INFORMACION ADICIONAL

1. TITULO COMPLETO DEL TRABAJO DE GRADO:

PROPUESTA PARA LA FIDELIZACIÓN DE LOS CLIENTES ACTUALES DEL SEGURO OBLIGATORIO DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO – SOAT – POR PARTE DE SEGUROS COLPATRIA S.A.

1. AUTORES:

RAMIRO ELBERTO CAMELO ARDILA

BORIS FERNANDO RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ

1. ASESOR:

LUÍS GUILLERMO CÓRDOBA BLANCAT

1. NOMBRE DE LA ESPECIALIZACIÓN

SEGUROS Y SEGURIDAD SOCIAL

1. LISTADO DE PALABRAS CLAVES

PROPUESTA, FIDELIZACIÓN, CLIENTES, ACTUALES, SEGURO, OBLIGATORIO, ACCIDENTES, TRANSITO, UTILIDAD, MERCADO

1. RESUMEN

Se realizó un estudio de usos, hábitos y preferencias a través de una técnica de recolección de datos para evaluar la necesidad de los compradores e intermediarios en la implementación de un programa de fidelización de los clientes actuales del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT) de Seguros Colpatria. La evolución de las utilidades y el comportamiento de la siniestralidad demuestran una mezcla favorable del riesgo asumido dentro de las políticas comerciales. La permanencia mínima de los asegurados para este ramo a través del tiempo indica la oportunidad de desarrollo del negocio con la implementación de un programa que cubra todas las partes del proceso de renovación del SOAT. La normatividad del ramo garantiza la dinámica de las ventas.

1. ABSTRAC

A study of uses, habits and preferences was made to evaluate the need for buyers and brokers in the implementation of a loyalty program for current customers of Seguros Colpatria Obligatory Car Insurance (OCI).

The evolution of profits and the behavior of the accident rates show a favorable mix of risk involved in commercial policies. The minimum insurance permanency for this industry over time indicates an opportunity for business development with the implementation of a program for the entire OCI renewal process. The regulations of this industry guarantee a constant dynamic of sales