labor diaria y así poder cumplir con la expectativa del cliente.</li> <li>* Diseñar estrategias que permitan un adecuado acompañamiento al cliente para mantener relaciones de largo plazo.</li> </ul>

12	<b>RESUMEN GENERAL</b>	<p>Protección S.A. tiene como actividad comercial la administración de tres Fondos: Cesantía, Pensiones Voluntarias y Pensiones Obligatorias, actualmente se evidencia que en el Fondo de Pensiones Obligatorias las Oficinas de Servicio en la Regional Bogotá presentan un bajo rendimiento en cuanto a satisfacción en el servicio a los afiliados próximos a pensionarse, es por ello que en la investigación realizada se plantea la siguiente pregunta, ¿En qué forma el acompañamiento al cliente que realiza el Asesor de Servicio de Protección S.A., generaría relaciones a largo plazo y contribuiría a mantener su fidelización?</p> <p>Con el fin de contribuir al desarrollo de la empresa se diseña una alternativa de servicio a través de la asistencia en el lugar de residencia, para el afiliado próximo a pensionarse, la cual fue desarrollada gracias a una investigación por medio de cien (100) encuestas para así poder validar dicha propuesta e identificar el segmento que utilizaría este servicio y determinar la incidencia que tiene el acompañamiento en el proceso de solicitud de pensión, al igual que la oportunidad en los procesos que se deben realizar para que en el momento de la solicitud los aportes estén correctamente acreditados en las cuentas individuales de los afiliados.</p> <p>Para lograr sensibilizar a los empleados de Protección S.A. es necesario capacitar al cliente interno sobre la importancia de la calidad en el trabajo que se traduce en prestar un buen servicio.</p>
13	<b>CONCLUSIONES.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El resultado que arrojó al realizarse la medición de satisfacción fue positiva donde el cliente siente que existe un servicio que le genera confianza al momento de afiliarse por primera vez a la línea de ahorro obligatorio.</li> <li>• Este resultado se dio debido a una encuesta personalizada en las oficinas de servicio e influyó que muchos de los afiliados se sientan identificados con la demora en el resultado de su notificación y resolución en la pensión de vejez.</li> <li>• Los resultados arrojados demuestran que los clientes están inconformes con el servicio ofrecido actualmente y esperan retorno de su inversión en cuanto a la satisfacción al cliente.</li> </ul>
14	<b>FUENTES BIBLIOGRÁFICAS</b>	<p><a href="http://proteccion.com/wps/portal/publico">http://proteccion.com/wps/portal/publico</a>  <a href="http://lanet.com/wps/portal/publico/mision">http://lanet.com/wps/portal/publico/misión</a>  <a href="http://proteccion.com/web/home/corporativo-accionistas/acerca-proteccion/mision-vision-valores">http://proteccion.com/web/home/corporativo-accionistas/acerca-proteccion/mision-vision-valores</a>  El Momento de la Verdad (Jan Carlzon)  Gerencia del Servicio (Karl Albrecht)  Un Buen Servicio Ya No Basta (Leonard Berry)  Servicio Inspirador (Ron Kaufman)  Marketing de Servicios (Valerie Zeithaml – Mary Bitner)  Fundamentos de Marketing de Servicios (John Bateson – Douglas Hoffman)</p>