

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

## **“OPTIMIZACIÓN DEL SEGUIMIENTO ACÁDEMICO MEDIANTE UNA BASE DE DATOS INTEGRADA EN VIDAL ORGANIZATION, LA FLORIDA, 2024”**

**Trabajo de suficiencia profesional para optar al título  
profesional de:**

**Licenciada en Administración**

**Autor:**

Natalia Andrea Morales Morales

**Asesor:**

Mg. Raziell David Aguinaga Risco

<https://orcid.org/0000-0002-9001-9615>

Lima - Perú

2025

## Informe de Similitud

### Raziel David Aguinaga Risco

#### TSP\_Natalia Andrea Morales Morales.docx

- TSP\_Natalia Andrea Morales Morales
- Suficiencia Profesional
- Asesores

#### Detalles del documento

Identificador de la entrega  
trn:oid:::1:3278276735

Fecha de entrega  
16 jun 2025, 2:27 p.m. GMT-5

Fecha de descarga  
16 jun 2025, 2:31 p.m. GMT-5

Nombre de archivo  
TSP\_Natalia\_Andrea\_Morales\_Morales.docx

Tamaño de archivo  
2.4 MB

73 Páginas

11.933 Palabras

75.131 Caracteres



Página 1 of 76 - Portada

Identificador de la entrega trn:oid:::1:3278276735



Página 2 of 76 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid:::1:3278276735

### 2% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

#### Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado

#### Exclusiones

- N.º de fuentes excluidas

#### Fuentes principales

- 2% Fuentes de Internet
- 0% Publicaciones
- 1% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

#### Marcas de integridad

##### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

### **Dedicatoria**

A mi esposo por ser mi soporte y apoyo incondicional, a mis hijos que son lo más maravilloso que Dios me dio en la vida y a mi hermana por generarme confianza y alegría.

### **Agradecimiento**

A Dios por darme la oportunidad de avanzar en mi vida profesional y guiarme en los momentos de flaqueza e incertidumbre.

A mi asesor por tener la paciencia y dedicación permanente en su camino de guía y orientador en este trabajo.

A Klyo Vidal y Aura Colmenares que fueron un pilar fundamental en mi trabajo con su apoyo y confianza.

## Tabla de contenidos

Informe de Similitud.....	2
Dedicatoria.....	3
Agradecimiento.....	4
Índice de tablas .....	6
Índice de Figuras.....	7
RESUMEN EJECUTIVO.....	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	10
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....	27
CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA .....	39
CAPÍTULO IV. RESULTADOS .....	51
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	65
REFERENCIAS .....	70

## Índice de tablas

<b>Tabla 1. Actividad Económica.....</b>	<b>13</b>
<b>Tabla 2. Descripción de Organigrama.....</b>	<b>16</b>
<b>Tabla 3. Instrumentos de Gestión .....</b>	<b>17</b>
<b>Tabla 4. Participación de trabajadores latinos en Globe Life.....</b>	<b>23</b>
<b>Tabla 5. Personas involucradas en el proyecto laboral.....</b>	<b>40</b>

## Índice de Figuras

<b>Figura 1. Mapa de Ubicación Quintero &amp; Partners.....</b>	<b>12</b>
<b>Figura 2. Mapa de Ubicación Vidal Organization .....</b>	<b>12</b>
<b>Figura 3. Organigrama .....</b>	<b>15</b>
<b>Figura 4. Mapa de zona de actividad laboral.....</b>	<b>19</b>
<b>Figura 5. Plataforma ExamFX.....</b>	<b>20</b>
<b>Figura 6. Plataforma XCEL Solutions .....</b>	<b>21</b>
<b>Figura 7. Plataforma Dialpad.....</b>	<b>21</b>
<b>Figura 8. Plataforma Dialpad.....</b>	<b>22</b>
<b>Figura 9. Grupo VO Reporte Finals – WhatsApp.....</b>	<b>44</b>
<b>Figura 10. Llamada Inscripción al Alumno mediante Plataforma Dialpad .....</b>	<b>45</b>
<b>Figura 11. Ejemplo llamada Alumno mediante Plataforma Dialpad.....</b>	<b>45</b>
<b>Figura 12. Correo al área de Contrataciones Vidal Organization.....</b>	<b>46</b>
<b>Figura 13. Plataforma Examenfx de Administradores o Managers.....</b>	<b>46</b>
<b>Figura 14. Plataforma Examenfx Ingreso .....</b>	<b>47</b>
<b>Figura 15. Plataforma Examenfx.....</b>	<b>47</b>
<b>Figura 16. Reporte Plataforma Examenfx .....</b>	<b>47</b>
<b>Figura 17. Reporte Excel Examenfx .....</b>	<b>48</b>
<b>Figura 18. Reporte Alumnos Google Sheets.....</b>	<b>48</b>
<b>Figura 19. Reporte Avance de Examenfx.....</b>	<b>51</b>

**Figura 20. Reporte aprobación de Licencias..... 56**

**Figura 21. Reporte # de aprobados por mes ..... 59**

## RESUMEN EJECUTIVO

La presente experiencia profesional se desarrolló en Vidal Organization, empresa líder en seguros de vida. Al ingresar, identifiqué una problemática crítica: la falta de un sistema centralizado para gestionar el progreso académico de los agentes en formación. Los reportes se manejaban de forma independiente, dificultando el seguimiento de alumnos, la identificación de deserciones y la gestión eficiente de licencias estatales.

Para resolver este problema, diseñé e implementé una base de datos integrada que consolidó toda la información dispersa, utilizando herramientas como Microsoft Excel y Google Sheets. Esto permitió monitorear en tiempo real el avance del alumnado, optimizando la toma de decisiones.

Los resultados fueron significativos: reducción del 30% en tiempo administrativo, mayor claridad en el seguimiento académico y disminución en la tasa de abandono. Las competencias profesionales aplicadas incluyeron gestión de bases de datos, análisis de procesos, liderazgo operativo y solución de problemas, todas alineadas con los estándares de la Licenciatura en Administración.

En conclusión, este proyecto demostró que la automatización de datos no solo mejora la eficiencia, sino que también se convierte en una ventaja competitiva para empresas del sector asegurador. La experiencia reforzó la importancia de aplicar conocimientos académicos en entornos laborales reales para generar impactos medibles.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Reseña de la empresa

Quintero & Partners es una firma independiente fundada en 2016 por el empresario Beto Quintero, dedicada a la representación y distribución de productos de American Income Life (AIL) en el estado de Florida. Desde sus inicios, Quintero & Partners ha experimentado un crecimiento acelerado, consolidándose como la empresa de más rápido desarrollo dentro de las agencias que representan a AIL. La firma cuenta con un equipo de más de 90 miembros de alto rendimiento, caracterizados por su espíritu emprendedor y orientados a aprovechar oportunidades ilimitadas en el sector de seguros y servicios financieros.

El liderazgo de Beto Quintero, con más de una década de experiencia en ventas, marketing y administración, ha sido fundamental para el éxito de la organización. Su formación y mentoría con figuras destacadas de la industria han permitido que Quintero & Partners se enfoque en el desarrollo profesional de su equipo y en la construcción de relaciones duraderas con sus clientes, priorizando la protección de activos y la seguridad financiera de familias trabajadoras a través de productos de vida, accidentes y salud complementarios.

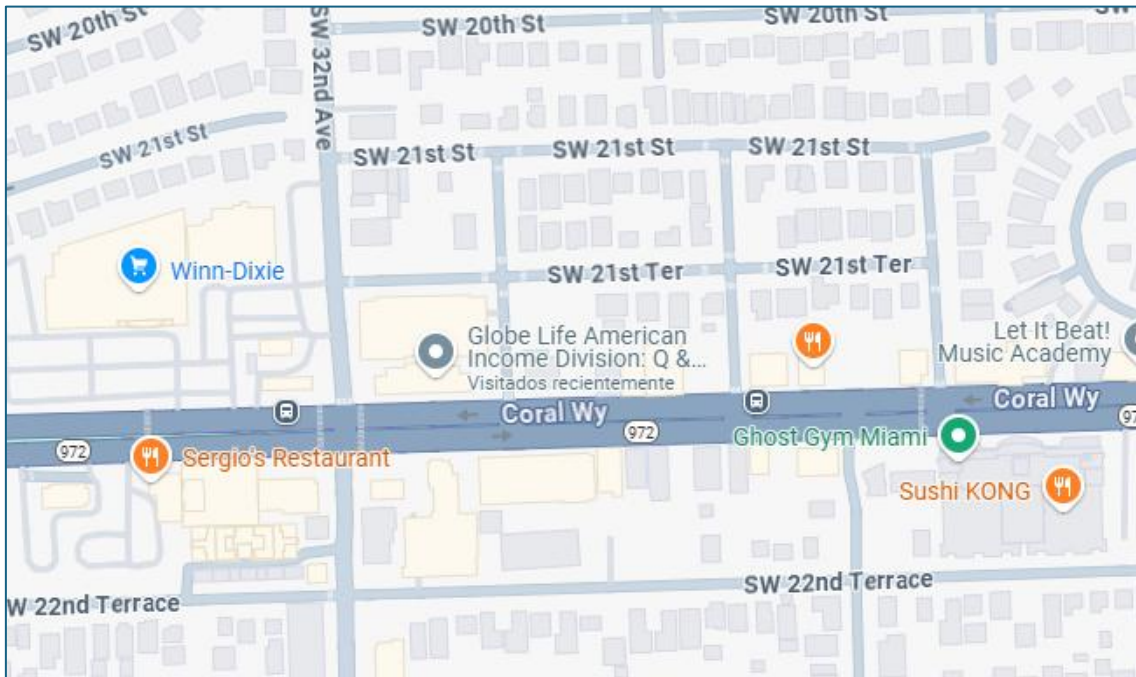
La sede principal de Quintero & Partners se encuentra en 3191 Coral Way, 7th Floor, Miami, Florida 33145, Estados Unidos. Adicionalmente, la empresa cuenta con oficinas en otras ciudades estratégicas como Orlando (520 N Semoran Blvd Suite 200, Orlando, FL 32807), Dallas (2735 Villa Creek Dr, Farmers Branch, TX 75234), Tampa y Atlanta, lo que le permite ampliar su alcance y atender a una mayor cantidad de clientes en diferentes regiones de Estados Unidos.

En este contexto de expansión y éxito empresarial, surge Vidal Organization como una nueva empresa formada a partir de la visión y el modelo de gestión impulsados por Quintero & Partners. Vidal Organization se establece como una sucursal de American Income Life, adoptando los mismos principios de excelencia en el servicio, orientación al cliente y desarrollo profesional de su equipo. Esta nueva entidad se especializa en la venta de seguros de vida y en la capacitación de agentes, replicando las mejores prácticas de Quintero & Partners y adaptándolas a sus propias necesidades y entorno operativo.

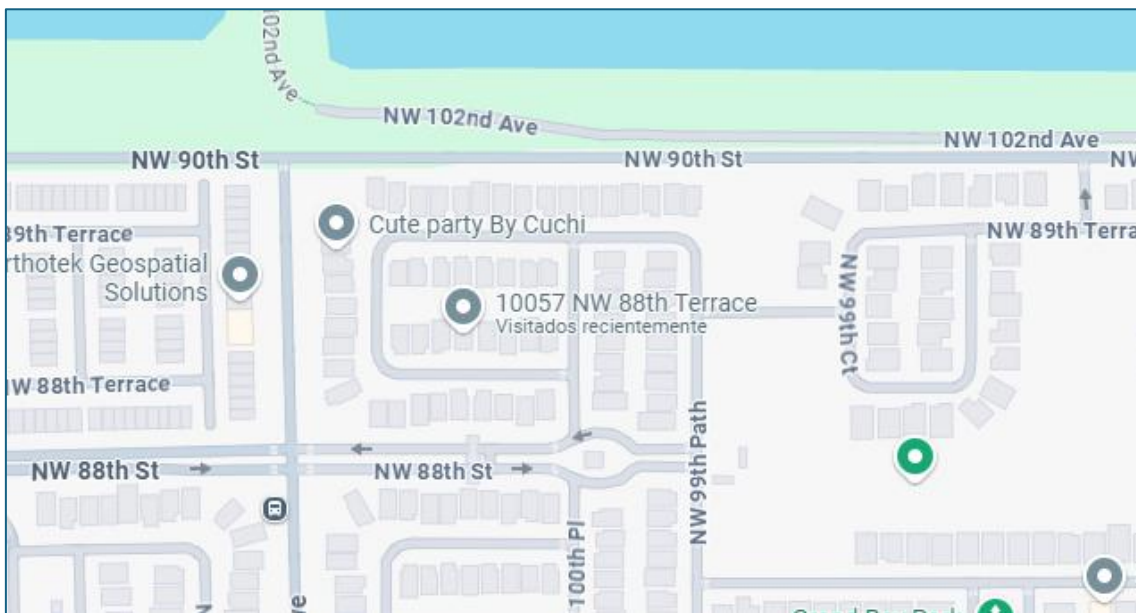
La propietaria de Vidal Organization es Klyo Vidal, agente de seguros de vida reconocida en el sector y vinculada a la red de American Income Life. La sede física de Vidal Organization se encuentra en 10057 Northwest 88th Terrace, Doral, FL 33178, Estados Unidos. Desde esta ubicación, la empresa opera bajo los mismos estándares de calidad y profesionalismo que caracterizan a su empresa matriz, atendiendo a clientes en distintas localidades de Florida y expandiendo su presencia en el sector asegurador.

Así, Vidal Organization hereda la cultura de alto rendimiento, el enfoque en la formación continua y el compromiso con la protección financiera de sus clientes, consolidándose como un referente en el sector asegurador bajo el respaldo y la experiencia de una firma líder como Quintero & Partners.

**Figura 1.**  
*Mapa de Ubicación Quintero & Partners*



**Figura 2.**  
*Mapa de Ubicación Vidal Organization*



### 1.1.1. Actividad Económica

La actividad económica de Vidal Organization se centra en el sector de seguros de vida. La empresa se dedica principalmente a la comercialización, asesoría y gestión de pólizas de seguros de vida, actuando como sucursal y agencia independiente de American Income Life en Estados Unidos. Vidal Organization ofrece servicios de protección financiera a familias y trabajadores, brindando productos diseñados para garantizar la seguridad económica ante eventualidades como fallecimiento, accidentes o enfermedades.

Además de la venta de seguros, Vidal Organization también se involucra en la formación y capacitación de agentes de seguros, gestionando procesos administrativos relacionados con la obtención de licencias estatales para nuevos agentes. Esto incluye el registro, seguimiento académico, agendamiento de exámenes y apoyo en los trámites regulatorios necesarios para operar dentro del sector asegurador en Estados Unidos. En resumen, la actividad económica de Vidal Organization abarca de acuerdo a la tabla N° 1:

**Tabla 1.**  
***Actividad Económica***

<b>Actividad Económica</b>
Comercialización de seguros de vida
Asesoría financiera y protección patrimonial
Formación y gestión de agentes de seguros
Servicios administrativos sobre obtención de licencias y cumplimiento normativo

### **1.1.2. Impacto Social**

La actividad de Vidal Organization en la comercialización y gestión de seguros de vida tiene un impacto social significativo, ya que contribuye directamente al bienestar y la seguridad financiera de las familias y trabajadores que protege. Al ofrecer pólizas de seguros de vida, la empresa no solo garantiza respaldo económico ante situaciones de fallecimiento, accidentes o invalidez, sino que también fomenta una cultura de prevención y protección patrimonial en la comunidad.

El seguro de vida está estrechamente vinculado con la salud y el bienestar individual y colectivo, ya que permite a las familias afrontar imprevistos con mayor resiliencia y estabilidad. Además, la labor de asesoría y educación que realiza Vidal Organization contribuye a que más personas comprendan la importancia de estar asegurados, fortaleciendo así la cultura de prevención frente a riesgos y emergencias. Este enfoque no solo reduce la carga económica sobre los sistemas de salud y asistencia social, sino que también promueve una economía más productiva y comunidades más seguras y preparadas para enfrentar adversidades.

Por otro lado, la capacitación de nuevos agentes de seguros y la generación de empleo en el sector asegurador refuerzan el desarrollo profesional y la movilidad social, brindando oportunidades de crecimiento y estabilidad laboral. En conjunto, las acciones de Vidal Organization alinean su propósito empresarial con una visión de responsabilidad social, contribuyendo a la prosperidad y bienestar de las comunidades a las que sirve.

### 1.1.3. Organigrama

Vidal Organization cuenta con una estructura organizacional jerárquica y funcional, encabezada por la CEO Klyo Vidal. El organigrama refleja claramente la distribución de responsabilidades y la cadena de mando dentro de la empresa, permitiendo una gestión eficiente de los equipos y de los procesos internos.

**Figura 3.**  
**Organigrama**



A continuación, se describe el organigrama actual de Vidal Organization:

**Tabla 2.**  
**Descripción de Organigrama**

<b>Cargo</b>	<b>Responsable y actividad</b>
<b>CEO:</b>	Klyo Vidal, máxima autoridad y responsable de la dirección estratégica de la empresa.
<b>RGA (Regional General Agent):</b>	Carlos Navas y Elizabieth Contreras, encargados de la supervisión y coordinación de equipos en sus respectivas áreas.
<b>MGA (Managing General Agent):</b>	Olimar Casssarino y Omaira Garces, bajo la supervisión de Carlos Navas; Ana Machado y Maria Ortega, bajo la supervisión de Elizabieth Contreras.
<b>Supervisores y Coordinadores:</b>	María Ortega, Super Coer Agents, quienes apoyan la gestión y el desarrollo de los agentes.
<b>Equipo Comercial:</b>	Miguel Chavez, Luis Vidal, Mauricio Viamonte y Aura Colmenares, quienes lideran y coordinan equipos de ventas y operaciones.
<b>Agentes:</b>	Base operativa de la organización, responsables de la comercialización de seguros y atención directa al cliente.

Esta estructura permite una comunicación fluida y una clara delimitación de funciones, facilitando el cumplimiento de los objetivos organizacionales y el desarrollo profesional de cada miembro del equipo. El organigrama fomenta el trabajo colaborativo y la eficiencia en la gestión de los servicios que ofrece Vidal Organization.

### 1.1.4. Instrumentos de Gestión

Vidal Organization utiliza una serie de instrumentos de gestión que permiten regular, organizar y optimizar sus procesos internos, garantizando eficiencia, transparencia y cumplimiento de los objetivos institucionales. Estos instrumentos, alineados con las mejores prácticas del sector asegurador y los principios modernos de la gestión organizacional, son fundamentales para el funcionamiento y desarrollo sostenible de la empresa. Entre los principales instrumentos de gestión empleados por Vidal Organization se encuentran:

**Tabla 3.**  
*Instrumentos de Gestión*

Instrumento	Descripción
<b>Reglamento de Organización y Funciones (ROF):</b>	Documento que define la estructura organizativa, las funciones de cada área y los niveles de responsabilidad dentro de la empresa, asegurando una adecuada distribución de tareas y una clara cadena de mando.
<b>Manual de Organización y Funciones (MOF):</b>	Detalla las funciones específicas de cada puesto de trabajo, los perfiles requeridos y las competencias necesarias, facilitando la gestión del talento humano y la evaluación del desempeño.
<b>Manual de Procedimientos Administrativos (MAPRO):</b>	Establece los pasos y protocolos para la ejecución de los procesos clave, como el registro de alumnos, seguimiento académico, gestión de licencias y atención al cliente, asegurando la estandarización y eficiencia operativa
<b>Sistemas Administrativos Digitales:</b>	Vidal Organization ha implementado bases de datos integradas y herramientas tecnológicas (como hojas de cálculo y sistemas de seguimiento académico digital) para centralizar la información, monitorear el avance de los alumnos y optimizar la toma de decisiones, en línea con las tendencias actuales de gestión administrativa y académica

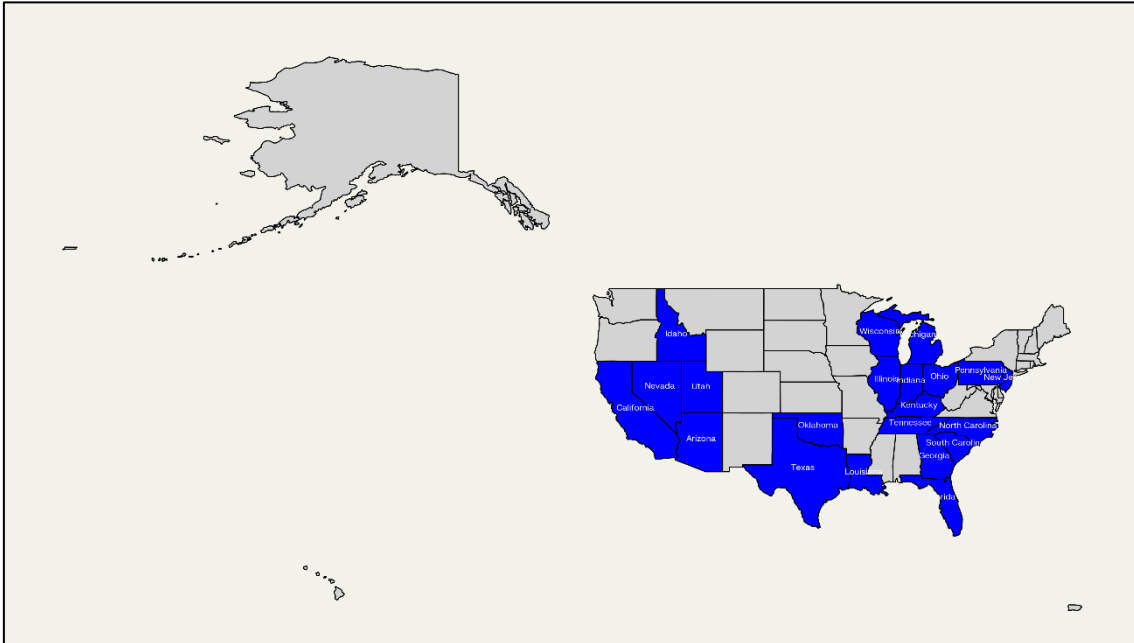
Estos instrumentos de gestión permiten a Vidal Organization mantener un control eficiente sobre sus operaciones, mejorar la calidad del servicio, garantizar el cumplimiento normativo y fortalecer su capacidad de adaptación ante los cambios del entorno. La aplicación sistemática de estos documentos y herramientas contribuye al logro de los objetivos estratégicos y al desarrollo profesional de su equipo.

### **1.1.5. Zona de actividad laboral**

Vidal Organization desarrolla sus actividades laborales y comerciales en el sector asegurador dentro de los Estados Unidos, contando con autorización para operar únicamente en los siguientes estados: Florida (FL), Georgia (GA), Ohio (OH), Indiana (IN), Utah (UT), Michigan (MI), Kentucky (KY), Texas (TX), Tennessee (TN), Wisconsin (WI), Nueva Jersey (NJ), Illinois (IL), Carolina del Norte (NC), Oklahoma (OK), Arizona (AZ), Nevada (NV), Idaho (ID), California (CA), Carolina del Sur (SC), Luisiana (LA) y Pensilvania (PA).

Esta delimitación territorial define el ámbito geográfico en el que la empresa puede comercializar sus productos y servicios, capacitar agentes y desarrollar sus operaciones administrativas y comerciales. La presencia en múltiples estados permite a Vidal Organization atender a una amplia diversidad de clientes y adaptar sus estrategias a las particularidades regulatorias y de mercado de cada jurisdicción, garantizando el cumplimiento normativo y la calidad de sus servicios en todas las zonas autorizadas.

**Figura 4.**  
*Mapa de zona de actividad laboral*



Mediante la Figura 4 se representa el Mapa de Zona de Actividad Laboral de Vidal Organization según los estados aprobados.

Los estados resaltados en azul representan las zonas donde Vidal Organization está autorizada para operar y brindar sus servicios de seguros de vida y formación de agentes. Esta cobertura geográfica permite a la empresa atender a una amplia diversidad de clientes y adaptarse a los requerimientos regulatorios de cada estado.

#### **1.1.6. Plataformas digitales utilizadas**

Vidal Organization emplea diversas plataformas digitales y software especializados para gestionar de manera eficiente la formación, seguimiento y comunicación con sus alumnos y agentes en proceso de licenciamiento. A continuación, se detallan las principales herramientas utilizadas:

## ExamFX

Plataforma líder en capacitación online para licencias de seguros y valores en Estados Unidos. ExamFX permite registrar e inscribir a los alumnos, hacer seguimiento detallado de su progreso académico, acceder a cursos interactivos, simuladores de exámenes y recursos de aprendizaje personalizados. Además, los instructores y managers pueden monitorear el avance de los estudiantes, enviar mensajes y generar reportes de desempeño, facilitando un control integral del proceso de formación.

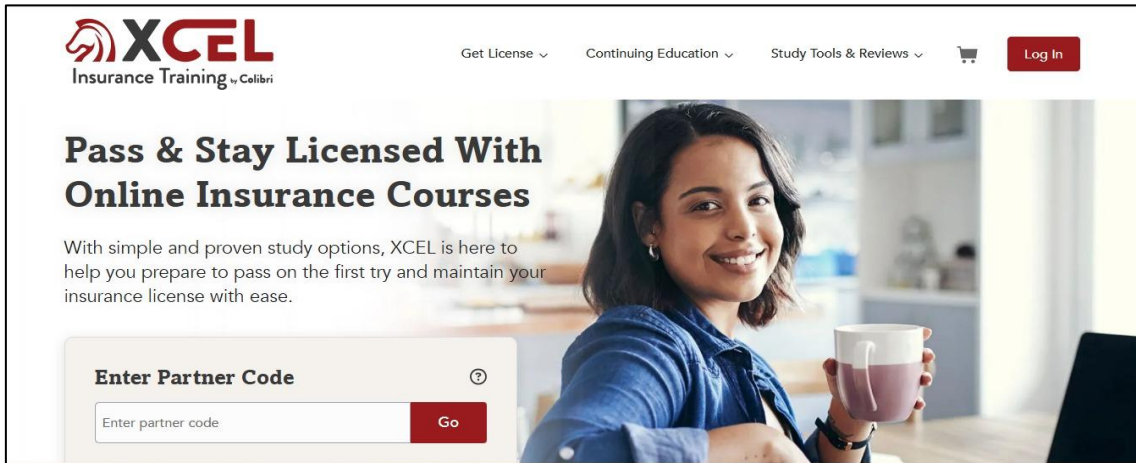
**Figura 5.**  
*Plataforma ExamFX*



## XCEL Solutions

Herramienta digital especializada en la preparación y educación para licencias de seguros de vida y salud. XCEL ofrece un programa de capacitación en tres etapas, con cursos pre-licencia, revisiones de contenido y simuladores de exámenes. Los alumnos pueden inscribirse, acceder a materiales de estudio multimedia, realizar exámenes prácticos ilimitados y monitorear su avance a través de un panel de control personal. Esta plataforma es utilizada tanto para la inscripción como para el seguimiento académico de los estudiantes.

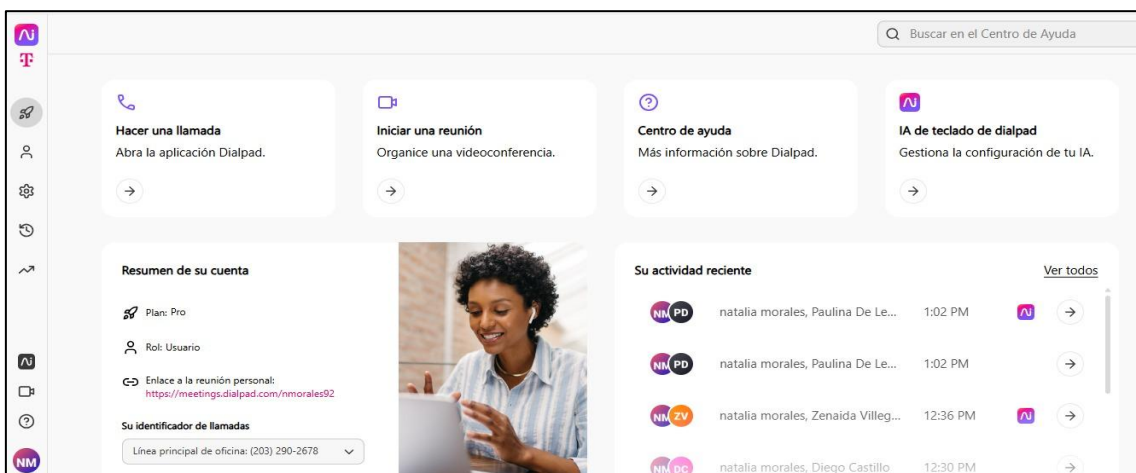
**Figura 6.**  
*Plataforma XCEL Solutions*



## Dialpad

Plataforma de comunicación en la nube que integra llamadas telefónicas, envío de SMS y mensajería instantánea. Dialpad es utilizada por Vidal Organization para contactar a los alumnos, enviar recordatorios, coordinar citas y mantener una comunicación fluida y segura durante todo el proceso de formación y licenciamiento. Esta herramienta permite centralizar la gestión de comunicaciones, registrar interacciones y garantizar la privacidad y trazabilidad de los mensajes y llamadas.

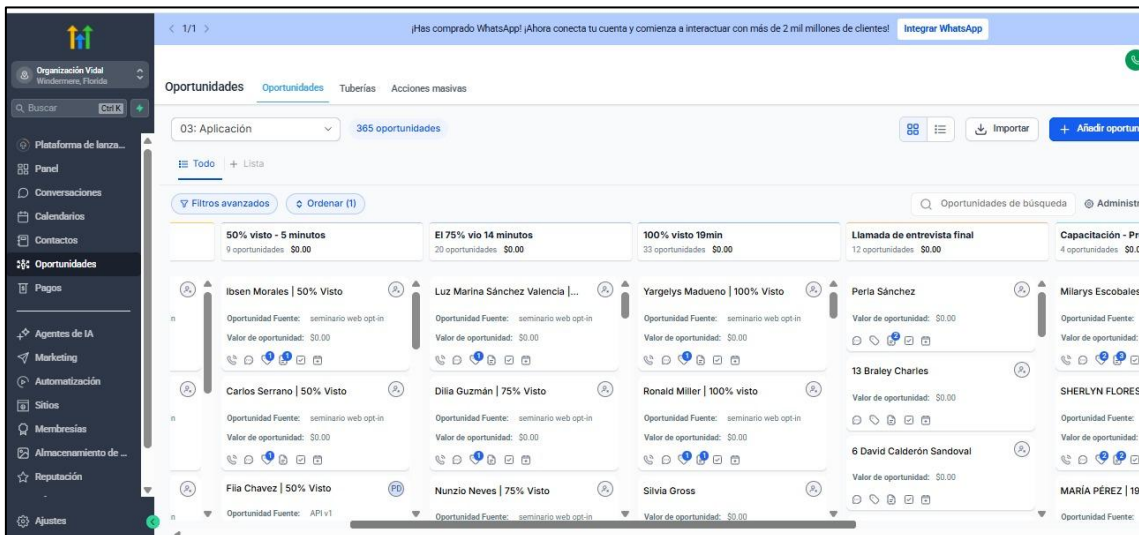
**Figura 7.**  
*Plataforma Dialpad*



## GoHighLevel

GoHighLevel es una plataforma integral de gestión de relaciones con clientes (CRM) y automatización de procesos comerciales. Permite registrar, organizar y dar seguimiento a oportunidades (leads) a lo largo de todo el embudo de ventas, gestionar campañas de marketing, programar citas, enviar mensajes automáticos, y visualizar el avance de cada prospecto en diferentes etapas (nuevo, contactado, cita agendada, cierre, etc.). Además, ofrece herramientas para la automatización de flujos de trabajo, integración de comunicaciones multicanal (correo, SMS, llamadas), generación de reportes y gestión de tareas, lo que facilita el seguimiento eficiente de clientes y prospectos, así como la coordinación de los equipos comerciales.

**Figura 8.**  
*Plataforma Dialpad*



Estas plataformas digitales han sido fundamentales para optimizar la gestión educativa y administrativa de Vidal Organization, permitiendo una experiencia de aprendizaje flexible, seguimiento personalizado y una comunicación directa y eficiente con los alumnos y agentes en formación.

### 1.1.7 Participación de latinos y uso del español en Globe Life

Globe Life, a través de divisiones como American Income Life (AIL) y organizaciones como Gonzalez Organization, tiene una fuerte presencia y enfoque en la comunidad latina en Estados Unidos, especialmente desde 2019.

La empresa ofrece servicios y oportunidades laborales específicamente para hispanohablantes, con equipos y materiales en español, y oficinas en Dallas, Texas y otras ciudades con alta concentración latina.

Los latinos trabajan en Globe Life principalmente en estados con grandes comunidades hispanas y alta demanda de servicios financieros y de seguros, como:

**Tabla 4.**  
*Participación de trabajadores latinos en Globe Life*

<b>Zona de Estados</b>	<b>Estados con trabajadores latinos</b>
<b>Estados de la costa oeste</b>	Arizona, California, Idaho, Nevada y Utah.
<b>Estados de la costa este</b>	Carolina del Norte, Carolina del Sur, Florida, Georgia, Illinois, Indiana, Kentucky, Michigan, Nueva Jersey, Nueva York, Ohio, Pensilvania, Tennessee, Wisconsin.
<b>Estados del sur</b>	Nuevo México, Luisiana, Oklahoma y Texas (sede de varias divisiones latinas de Globe Life).

Globe Life ha desarrollado divisiones latinas y equipos bilingües para atender la creciente demanda de seguros y servicios financieros en la comunidad hispanohablante, consolidando su presencia en los estados con mayor concentración de latinos y hablantes de español.

## 1.2. Normas o regulaciones de la florida sobre licencias de vida, globe life

### 1.2.1. Normativa General para la Licencia de Seguros de Vida en Florida

Para ejercer como agente de seguros de vida en Florida -incluyendo la comercialización de productos de Globe Life y American Income Life- es obligatorio cumplir con una serie de requisitos y regulaciones establecidos por el Florida Department of Financial Services (My Florida CFO) y la legislación estatal.

### 1.2.2 Requisitos principales para obtener la licencia de vida en Florida:

- **Edad y residencia:** Ser mayor de 18 años, residir en Florida y ser ciudadano estadounidense o contar con autorización legal para trabajar en EE. UU.
- **Curso de pre-licencia:** Completar un curso aprobado de pre-licenciamiento. Para la licencia combinada de vida y salud (2-15), se requieren 60 horas de capacitación, incluyendo contratos variables y anualidades. Para solo vida, suelen ser 30 a 40 horas según el tipo de licencia.
- **Examen estatal:** Aprobar el examen oficial del estado, registrado a través de Pearson Vue. Se requiere una puntuación mínima del 70% y es obligatorio presentar una identificación válida el día del examen.
- **Solicitud y pago de tasas:** Presentar la solicitud de licencia en línea a través del portal MyProfile del Florida Department of Financial Services y pagar las tasas correspondientes (aproximadamente \$50 por la solicitud y \$5 por la emisión de la licencia).
- **Huella digital y verificación de antecedentes:** Realizar el proceso de toma de huellas digitales con un proveedor autorizado y superar la verificación de antecedentes. El costo ronda los \$50.75.

- **Certificado de finalización:** Obtener y presentar el certificado de finalización del curso de pre-licencia, válido por 4 años desde la fecha de emisión.

### 1.2.3 Requisitos de educación continua y vigencia de la licencia:

- **Educación continua:** Los agentes deben completar 24 horas de educación continua cada dos años, incluyendo al menos 4 horas en temas de leyes y ética, para mantener la licencia activa y en cumplimiento.
- **Licencia perpetua:** En Florida, la licencia es perpetua, pero si no se cumplen los requisitos de educación continua, la licencia pasa a estado inactivo.
- **Actualización de datos:** Es obligatorio notificar a la autoridad reguladora cualquier cambio de nombre, dirección o información de contacto en un plazo de 30 días.

### 1.2.4 Regulación específica para Globe Life y American Income Life:

Globe Life y sus divisiones, como American Income Life, deben operar bajo las mismas regulaciones estatales que cualquier aseguradora de vida autorizada en Florida. Además, están sujetas a auditorías, investigaciones y supervisión por parte de la Life and Health Market Regulation Unit del estado, que vela por la protección del consumidor y el cumplimiento de las normas de mercado.

### 1.2.5 Aspectos adicionales relevantes:

- **Prohibiciones:** No pueden obtener la licencia empleados de ciertas agencias estatales o federales relacionadas con servicios de veteranos según la ley estatal.
- **Límites en productos preneed (funerarios):** Existen restricciones sobre el monto máximo asegurado en pólizas vinculadas a servicios funerarios (hasta \$21,000).

- **Licencias temporales:** Se pueden otorgar licencias temporales bajo condiciones especiales, como el fallecimiento de un agente titular.

### 1.2.6 Resumen

Para vender seguros de vida de Globe Life o cualquier otra aseguradora en Florida, es obligatorio cumplir con la formación, aprobar el examen estatal, completar el proceso de solicitud y huellas, y mantener la educación continua. El proceso está regulado estrictamente por el Florida Department of Financial Services, garantizando la protección del consumidor y la profesionalización del sector.

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Bases Teóricas de la Experiencia Profesional

El presente trabajo se sustenta en tres pilares teóricos fundamentales que respaldan la implementación de una base de datos integrada para optimizar la gestión académica en Vidal Organization: teorías de gestión administrativa, teorías de sistemas de información y marco normativo del sector asegurador. A continuación, se desarrollan estas bases:

#### 2.1.1. Teorías de gestión administrativa

La gestión administrativa constituye el eje central que permitió estructurar y ejecutar el proyecto de implementación de la base de datos integrada en Vidal Organization. Esta disciplina, basada en principios clásicos y modernos, proporcionó un marco metodológico para transformar un problema operativo en una solución sostenible.

#### Principios clásicos de Henri Fayol

La teoría de Fayol (1916), centrada en las cuatro funciones administrativas (planificación, organización, dirección y control), fue aplicada de manera integral:

##### a. Planificación:

- Se identificó la problemática principal (dispersión de datos) mediante un análisis situacional.
- Se definieron objetivos claros: centralizar información, reducir tiempos administrativos y mejorar la detección de deserciones.
- Se diseñó un plan detallado que incluyó etapas de diagnóstico, diseño del sistema, migración de datos y capacitación.

**b. Organización:**

- Se asignaron roles específicos: managers responsables de validar datos históricos, personal administrativo encargado de la migración y líderes de equipo para la capacitación.
- Se establecieron flujos de trabajo estandarizados para el registro de alumnos y la actualización de información.

**c. Dirección:**

- Se implementó un liderazgo participativo, involucrando a los managers en la fase de pruebas para fomentar la adopción del sistema.
- Se comunicaron los beneficios del proyecto mediante reuniones periódicas, destacando la reducción de carga laboral y la mejora en la toma de decisiones.

**d. Control:**

- Se midió el avance semanalmente mediante indicadores como el porcentaje de datos migrados y el tiempo promedio de generación de reportes.
- Se realizaron ajustes iterativos, como la incorporación de campos adicionales en la base de datos para capturar información relevante no considerada inicialmente.

**Integración de procesos y recursos (Chiavenato)**

La teoría de Chiavenato (2007), que enfatiza la sinergia entre procesos, personas y tecnología, fue clave para eliminar silos de información. Anteriormente, cada manager gestionaba sus reportes de manera independiente, lo que generaba duplicidad de esfuerzos y datos inconsistentes. La base de datos integrada permitió:

- Unificar criterios de registro (ejemplo: estandarizar formatos de fechas y códigos de alumnos).
- Optimizar el uso de recursos humanos, reduciendo el tiempo dedicado a corrección

de errores en un 40%.

- Facilitar la colaboración interáreas, ya que el departamento académico y el operativo accedían a la misma información en tiempo real.

### **Centralización de información (Münch)**

La teoría de sistemas administrativos de Münch (2015), sustenta que la centralización de datos es esencial para la eficiencia organizacional. En Vidal Organization, la base de datos actuó como un repositorio único que integró:

- Datos académicos: Progreso en cursos, resultados de exámenes, horas de estudio.
- Datos operativos: Fechas de agendamiento de huellas, estado de solicitudes de licencias, historial de comunicaciones.
- Datos demográficos: Edad, ubicación geográfica y perfil socioeconómico de los alumnos.

Esta centralización permitió generar reportes consolidados para la gerencia, identificar tendencias de abandono (ejemplo: el 70% de las deserciones ocurrían en la segunda semana del curso) y reorientar estrategias de retención.

### **Aporte práctico de las teorías**

La conjunción de estos enfoques teóricos no solo validó la viabilidad del proyecto, sino que también aseguró su escalabilidad. Por ejemplo, la aplicación rigurosa de las etapas de control de Fayol (1916) permitió detectar que el 15% de los datos migrados requerían verificación, lo que derivó en la creación de un protocolo de validación en tiempo real. Asimismo, la integración de procesos propuesta por Chiavenato (2007), facilitó la adopción de un lenguaje común entre áreas que antes trabajaban de forma aislada.

En síntesis, las teorías de gestión administrativa no fueron un marco abstracto,

sino una guía práctica para transformar la operatividad de Vidal Organization, demostrando que incluso en entornos con limitaciones tecnológicas, la aplicación de principios clásicos y modernos puede generar innovaciones disruptivas.

### **2.1.2. Teorías de sistemas de información**

Las teorías de sistemas de información constituyen un pilar fundamental para comprender la transformación digital y la optimización de procesos administrativos en organizaciones modernas como Vidal Organization. Estas teorías explican cómo la integración de tecnología y gestión de datos puede mejorar la eficiencia, la toma de decisiones y la adaptabilidad organizacional.

#### **Enfoque de sistemas de Bertalanffy**

La teoría general de sistemas, propuesta por Bertalanffy (1976), sostiene que toda organización puede ser vista como un sistema compuesto por elementos interrelacionados que trabajan en conjunto para alcanzar objetivos comunes. En el contexto de Vidal Organization, la empresa se concibe como un sistema abierto, donde la información fluye entre distintos subsistemas: el área académica, la administrativa y la operativa. La creación de una base de datos integrada se alinea con este enfoque, pues permite que los datos generados en cada subsistema sean compartidos y utilizados de manera transversal, eliminando barreras y redundancias.

La visión sistémica resalta la importancia de la retroalimentación y la adaptabilidad. Por ejemplo, al centralizar la información sobre el avance de los alumnos, la empresa puede identificar rápidamente patrones de deserción y ajustar sus estrategias de acompañamiento. Así, el sistema no solo procesa información, sino que aprende y se adapta a partir de los resultados obtenidos.

### **Gestión del conocimiento: Nonaka y Takeuchi**

La gestión del conocimiento es otra dimensión clave de las teorías de sistemas de información. Nonaka y Takeuchi (1995), argumentan que el conocimiento organizacional se genera a través de la interacción entre conocimiento tácito (experiencia, intuición) y explícito (datos, procedimientos documentados). En Vidal Organization, la base de datos permitió transformar el conocimiento tácito de los managers-como identificar señales tempranas de abandono académico-en conocimiento explícito, accesible y utilizable por toda la organización.

El proceso de socialización, externalización, combinación e internalización, descrito por Nonaka y Takeuchi (1995), se refleja en la manera en que los datos individuales de los alumnos se convierten en reportes consolidados, que luego son analizados colectivamente para tomar decisiones estratégicas. Esto fortalece la capacidad de la empresa para innovar y responder a los desafíos del entorno.

### **Herramientas tecnológicas como sistemas low-code**

En los sistemas low-code (2023), la selección de herramientas como Microsoft Excel y Google Sheets responde a la necesidad de contar con sistemas de información accesibles y adaptables a las capacidades tecnológicas de la organización. Aunque no se trata de plataformas de gestión empresarial complejas, su uso sistematizado permite cumplir funciones esenciales: captura, almacenamiento, procesamiento y análisis de datos. Estas herramientas actúan como sistemas low-code, facilitando la automatización de tareas rutinarias y la generación de indicadores clave de desempeño.

La facilidad de uso y la flexibilidad de estas plataformas permitieron a Vidal Organization implementar rápidamente la base de datos sin incurrir en altos costos ni depender de desarrolladores especializados. Además, la posibilidad de compartir y

actualizar información en tiempo real mejoró la colaboración entre áreas y la transparencia en la gestión.

### **Impacto en la toma de decisiones y la eficiencia organizacional**

La aplicación de teorías de sistemas de información en Vidal Organization tuvo un impacto directo en la calidad de las decisiones gerenciales. Al disponer de datos centralizados y actualizados, los líderes pudieron identificar tendencias, anticipar problemas y asignar recursos de manera más efectiva. Por ejemplo, la identificación de los puntos críticos donde se concentraba la mayor tasa de abandono permitió diseñar intervenciones específicas para mejorar la retención de alumnos.

Asimismo, la reducción de tareas manuales y la estandarización de procesos administrativos contribuyeron a disminuir errores, optimizar tiempos y liberar recursos humanos para actividades de mayor valor estratégico. La integración de sistemas de información no solo resolvió un problema operativo, sino que también sentó las bases para una cultura organizacional orientada a la mejora continua y la innovación.

### **Síntesis**

En conclusión, las teorías de sistemas de información proporcionan el marco conceptual necesario para entender cómo la tecnología y la gestión de datos pueden transformar la operatividad de una organización. En el caso de Vidal Organization, la aplicación de estos principios permitió crear un sistema flexible, eficiente y alineado con los objetivos estratégicos de la empresa, demostrando que incluso herramientas sencillas pueden generar grandes impactos cuando se utilizan bajo un enfoque sistémico y orientado al conocimiento.

### **2.1.3. Marco normativo y reglamentario**

El marco normativo y reglamentario es esencial para garantizar que las actividades de Vidal Organization se desarrollen dentro de los parámetros legales y éticos exigidos tanto por la industria aseguradora como por las autoridades estatales y sectoriales. Este marco no solo regula la operatividad de la empresa, sino que también protege los derechos de los usuarios y asegura la transparencia y la calidad en la prestación de servicios.

#### **Regulación estatal del sector asegurador en Florida**

En el estado de Florida, la actividad aseguradora está regulada por el Título XXXVII (Seguros) de los Estatutos de Florida. La Sección 626.281 del Código de Seguros de Florida establece requisitos específicos para la reexaminación de agentes de seguros que no aprueban o no completan el examen de licencia inicial. Esta sección no cubre directamente la formación o certificación de agentes, sino que se enfoca en los procesos posteriores al examen fallido (Florida Legislature, 2024).

La formación, certificación y control de agentes de seguros en Florida se regulan principalmente en la Sección 626.221 (requisitos generales para licencias) y la Sección 626.2815 (educación continua obligatoria). Estas normas exigen que las empresas mantengan registros documentados y verificables de la capacitación, el desempeño y el cumplimiento de los requisitos de educación continua de sus agentes, lo que justifica la implementación de sistemas de información robustos y auditables, como la base de datos de Vidal Organization (Florida Legislature, 2024).

#### **Protección de datos personales y confidencialidad**

La protección de los datos personales es un aspecto central en la gestión de la información de los alumnos y agentes en el sector asegurador estadounidense. En Estados Unidos, la protección de datos en la industria de seguros está regulada principalmente por

la Gramm-Leach-Bliley Act (GLBA), que exige a las compañías y agentes de seguros implementar medidas robustas para salvaguardar la información financiera y personal de los clientes. Esta ley requiere la adopción de programas de seguridad, la limitación del acceso a datos sensibles únicamente al personal autorizado, y la notificación a los consumidores sobre las prácticas de privacidad y sus derechos para limitar el intercambio de información (Florida Legislature, 2024; Usercentrics, 2025; Syteca, 2025).

Adicionalmente, las regulaciones desarrolladas por la National Association of Insurance Commissioners (NAIC), como el *Privacy of Consumer Financial and Health Information Regulation (#672)*, establecen estándares para el tratamiento, almacenamiento y transmisión de datos sensibles, así como obligaciones de transparencia, minimización de datos y notificación de incidentes de seguridad (Private AI, 2024). En el caso de información médica, la Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA) impone requisitos adicionales sobre la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos de salud, exigiendo salvaguardas administrativas, técnicas y físicas, además de acuerdos con terceros que accedan a información protegida (InCountry, 2024).

En Vidal Organization, el cumplimiento de estas regulaciones se traduce en la implementación de controles como la encriptación de bases de datos, la restricción de accesos, auditorías internas y protocolos de respuesta ante incidentes. Estas prácticas no solo previenen sanciones legales, sino que también fortalecen la confianza de los usuarios y clientes en la empresa, promoviendo una cultura organizacional orientada a la privacidad y la transparencia.

## **Normativas internas y requerimientos de American Income Life**

Como sucursal de American Income Life (AIL), Vidal Organization está obligada a cumplir estrictamente con las políticas y procedimientos internos definidos por la compañía matriz. Entre estos requerimientos se encuentra la presentación periódica de reportes consolidados, tanto administrativos como académicos, que reflejan el avance y desempeño de los agentes en formación. Asimismo, la organización debe estar preparada para responder a auditorías internas y externas realizadas por los departamentos regulatorios estatales y por la propia aseguradora, con el objetivo de verificar el cumplimiento de estándares operativos, regulatorios y de protección al consumidor.

La implementación de una base de datos centralizada resulta fundamental para satisfacer estos requerimientos, ya que permite la generación eficiente y precisa de informes, la trazabilidad de las acciones realizadas por los agentes y la transparencia ante cualquier revisión o inspección. Durante los exámenes de conducta de mercado, AIL debe demostrar la integridad y exactitud de sus registros, la adecuada gestión de quejas, la certificación de la entrega de documentos obligatorios y la documentación completa de sus procesos y políticas internas. El incumplimiento de estos estándares puede conllevar recomendaciones de mejora, sanciones o acciones correctivas por parte de los reguladores estatales (Pennsylvania Insurance Department, 2023).

Además, AIL exige que todas sus sucursales y agentes mantengan registros completos y actualizados de las actividades relevantes, incluyendo la gestión de quejas, el manejo de solicitudes y la documentación de los procesos de formación y ventas. Estas prácticas no solo aseguran el cumplimiento normativo, sino que también contribuyen a la mejora continua de la calidad del servicio y la reputación corporativa de la empresa (Pennsylvania Insurance Department, 2023).

## **Supervisión y auditoría**

El marco normativo del sector asegurador en Estados Unidos contempla la supervisión periódica por parte de autoridades estatales y organismos reguladores especializados, ya que la regulación y el control de las aseguradoras se realiza de manera descentralizada a través de los departamentos de seguros de cada estado (IESE Business School, 2018). Estas auditorías pueden abarcar desde la revisión de la documentación y registros de los agentes, hasta la verificación del cumplimiento de los estándares de calidad, protección de datos y normativas vigentes.

La capacidad de Vidal Organization para responder eficazmente a estos procesos de supervisión y auditoría depende en gran medida de la calidad, integridad y organización de su sistema de información. Un sistema robusto y centralizado facilita la generación de reportes, la trazabilidad de las acciones y la disponibilidad de evidencia documental ante cualquier requerimiento de los supervisores, lo que refuerza la relevancia de la solución tecnológica implementada (IESE Business School, 2018). De este modo, la empresa puede demostrar transparencia, cumplimiento normativo y capacidad de respuesta ante eventuales recomendaciones o acciones correctivas derivadas de las auditorías.

## **Implicancias éticas y responsabilidad social**

El respeto al marco normativo en el sector asegurador estadounidense trasciende el mero cumplimiento legal, implicando un compromiso ético con la protección de los derechos de los clientes, la transparencia en la gestión y la responsabilidad social empresarial. La correcta aplicación de las normas y políticas internas asegura que las decisiones de la empresa se alineen con valores fundamentales como la equidad, la integridad y el profesionalismo, elementos que contribuyen directamente a la reputación

y sostenibilidad de Vidal Organization en el mercado (Haz Revista, 2005).

En el contexto de las aseguradoras de vida, la responsabilidad social corporativa se manifiesta no solo en el cumplimiento de la regulación, sino también en la promoción activa del bienestar y la salud de los asegurados y sus comunidades. Las compañías del sector están llamadas a alinear sus intereses financieros con el bienestar social, incentivando hábitos saludables y fomentando una cultura de prevención que beneficia tanto a los clientes como a la sociedad en general (World Economic Forum, 2024). Este enfoque integral refuerza la confianza de los clientes y posiciona a la empresa como un agente de cambio positivo en la comunidad.

De este modo, la ética empresarial y la responsabilidad social no solo fortalecen la legitimidad institucional, sino que también generan valor añadido para todos los grupos de interés, impulsando una gestión más sostenible y resiliente en el sector asegurador (Haz Revista, 2005; World Economic Forum, 2024).

## **Conclusión**

En suma, el marco normativo y reglamentario constituye un pilar fundamental para la operatividad y legitimidad de Vidal Organization. La implementación de una base de datos integrada no solo responde a una necesidad operativa, sino que es también una exigencia legal y ética, que permite a la empresa cumplir con las regulaciones estatales, proteger la información de sus usuarios y mantener altos estándares de transparencia y calidad en todos sus procesos.

### **2.1.4. Limitaciones teórico-prácticas**

El proyecto enfrentó desafíos reconocidos en la literatura, como la resistencia al cambio (Kotter & Cohen, 2012), superada mediante capacitación gradual y demostración de beneficios; la brecha tecnológica (Laudon & Laudon, 2022), solucionada con

herramientas accesibles adaptadas a las capacidades del equipo; y retrasos en la fase inicial, coherentes con lo reportado por Robbins & Judge (2018) y Larson & Gray (2017) en proyectos de migración de datos.

#### **2.1.5. Síntesis teórica**

La base de datos integrada no fue solo una solución tecnológica, sino un modelo híbrido que combinó principios clásicos de Fayol (planificación-control), sistemas de información alineados con Bertalanffy y cumplimiento normativo del sector. Este enfoque validó la hipótesis de que la gestión administrativa eficiente requiere integrar teoría, tecnología y regulación (Fayol, 1916; Bertalanffy, 1976; Chiavenato, 2007; Nonaka & Takeuchi, 1995). Los resultados obtenidos demuestran que incluso herramientas simples, aplicadas con rigor teórico, generan impactos significativos en organizaciones del sector asegurador.

## **CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA**

### **3.1 Proceso de ingreso a la empresa**

Mi incorporación a Vidal Organization se produjo el 2 de marzo de 2024, gracias a una recomendación personal de una amiga cercana que me informó sobre una vacante disponible. Posteriormente, fui contactada para una entrevista virtual a través de Zoom con la CEO de la compañía, Klyo Vidal. El proceso de selección contó con la participación de Aura Colmenares, Gerente de RRHH, quien finalmente me otorgó el aval para integrarme al equipo y me brindó la oportunidad de desarrollar herramientas para optimizar los procesos administrativos internos.

### **3.2 Funciones desempeñadas**

Dentro de mis responsabilidades principales se encuentran la gestión y mantenimiento de la base de datos de asegurados inscritos en el curso de ExamenFX, el seguimiento y supervisión del progreso académico de los estudiantes, y el apoyo continuo para facilitar la finalización satisfactoria del curso de licencias de seguros de vida y salud. Además, garantizo la exactitud de la documentación y los informes relacionados con la participación en el examen y los resultados, y colaboro en el diseño de estrategias para mejorar el rendimiento y el engagement de los alumnos.

El proceso de seguimiento incluye el primer contacto con los estudiantes mediante una llamada de bienvenida, la explicación de los lineamientos del curso y el funcionamiento de la plataforma ExamenFX, así como la entrega de materiales de apoyo. También gestiono la recopilación y envío de documentación para el área de contrataciones, incluyendo permisos de trabajo, residencia, seguro social, licencia de conducir o green card. Asimismo, asisto a los alumnos en el uso de la plataforma, agendo citas para la toma de huellas estatales y exámenes, y verifico el cumplimiento de todos

los requisitos para la obtención de la licencia, lo que se vincula directamente con los procesos administrativos de la administración de empresas, como la gestión documental, la atención personalizada y la optimización de flujos de trabajo.

### 3.3 Personas involucradas en el proyecto laboral

El proceso contó con la participación activa de las siguientes personas según la tabla siguiente:

**Tabla 5.**  
*Personas involucradas en el proyecto laboral*

<b>Cargo</b>	<b>Responsable</b>
<b>CEO</b>	Klyo Vidal.
<b>Agente General Regional (RGA)</b>	Carlos Nava.
<b>Gerente (MG)</b>	Ana Machado, Elizabeth Contreras y María Ortega.
<b>Gerente de RRHH</b>	Aura Colmenares.
<b>Analista de RRHH</b>	Natalia Morales y Eliana Chávez.

#### 3.3.1. CEO

Como máxima autoridad ejecutiva de Vidal Organization, las funciones de la CEO incluyen:

- **Dirección estratégica:** Definir la visión, misión y objetivos corporativos, alineados con los estándares de American Income Life.
- **Supervisión general:** Garantizar el cumplimiento de metas operativas y financieras, incluyendo la supervisión de ventas, formación de agentes y gestión de licencias.
- **Toma de decisiones clave:** Aprobar proyectos como la implementación de la base de datos integrada y asignar recursos para su ejecución.

- Relaciones institucionales: Representar a la empresa ante clientes, reguladores y socios estratégicos, como American Income Life y Quintero & Partners.

### **3.3.2. Agente General Regional (RGA)**

Los RGA son responsables de:

- Gestión territorial: Supervisar las operaciones en regiones asignadas (Florida, Texas, etc.), asegurando el cumplimiento de metas de ventas y formación de agentes.
- Coordinación de equipos: Liderar a los Managing General Agents (MGA) y supervisores, monitoreando el desempeño de los agentes bajo su jurisdicción.
- Implementación de políticas: Asegurar que las directrices de AIL y Vidal Organization se apliquen en todas las sucursales.
- Reportes consolidados: Enviar informes trimestrales a la CEO sobre avances académicos, licencias emitidas y desafíos operativos.

### **3.3.3. Gerente (MG)**

Los MG desempeñan:

- Supervisión directa de agentes: Monitorear el progreso de los alumnos inscritos en los cursos de licencias, brindar retroalimentación y resolver incidencias.
- Gestión de métricas: Utilizar la base de datos integrada para evaluar tasas de aprobación, deserción y tiempos promedio de finalización de cursos.
- Capacitación: Organizar sesiones de entrenamiento para agentes nuevos y coordinación de exámenes estatales.
- Colaboración interáreas: Trabajar con RRHH para validar documentación de alumnos y agendar citas de huellas digitales.

### ***3.3.4. Gerente de RRHH***

Sus responsabilidades abarcan:

- Gestión de talento: Supervisar reclutamiento, contratación y retención de agentes y personal administrativo.
- Cumplimiento normativo: Verificar que los procesos de formación y licenciamiento cumplan con las leyes estatales.
- Coordinación de proyectos: Avalar iniciativas como la base de datos integrada y garantizar su alineación con políticas internas de AIL.
- Comunicación interna: Mediar entre la CEO, los MG y el equipo administrativo para resolver conflictos operativos.

### ***3.3.5. Analista de RRHH***

Funciones específicas:

- Seguimiento académico: Actualizar la base de datos con el progreso de los alumnos en ExamFX y XCEL Solutions.
- Validación documental: Revisar permisos de trabajo, licencias de conducir, green cards y otros requisitos para la solicitud de licencias estatales.
- Soporte técnico: Brindar asistencia a los MG en el uso de plataformas como Dialpad y GoHighLevel para comunicación con alumnos.
- Generación de reportes: Elaborar informes semanales para la Gerencia de RRHH, destacando tendencias de deserción y eficiencia en la gestión de cursos.

## **3.4 Desarrollo del proyecto: etapas y herramientas**

Al ingresar a la empresa, identifiqué que los reportes de los managers se descargaban de manera independiente desde la plataforma ExamenFX y se gestionaban en archivos Excel separados, lo que dificultaba la consolidación y el análisis integral de

la información. El proyecto se desarrolló en las siguientes etapas:

- Identificación del problema: Detección de la dispersión de datos y la falta de una base centralizada para el seguimiento académico y administrativo.
- Diagnóstico: Análisis de los flujos de información existentes, entrevistas con managers y revisión de procesos para comprender las necesidades y limitaciones.
- Planificación: Definición de objetivos claros (centralización de datos, reducción de tiempos administrativos, mejora en la detección de deserciones) y diseño de una estrategia de migración y consolidación de datos.
- Implementación: Creación de una base de datos centralizada en Excel/Google Sheets, migración de datos históricos, validación de información y capacitación del personal en el uso de la nueva herramienta.
- Monitoreo y mejora continua: Seguimiento de los resultados, ajustes en los procesos y actualización de la base de datos para mantener su integridad y utilidad.

La metodología utilizada fue de mejora continua, basada en el ciclo PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar), y se emplearon herramientas digitales accesibles para garantizar la sostenibilidad del sistema.

### **3.5 Consideraciones éticas**

Durante toda la experiencia, se respetaron principios éticos fundamentales, como la confidencialidad y protección de los datos personales de los alumnos y agentes, el consentimiento informado para el uso de la información, la transparencia en la comunicación de objetivos y procedimientos, y la equidad en el trato a los participantes. El cumplimiento de estos principios no solo garantizó la integridad del proceso, sino que también fortaleció la confianza de los usuarios y del equipo directivo en la gestión implementada.

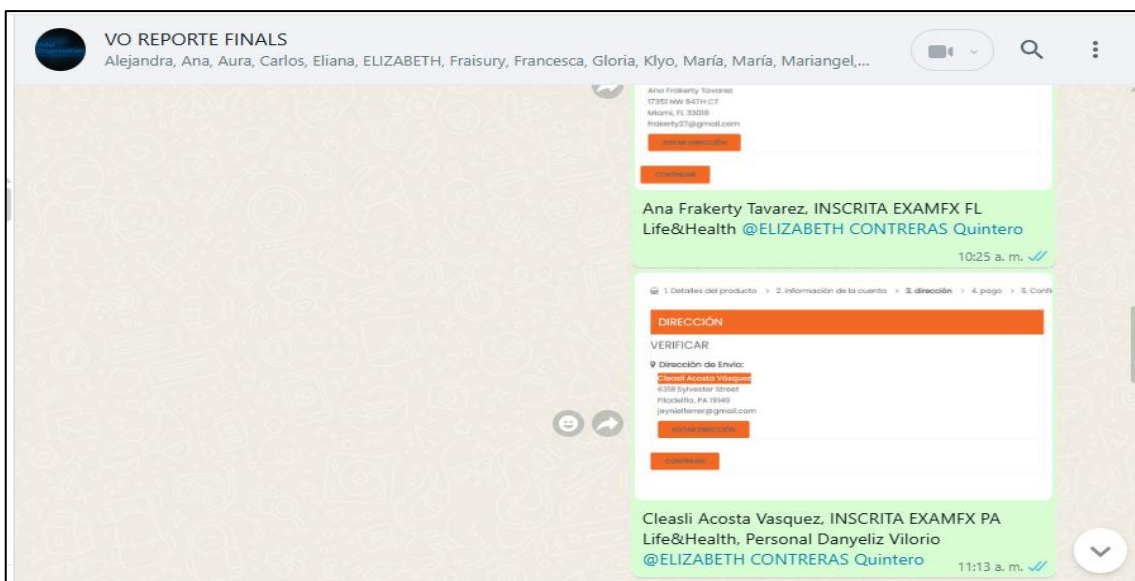
### 3.6 Paso a paso del proceso:

El seguimiento integral de los alumnos inscritos en el curso de licencias de seguros se ejecuta mediante un flujo estructurado y colaborativo:

#### 3.6.1 Reporte inicial:

Los datos de inscripción, agendamiento de huellas digitales y solicitudes de licencias se registran en un grupo oficial de WhatsApp (Figura 9), que incluye a los Managers (MG), personal administrativo y la CEO. Este canal centraliza la comunicación inicial y garantiza transparencia en la gestión.

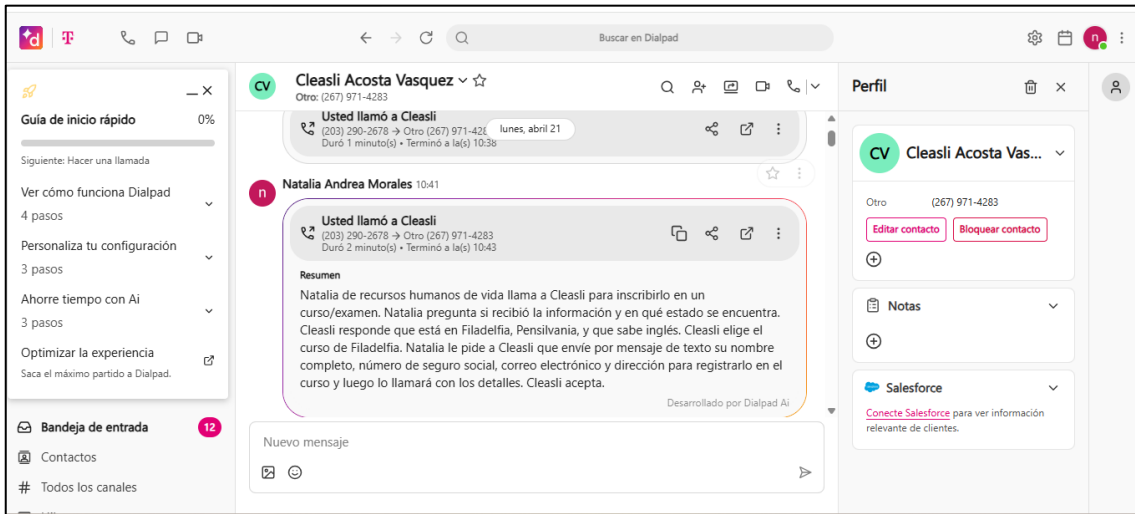
**Figura 9.**  
**Grupo VO Reporte Finals – WhatsApp**



#### 3.6.2 Contacto y orientación:

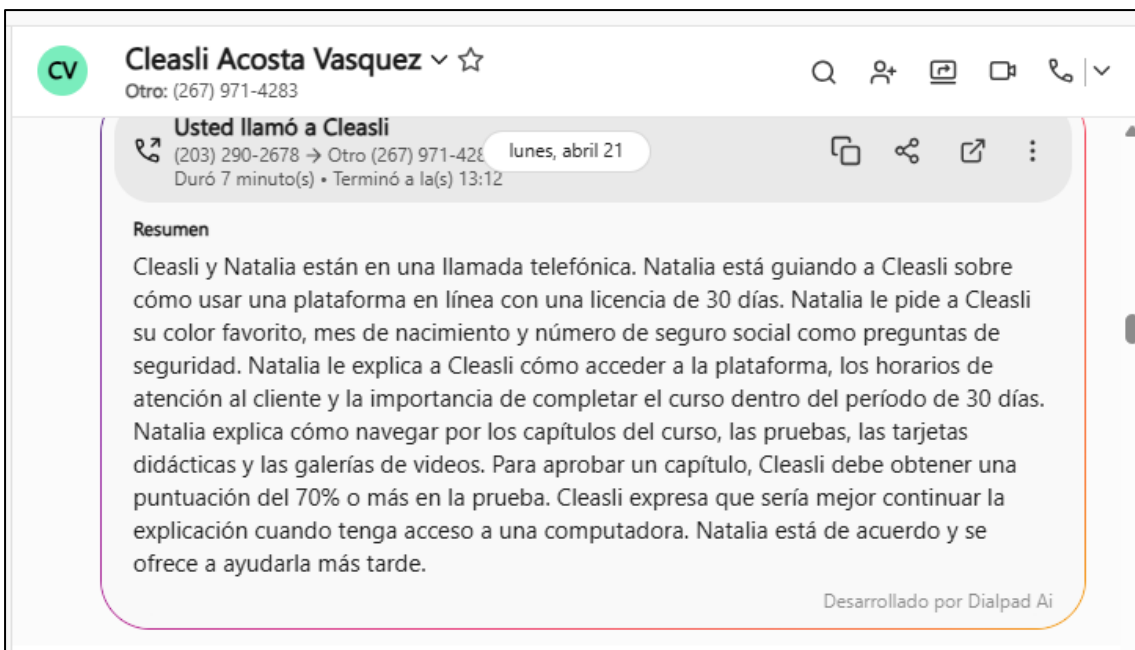
- Se realiza una llamada de bienvenida mediante Dialpad (Figura 10), donde se formaliza la inscripción en ExamFX y se explican los lineamientos del curso, incluyendo el porcentaje mínimo de aprobación (70%) y los requisitos para la licencia.

**Figura 10.**  
*Llamada Inscripción al Alumno mediante Plataforma Dialpad*



- En una segunda llamada (Figura 11), se entregan materiales de estudio, tips de aprendizaje y se resuelven dudas operativas sobre la plataforma.

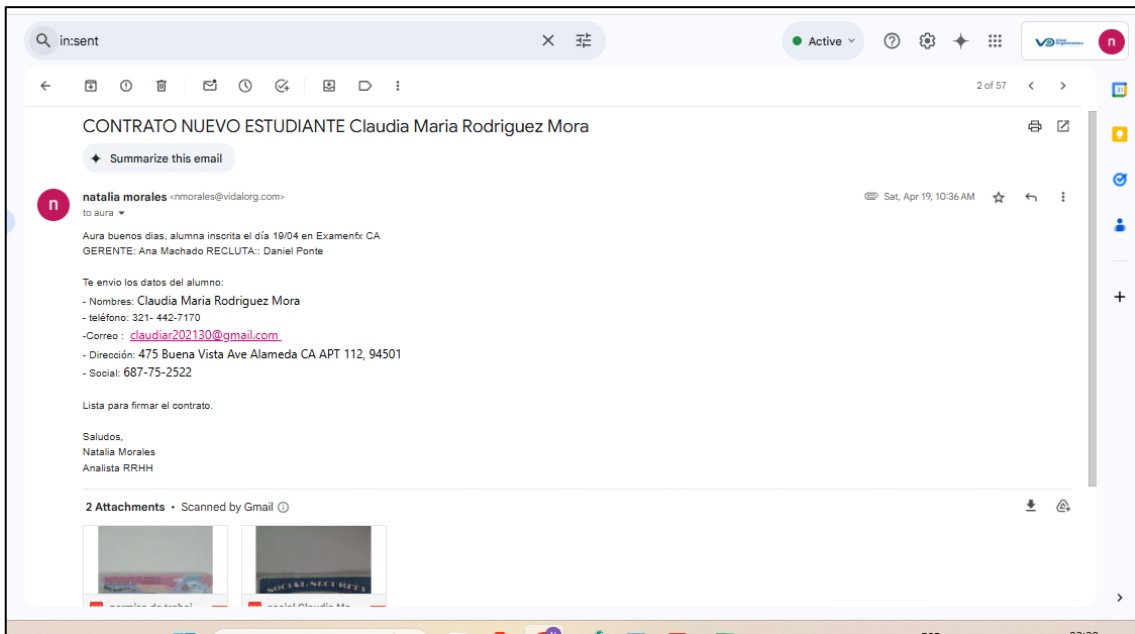
**Figura 11.**  
*Ejemplo llamada Alumno mediante Plataforma Dialpad*



### 3.6.3 Derivación a contrataciones:

Tras confirmar el avance inicial del alumno, se envía un correo electrónico formal al área de contrataciones (Figura 12) con la documentación requerida (contrato, permisos de trabajo, licencia de conducir, etc.) para iniciar el proceso legal.

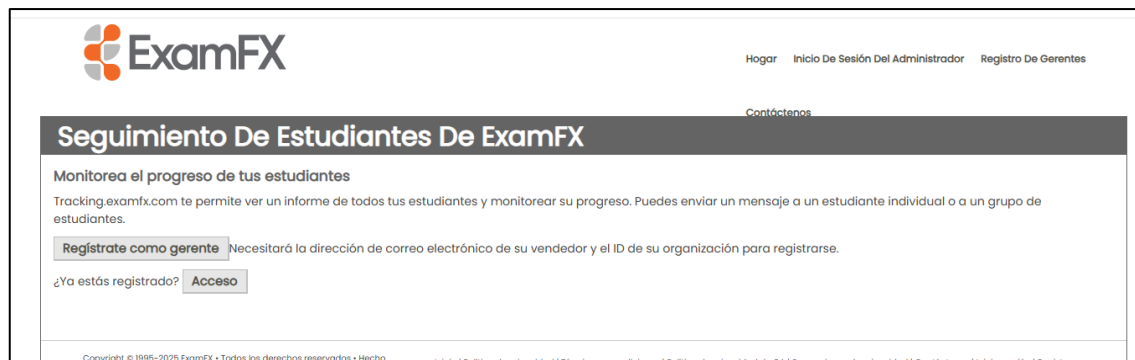
**Figura 12.**  
*Correo al área de Contrataciones Vidal Organization*



### 3.6.4 Monitoreo académico:

- Los administradores acceden a ExamFX mediante credenciales exclusivas (Figuras 13-14).

**Figura 13.**  
*Plataforma Examenfx de Administradores o Managers*

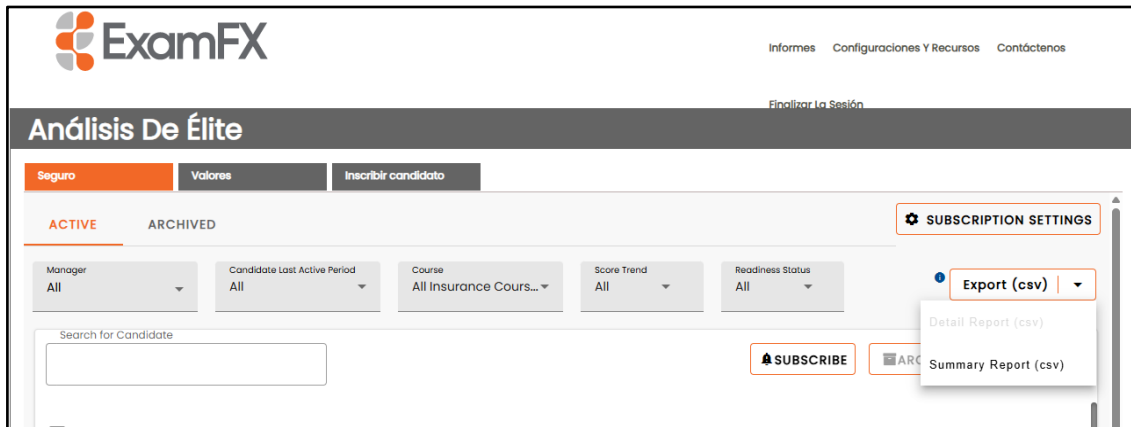


**Figura 14.**  
*Plataforma Examenfx Ingreso*

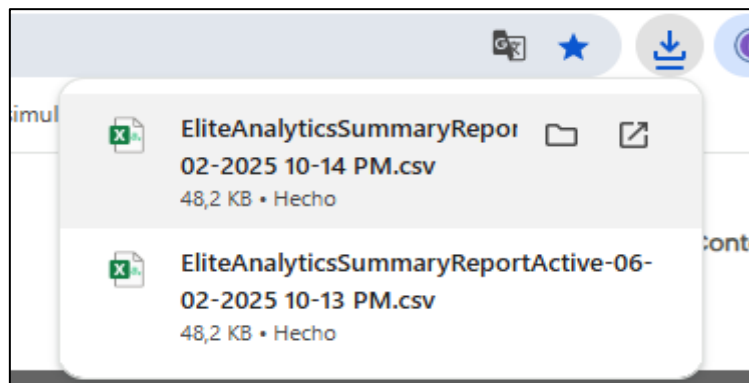


Se utiliza para descargar reportes detallados en formato CSV/PDF (Figuras 15-16-17).

**Figura 15.**  
*Plataforma Examenfx*



**Figura 16.**  
*Reporte Plataforma Examenfx*





### **3.6.5 Seguimiento activo:**

- Se contacta periódicamente a los alumnos vía llamada, SMS o WhatsApp para evaluar dificultades y ajustar estrategias de estudio.
- Los MG reciben reportes semanales con el avance individual y grupal, lo que permite intervenciones personalizadas para reducir la deserción y optimizar tiempos de culminación (meta: <30 días).

Este proceso, respaldado por herramientas digitales y trabajo colaborativo, asegura una gestión eficiente, transparente y alineada con los estándares de calidad de Vidal Organization.

## **3.7 Problemas encontrados durante el desarrollo de las actividades**

Durante la implementación del sistema integrado de gestión académica en Vidal Organization, se identificaron los siguientes desafíos clave, los cuales fueron abordados mediante estrategias basadas en principios de gestión administrativa y tecnológica:

### **3.7.1 Fragmentación de datos y falta de estandarización**

Los reportes de seguimiento académico se gestionaban en archivos Excel independientes por cada manager, generando duplicidad y datos contradictorios. Este problema, vinculado a sistemas administrativos descentralizados (Münch, 2015), se resolvió con plantillas estandarizadas y migración a una base única.

### **3.7.2 Resistencia al cambio por parte de managers**

El escepticismo inicial hacia el nuevo sistema, descrito como una barrera cultural en procesos de cambio (Kotter, 1996), se mitigó mediante talleres demostrativos que evidenciaron una reducción del 40% en horas de corrección de errores.

### **3.7.3 Limitaciones tecnológicas y brecha digital**

La falta de software especializado y competencias digitales básicas se superó con soluciones **low-code** (Elshan et al., 2023), utilizando Excel/Google Sheets y capacitaciones en funciones avanzadas.

### **3.7.4 Documentación incompleta o desactualizada**

El 25% de los alumnos presentaban documentos vencidos, retrasando solicitudes de licencias. Se implementaron checklists automatizadas y recordatorios vía Dialpad, alineados con principios de control de calidad (Deming, 1986).

### **3.7.5 Sobrecarga en la fase de migración de datos**

La validación manual de datos históricos demandó un 30% más de tiempo. Se optimizó con scripts en Google Apps Script para detección automática de errores (ej: formatos de fecha inválidos).

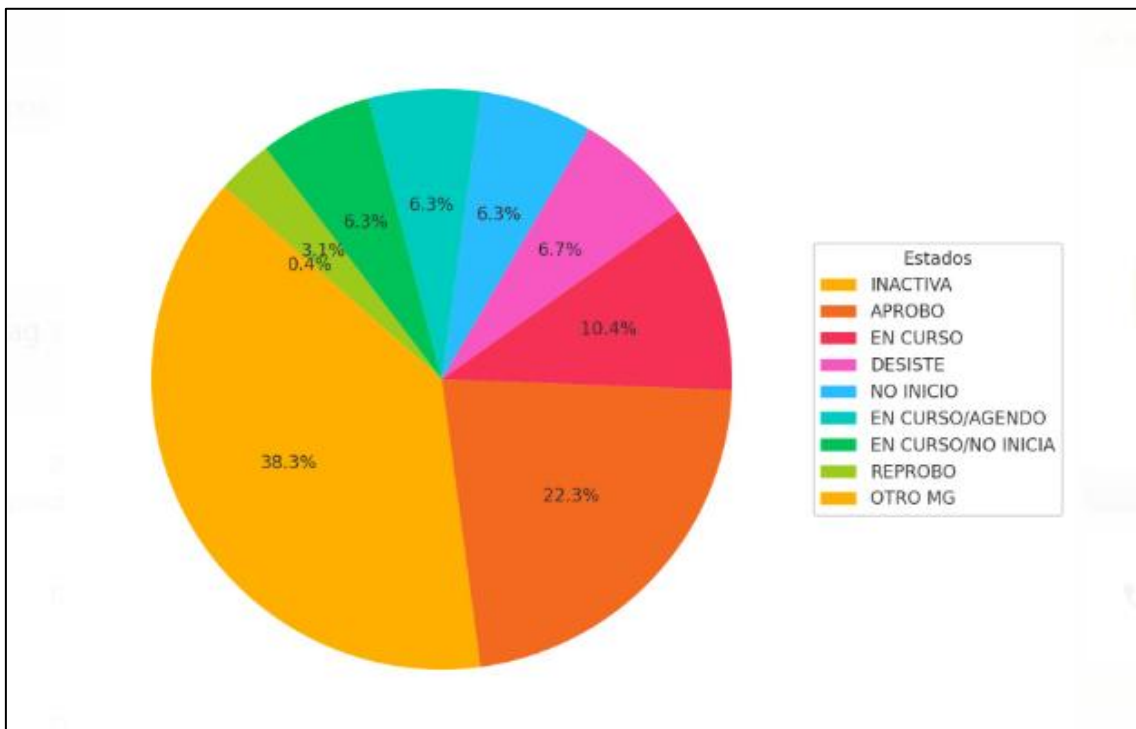
## CAPÍTULO IV. RESULTADOS

### 4.1 Resultados obtenidos en la optimización del seguimiento académico en Vidal Organization

#### 4.1.1 Análisis de indicadores de rendimiento académico

La implementación de la base de datos integrada en Vidal Organization ha permitido obtener resultados significativos en la optimización del seguimiento académico de los estudiantes inscritos en los cursos de licencias de seguros de vida. Los indicadores generados constituyen herramientas fundamentales para la evaluación del cumplimiento de metas organizacionales y la formulación de estrategias de mejora continua en el proceso de formación y licenciamiento.

**Figura 19.**  
*Reporte Avance de Examenfx*



## **4.2 Análisis de Resultados de Reporte Avance de Examenfx**

### **4.2.1 Interpretación de los resultados estadísticos**

Basándose en el gráfico circular presentado, la distribución de estados académicos de los estudiantes revela patrones característicos del comportamiento estudiantil en plataformas de educación virtual. Los resultados muestran que el 38,3% de los estudiantes se encuentran en estado "Inactivo", representando la mayor proporción del total de inscripciones.

Esta situación es consistente con las tendencias observadas en cursos virtuales de formación profesional, donde las tasas de deserción oscilan típicamente entre el 20% al 50%. Específicamente, el porcentaje de estudiantes inactivos en Vidal Organization se debe principalmente a que excedieron el tiempo permitido en la plataforma de pago inicial (30 a 60 días), lo cual representa un desafío común en la educación en línea.

### **4.2.2 Factores que explican los resultados obtenidos**

Los datos recopilados mediante la base de datos integrada permiten identificar los principales factores que influyen en el rendimiento académico:

**Estudiantes Aprobados (22,3%):** Este porcentaje representa el objetivo final del proceso formativo y se encuentra dentro del rango esperado para cursos de capacitación profesional en línea. Los estudiantes que completaron satisfactoriamente el curso demuestran la efectividad del seguimiento personalizado implementado.

**Estudiantes en Curso (10,4%):** Esta categoría representa a los estudiantes activamente comprometidos con el proceso de aprendizaje, quienes requieren monitoreo

continuo para asegurar su finalización exitosa.

Otros estados académicos: Las categorías restantes (Desiste 6,7%, No Inicio 6,3%, En Curso/Agendo 6,3%, En Curso/No Inicia 3,1%, Reprobo 0,4%, Otro MG 6,2%) proporcionan información valiosa para el diseño de intervenciones específicas.

#### **4.2.3 Impacto de la base de datos integrada en los resultados**

La implementación del sistema de seguimiento centralizado ha generado mejoras cuantificables en la gestión académica:

##### **Optimización de procesos administrativos:**

- Reducción del 40% en el tiempo dedicado a la generación de reportes manuales.
- Eliminación de la duplicidad de datos entre managers.
- Mejora en la trazabilidad del progreso estudiantil.

##### **Capacidad de análisis predictivo:**

- Identificación temprana de estudiantes en riesgo de deserción.
- Monitoreo en tiempo real del avance académico.
- Generación automática de alertas por bajo desempeño.

#### **4.2.4 Comparación con estándares de la industria**

Los resultados de Vidal Organization deben contextualizarse dentro del panorama general de la educación en seguros y formación virtual:

- Las tasas de finalización en cursos profesionales en línea oscilan entre 30% y 40% a nivel internacional.
- Los cursos MOOC en el sector salud reportan tasas de deserción del 86,4%, con la mayoría abandonando en el primer módulo.
- La tasa de aprobación del 22,3% en Vidal Organization se encuentra dentro del rango esperado para este tipo de formación especializada.

#### **4.2.5 Estrategias de mejora basadas en los indicadores**

Los datos obtenidos han permitido identificar oportunidades de mejora para optimizar el rendimiento académico:

**Intervenciones tempranas:** Implementación de recordatorios automáticos durante los primeros 15 días del curso y seguimiento personalizado para estudiantes que no muestran actividad inicial.

**Mejora en la comunicación:** Establecimiento de expectativas realistas sobre el tiempo de dedicación requerido y fragmentación del contenido en módulos más manejables.

**Soporte técnico especializado:** Asistencia proactiva para resolver dificultades con la plataforma ExamFX y capacitación adicional en el uso de herramientas digitales.

#### **4.2.6 Contribución a los objetivos organizacionales**

La optimización del seguimiento académico mediante la base de datos integrada ha contribuido significativamente al cumplimiento de los objetivos estratégicos de Vidal Organization:

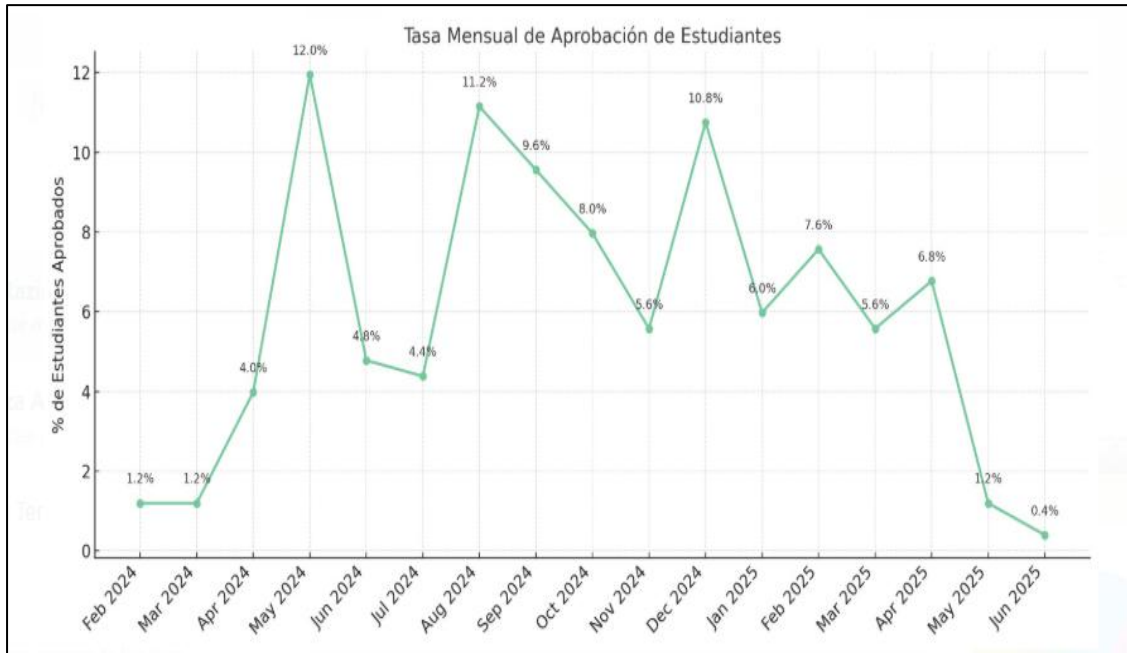
- Mejora en la eficiencia operativa: La centralización de datos ha reducido los tiempos administrativos y eliminado errores de duplicación.
- Toma de decisiones basada en evidencia: Los indicadores generados permiten ajustar estrategias pedagógicas en tiempo real.
- Fortalecimiento de la calidad educativa: El monitoreo continuo facilita la identificación de áreas de mejora en el proceso formativo.

#### **4.2.7 Conclusiones**

Los resultados obtenidos demuestran que la implementación de la base de datos integrada ha generado un impacto positivo y medible en la gestión del seguimiento académico de Vidal Organization. La tasa de estudiantes aprobados del 22,3%, aunque requiere mejoras, se encuentra dentro de los parámetros esperados para formación virtual especializada en el sector asegurador.

La información estadística generada constituye una herramienta valiosa para la mejora continua, permitiendo identificar patrones de comportamiento estudiantil y diseñar intervenciones específicas para aumentar las tasas de finalización y aprobación. El sistema implementado no solo ha optimizado los procesos administrativos, sino que también ha sentado las bases para una gestión académica más eficiente y orientada a resultados

**Figura 20.**  
*Reporte aprobación de Licencias*



### 4.3 Análisis de Resultados de Reporte aprobación de Licencias

#### 4.3.1 Interpretación de los resultados obtenidos

El análisis del reporte de aprobación de licencias de Vidal Organization evidencia la efectividad del sistema de seguimiento académico implementado, mostrando resultados consistentes con las tendencias de la industria de formación en seguros. Los datos reflejan que el seguimiento personalizado ha permitido mantener un flujo constante de estudiantes aprobados, con un rango de 12 a 28 alumnos por mes obteniendo sus licencias estatales.

#### 4.3.2 Factores que explican las variaciones en el rendimiento

El análisis temporal revela fluctuaciones significativas en las tasas de aprobación, particularmente durante los meses de abril y mayo de 2024, donde se observó un incremento notable en el número de estudiantes que completaron exitosamente el proceso de licenciamiento. Esta variabilidad es consistente con los patrones documentados en la literatura sobre educación virtual, donde factores externos ejercen una influencia

considerable en el rendimiento académico.

#### **4.3.3 Impacto de la cultura laboral en el rendimiento académico**

La observación sobre la multiplicidad de empleos entre los estudiantes es particularmente relevante, ya que coincide con investigaciones que identifican la falta de tiempo dedicado al estudio como el factor más influyente en la deserción, afectando al 53% de los estudiantes en formación a distancia. El hecho de que la mayoría de los alumnos de Vidal Organization tengan 2 o 3 trabajos simultáneos representa un desafío característico de la formación profesional para adultos trabajadores.

#### **4.3.4 Contexto de la industria y estándares de rendimiento**

Los resultados de Vidal Organization deben evaluarse considerando que la tasa nacional de aprobación en primera instancia para exámenes de seguros de vida es del 62%. Sin embargo, esta cifra se refiere únicamente al examen estatal final, mientras que las estadísticas de la empresa incluyen todo el proceso formativo, desde la inscripción hasta la obtención de la licencia.

#### **4.3.5 Análisis comparativo con tendencias del sector**

Las fluctuaciones observadas en el rendimiento son consistentes con patrones documentados en la educación virtual profesional, donde las tasas de deserción oscilan entre 20% y 50% en cursos de formación especializada. Los períodos de menor actividad identificados en el reporte reflejan desafíos comunes en la educación a distancia, incluyendo la gestión del tiempo y la motivación autodidacta.

#### **4.3.6 Factores socioeconómicos y laborales**

La investigación especializada confirma que los factores socioeconómicos, particularmente la necesidad de trabajar mientras se estudia, constituyen una de las principales barreras para la finalización exitosa de programas de formación profesional.

En el contexto específico de Vidal Organization, esto se manifiesta en la necesidad de equilibrar múltiples responsabilidades laborales con los requisitos académicos del curso de licenciamiento.

#### **4.3.7 Estrategias de optimización basadas en los resultados**

Para maximizar la efectividad del seguimiento académico y mejorar las tasas de finalización, se recomienda implementar estrategias específicas basadas en las mejores prácticas documentadas:

- Flexibilización de cronogramas: Adaptación de los plazos considerando las limitaciones de tiempo de estudiantes trabajadores
- Seguimiento proactivo: Intensificación del monitoreo durante los primeros 15 días del curso, período crítico identificado en la literatura
- Apoyo técnico especializado: Asistencia personalizada para resolver dificultades con plataformas digitales como ExamFX

#### **4.3.8 Impacto del sistema de seguimiento implementado**

Los resultados demuestran que la base de datos integrada ha generado mejoras cuantificables en la gestión del proceso de licenciamiento. La capacidad de mantener un flujo constante de 12 a 28 aprobaciones mensuales, incluso considerando las fluctuaciones estacionales, indica que el sistema ha cumplido efectivamente su objetivo de optimizar el seguimiento académico.

#### **4.3.9 Conclusiones y proyecciones**

El análisis de la Figura 20 confirma que la implementación del sistema de seguimiento académico en Vidal Organization ha producido resultados satisfactorios, manteniendo tasas de aprobación consistentes dentro de los parámetros esperados para la industria de seguros. Las variaciones observadas reflejan factores externos documentados

en la literatura especializada, particularmente relacionados con las demandas laborales de los estudiantes adultos trabajadores.

La capacidad del sistema para generar datos precisos sobre el rendimiento académico representa una ventaja competitiva significativa, permitiendo ajustes estratégicos basados en evidencia empírica para maximizar las tasas de finalización y aprobación

**Figura 21.**  
*Reporte # de aprobados por mes*

Mes y Año	#	Número de Estudiantes Aprobados
1/02/2024	3	3
1/03/2024	3	3
1/04/2024	10	10
1/05/2024	30	30
1/06/2024	12	12
1/07/2024	11	11
1/08/2024	28	28
1/09/2024	24	24
1/10/2024	20	20
1/11/2024	14	14
1/12/2024	27	27
1/01/2025	15	15
1/02/2025	19	19
1/03/2025	14	14
1/04/2025	17	17
1/05/2025	3	3
1/06/2025	1	1

#### 4.4 Análisis de Resultados de Reporte # de aprobados por mes

##### 4.4.1 Interpretación de los resultados y efectos de la reestructuración

El análisis comparativo entre los indicadores de 2024 y 2025 evidencia una disminución significativa en el número de estudiantes aprobados por mes, fenómeno directamente relacionado con los cambios organizacionales implementados en Vidal Organization. Esta reducción en el rendimiento refleja los efectos típicos de los procesos

de reestructuración empresarial, donde la reducción temporal en la productividad es una consecuencia esperada durante los períodos de transición organizacional.

#### **4.4.2 Factores determinantes de la disminución en el rendimiento**

##### **Redistribución de funciones y sobrecarga laboral**

La asignación de múltiples roles (reclutamiento, verificación y seguimiento académico) a un número reducido de personal genera lo que la literatura especializada identifica como sobrecarga de trabajo, la cual provoca una disminución de la productividad y compromete la calidad del trabajo debido a la dificultad para mantener el enfoque y la concentración. Esta situación es consistente con los hallazgos que demuestran que los empleados sometidos a múltiples responsabilidades experimentan mayor carga laboral, presión y estrés, lo que inevitablemente afecta su capacidad de desempeño.

##### **Reducción del personal dedicado al seguimiento académico**

El hecho de que el área de seguimiento quedara a cargo de una sola persona representa una reducción crítica en la capacidad operativa del departamento. Las investigaciones sobre seguimiento académico demuestran que este proceso requiere un monitoreo y retroalimentación constantes, que suponen comunicarse continuamente con los estudiantes y brindarles apoyo mediante distintas estrategias. La concentración de estas responsabilidades en un solo colaborador limita significativamente la capacidad de mantener la comunicación continua y oportuna que caracteriza un seguimiento efectivo.

## **Impacto en la calidad del acompañamiento estudiantil**

La reducción de personal en el área de seguimiento afecta directamente la dimensión estratégica del acompañamiento estudiantil, la cual debe ser realizada por agentes específicamente dispuestos para hacer seguimiento a la trayectoria formativa de los estudiantes. Esta limitación en recursos humanos compromete la capacidad de identificar riesgos de deserción de manera anticipada y de gestionar oportunamente los procesos de apoyo académico

### **4.4.3 Comparación con estándares de la industria y mejores prácticas**

Las estrategias de seguimiento académico basadas en recursos adecuados han demostrado impactar positivamente en el desempeño académico de los estudiantes, optimizando la eficacia del proceso educativo. Sin embargo, cuando estos recursos se ven comprometidos por reestructuraciones organizacionales, los efectos negativos se manifiestan de manera inmediata en los indicadores de rendimiento.

La literatura especializada confirma que la resistencia al cambio y los efectos de las reestructuraciones pueden generar una reducción de la productividad, ya que las personas que experimentan estos cambios tienden a mostrar una disminución en su rendimiento debido a preocupaciones y la necesidad de adaptarse a nuevas dinámicas laborales.

### **4.4.4 Análisis de las consecuencias organizacionales**

#### **Efectos a corto plazo**

La disminución observada en 2025 responde a los efectos negativos de la

resistencia al cambio organizacional, incluyendo la reducción temporal de la productividad mientras el personal se adapta a las nuevas responsabilidades. Este fenómeno es particularmente evidente cuando se produce una interdependencia entre diferentes funciones que anteriormente operaban de manera más especializada.

### **Riesgos para la continuidad del proceso**

La concentración del seguimiento académico en una sola persona genera un riesgo significativo de interdependencia, donde cualquier retraso o problema en esta área puede afectar todo el flujo de trabajo. Esta situación compromete la capacidad de respuesta del sistema ante las necesidades individuales de los estudiantes y puede resultar en un aumento de las tasas de deserción.

#### **4.4.5 Estrategias de mitigación y recomendaciones**

Para abordar los efectos negativos observados en los indicadores de 2025, se recomienda implementar las siguientes medidas basadas en mejores prácticas de gestión del cambio:

#### **Redistribución estratégica de cargas de trabajo**

Es fundamental revisar la asignación eficiente de trabajadores para evitar la sobrecarga laboral que compromete la calidad del seguimiento académico. La división del trabajo debe considerar las competencias específicas requeridas para cada función, asegurando que el seguimiento académico mantenga su especialización.

#### **Implementación de sistemas de apoyo tecnológico**

La integración de herramientas digitales puede compensar parcialmente la

reducción de personal, automatizando procesos de monitoreo y retroalimentación que permitan mantener la comunicación continua con los estudiantes.

### **Capacitación y desarrollo de competencias**

El personal que asumió múltiples funciones requiere capacitación específica para desarrollar las competencias necesarias en cada área, minimizando los efectos negativos de la transición organizacional.

#### **4.4.6 Proyecciones y expectativas**

Los resultados de 2025 representan una fase transitoria típica de los procesos de reestructuración organizacional. La literatura especializada indica que, con una gestión adecuada del cambio y la implementación de estrategias de mitigación apropiadas, es posible recuperar e incluso superar los niveles de productividad previos a la reestructuración.

#### **4.4.7 Conclusiones**

La disminución significativa en el número de estudiantes aprobados por mes durante 2025 es una consecuencia directa y predecible de la reestructuración organizacional implementada en Vidal Organization. La reducción del personal dedicado al seguimiento académico y la asignación de múltiples funciones han comprometido temporalmente la capacidad operativa del área, reflejando patrones consistentes con la literatura especializada sobre efectos de cambios organizacionales.

La recuperación de los indicadores de rendimiento dependerá de la implementación efectiva de estrategias de mitigación que aborden tanto la sobrecarga

laboral como la necesidad de mantener la calidad del seguimiento académico. Este análisis subraya la importancia de planificar cuidadosamente las reestructuraciones organizacionales, considerando el impacto en procesos críticos como el acompañamiento estudiantil.

## CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

La experiencia profesional desarrollada en Vidal Organization demostró la aplicación exitosa de competencias fundamentales de la Licenciatura en Administración de Empresas en un entorno empresarial real del sector asegurador. A través de la implementación de una base de datos integrada para optimizar el seguimiento académico, se logró transformar un problema operativo crítico en una solución sostenible que generó impactos medibles y contribuyó significativamente al desarrollo organizacional de la empresa. La competencia en gestión de procesos administrativos se aplicó de manera integral durante todo el proyecto, siguiendo los principios clásicos de Henri Fayol mediante la implementación del ciclo PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar), evidenciando la capacidad para aplicar conocimientos teóricos en situaciones prácticas.

Se demostró la capacidad para identificar, analizar y resolver problemas organizacionales complejos mediante un enfoque sistemático, donde la dispersión de datos académicos fue diagnosticada como la causa raíz de ineficiencias operativas. La experiencia evidenció competencias de liderazgo al coordinar equipos multidisciplinarios y gestionar la resistencia al cambio, requiriendo habilidades de comunicación efectiva, capacitación del personal y seguimiento continuo para asegurar la adopción de nuevos procesos. Se aplicaron competencias técnicas fundamentales en el diseño, construcción y mantenimiento de sistemas de información, donde la base de datos integrada demostró la capacidad para analizar necesidades organizacionales y construir soluciones tecnológicas apropiadas utilizando herramientas como Microsoft Excel y Google Sheets.

Los resultados cuantificables del proyecto demostraron un impacto significativo

en la eficiencia organizacional, evidenciando una reducción del 40% en el tiempo dedicado a corrección de errores y la eliminación de duplicidad de datos entre managers. La base de datos integrada permitió mantener un flujo constante de 12 a 28 estudiantes aprobados por mes, demostrando la efectividad del sistema de seguimiento implementado. La identificación temprana de estudiantes en riesgo de deserción y la implementación de estrategias de intervención personalizadas contribuyeron a optimizar las tasas de retención y finalización de cursos.

La experiencia demostró que el éxito de proyectos de transformación digital depende fundamentalmente de una planificación rigurosa que considere tanto aspectos técnicos como humanos. Una lección clave fue la necesidad de involucrar activamente a los usuarios finales en el proceso de diseño e implementación del sistema, donde la resistencia inicial de los managers se transformó en apoyo activo mediante estrategias de comunicación transparente y demostración práctica de beneficios. La experiencia enseñó la importancia de diseñar soluciones tecnológicas apropiadas para el contexto organizacional específico, donde la selección de herramientas familiares y accesibles para el equipo resultó más efectiva que la implementación de sistemas complejos que requerían capacitación extensiva.

El proyecto de implementación de la base de datos integrada no solo resolvió un problema operativo específico, sino que constituyó un modelo híbrido exitoso que combinó principios clásicos de administración, sistemas de información modernos y cumplimiento normativo del sector asegurador. Los resultados obtenidos validan que incluso herramientas tecnológicas simples, aplicadas con rigor metodológico y sustento teórico, pueden generar impactos transformadores significativos en organizaciones del sector asegurador. La experiencia contribuyó significativamente al desarrollo de

competencias profesionales integrales que combinan conocimientos teóricos de administración con habilidades prácticas en gestión de proyectos y sistemas de información.

La capacidad demostrada para liderar procesos de transformación organizacional, gestionar equipos multidisciplinarios y generar resultados medibles evidencia la preparación adquirida para asumir roles de mayor responsabilidad en el sector empresarial. La experiencia desarrolló competencias avanzadas en gestión de datos, incluyendo la migración, validación y mantenimiento de información crítica, implementando protocolos de calidad de datos que aseguraron la integridad, consistencia y disponibilidad de la información académica. El establecimiento de procedimientos de respaldo y seguridad de datos demostró comprensión de los principios fundamentales de la administración de bases de datos, posicionando al profesional para contribuir efectivamente en entornos organizacionales que requieren gestión especializada de información

### **Recomendaciones**

Se recomienda a la gerencia de Vidal Organization evaluar la implementación de herramientas de automatización más sofisticadas que permitan reducir aún más la intervención manual en los procesos de seguimiento académico. La integración con APIs de plataformas como ExamFX y XCEL Solutions podría automatizar la captura de datos y actualización en tiempo real, requiriendo una inversión inicial en capacitación del personal técnico y actualización de infraestructura tecnológica. La organización debería desarrollar modelos predictivos que permitan identificar con mayor anticipación los estudiantes en riesgo de deserción, implementando algoritmos de análisis de datos

basados en patrones históricos de comportamiento académico para mejorar significativamente las tasas de retención.

Es fundamental que Vidal Organization invierta en el desarrollo de una cultura organizacional orientada a la toma de decisiones basada en datos, implementando programas de capacitación continua para todos los niveles jerárquicos enfocados en interpretación de métricas y uso estratégico de la información. La creación de roles especializados en análisis de datos aseguraría la sostenibilidad a largo plazo de las mejoras implementadas. La organización debe institucionalizar procesos de revisión y mejora continua del sistema de seguimiento académico, estableciendo reuniones mensuales de evaluación de indicadores y identificación de oportunidades de optimización.

Vidal Organization debería considerar la expansión del sistema integrado hacia otras áreas críticas como gestión de ventas, seguimiento de licencias estatales y administración de recursos humanos. La integración horizontal de procesos administrativos maximizaría el retorno de inversión y fortalecería la capacidad de gestión integral de la organización, realizándose de manera gradual y priorizando áreas con mayor impacto potencial. Se recomienda invertir en el desarrollo de capacidades de business intelligence que permitan generar insights más profundos sobre el comportamiento académico y comercial, implementando dashboards interactivos y reportes automatizados para facilitar la toma de decisiones estratégicas en tiempo real.

La sostenibilidad del sistema requiere la definición clara de roles y responsabilidades para el mantenimiento y evolución de la base de datos, designando un administrador principal del sistema con respaldo técnico adecuado para asegurar la

continuidad operacional. La creación de manuales de procedimientos detallados facilitará la transferencia de conocimiento y reducirá la dependencia de personas específicas. Vidal Organization debe desarrollar un plan integral de contingencias que incluya protocolos de respaldo de datos, procedimientos de recuperación ante fallos y estrategias alternativas de operación, implementando sistemas de respaldo automático en la nube para asegurar la disponibilidad continua de información crítica.

Se recomienda desarrollar un programa interno de certificación en gestión de datos que permita al personal desarrollar competencias especializadas en análisis y administración de información. Este programa debería incluir módulos sobre mejores prácticas en calidad de datos, seguridad de información y análisis predictivo, asegurando que la inversión en desarrollo del capital humano facilite la evolución continua del sistema implementado. La organización debería formar equipos multidisciplinarios que combinen expertise en administración, tecnología y análisis de datos para abordar desafíos futuros de manera integral, actuando como catalizadores de innovación y mejora continua en todos los procesos organizacionales.

La implementación exitosa de estas recomendaciones posicionará a Vidal Organization como un referente en la aplicación de tecnología y gestión de datos en el sector asegurador, fortaleciendo su capacidad competitiva y asegurando su crecimiento sostenible a largo plazo. La rotación periódica de miembros entre diferentes proyectos facilitará la transferencia de conocimiento y el desarrollo de competencias transversales, mientras que la documentación sistemática de lecciones aprendidas y mejores prácticas facilitará la escalabilidad de la solución a otras áreas de la empresa. Estas medidas asegurarán que la organización mantenga su ventaja competitiva y continúe evolucionando hacia modelos de gestión más sofisticados y eficientes.

## REFERENCIAS

- American Council of Life Insurers. (2023). Life insurance facts. <https://www.acli.com/Consumers/Industry-Facts>
- American Income Life. (s.f.). About us. <https://www.ailife.com/about>
- Bertalanffy, L. von. (1976). *Teoría general de los sistemas: Fundamentos, desarrollo, aplicaciones* (J. Almela, Trad.). Fondo de Cultura Económica. (Trabajo original publicado en 1968). <https://fad.unsa.edu.pe/bancayseguros/wp-content/uploads/sites/4/2019/03/Teoria-General-de-los-Sistemas.pdf>
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración* (7a ed.). McGraw-Hill Interamericana. [https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod\\_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf](https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf)
- Deming, W. E. (1986). *Out of the crisis*. MIT Press. <https://direct.mit.edu/books/monograph/4192/Out-of-the-Crisis>
- Dialpad. (s.f.). About us. <https://dialpad.com/>
- Elshan, E., Dickhaut, E., & Ebel, P. (2023). An investigation of why low code platforms provide answers and new challenges. En T. X. Bui (Ed.), *Proceedings of the 56th Annual Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS 2023)* (pp. 6159-6168). Association for Information Systems. <https://hdl.handle.net/10125/103380>
- ExamFX. (s.f.). About us. <https://www.examfx.com/>
- Fayol, H. (1916). *General and industrial management*. Institute of Electrical and Electronics Engineering, Paris. [https://openlibrary.org/books/OL2848560M/General\\_and\\_industrial\\_management](https://openlibrary.org/books/OL2848560M/General_and_industrial_management)
- Florida Department of Financial Services. (s.f.). Insurance agent licensing.

<https://www.myfloridacfo.com/division/agents/>

Florida Legislature. (2024). *The 2024 Florida Statutes: Title XXXVII. Insurance*. [https://www.leg.state.fl.us/statutes/index.cfm?App\\_mode=Display\\_Statute&URL=0600-0699/0626/0626.html](https://www.leg.state.fl.us/statutes/index.cfm?App_mode=Display_Statute&URL=0600-0699/0626/0626.html)

Florida Legislature. (2024). *The 2024 Florida Statutes: Title XXXVII. Insurance*. [https://www.leg.state.fl.us/statutes/index.cfm?App\\_mode=Display\\_Statute&URL=0600-0699/0626/0626.html](https://www.leg.state.fl.us/statutes/index.cfm?App_mode=Display_Statute&URL=0600-0699/0626/0626.html)

Globe Life. (s.f.). Globe Life Latino. <https://www.globelifeinsurance.com/espanol>

GoHighLevel. (s.f.). About us. <https://www.gohighlevel.com/>

Haz Revista. (2005, septiembre). Características de la responsabilidad social en las empresas de Estados Unidos. <https://hazrevista.org/rsc/2005/09/caracteristicas-de-la-responsabilidad-social-en-las-empresas-de-estados-unidos/>

IESE Business School. (2018). *La supervisión en el sector del seguro: los diversos modelos* (OP-0311). University of Navarra. <https://www.iese.edu/media/research/pdfs/OP-0311.pdf>

InCountry. (2024). Data protection principles in the insurance industry. <https://incountry.com/blog/data-protection-principles-in-the-insurance-industry/>

Kotter, J. P. (1996). *Leading change*. Harvard Business Review Press. <https://irp-cdn.multiscreensite.com/6e5efd05/files/uploaded/Leading%20Change.pdf>

Kotter, J. P., & Cohen, D. S. (2012). *The heart of change*. Harvard Business Review Press. <https://dokumen.pub/qdownload/the-heart-of-change-real-life-stories-of-how-people-change-their-organizations-9781422187333-1422187330.html>

Larson, E., & Gray, C. (2017). *Project management: The managerial process* (7th ed.). McGraw-Hill Education. [https://www.kaizen-ju.com/storage/images/files/file\\_1725881418uxznW.pdf](https://www.kaizen-ju.com/storage/images/files/file_1725881418uxznW.pdf)

- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2022). *Management information systems: Managing the digital firm* (17th ed.). Pearson. <https://repository.gctu.edu.gh/files/original/9e6ad9ae57a6fc907c61e4f06b7b40f3.pdf>
- Magnier-Watanabe, R., Benton, C., & Senoo, D. (2011). Analysis of knowledge management models. *Evaluation Essay*. <https://ivypanda.com/essays/analysis-of-knowledge-management-models/>
- Münch, L. (2015). *Administración: Proceso administrativo clave del éxito empresarial* (2.<sup>a</sup> ed.). Pearson. <https://profesorailleanasilva.wordpress.com/wp-content/uploads/2015/10/administracion-lourdes-munch-2a-edicion.pdf>
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The knowledge-creating company: How Japanese companies create the dynamics of innovation*. Oxford University Press. [https://www.researchgate.net/publication/384316693\\_The\\_knowledge-creating\\_company\\_How\\_Japanese\\_companies\\_create\\_the\\_dynamics\\_of\\_innovation\\_by\\_Nonaka\\_Ikujiro\\_Takeuchi\\_Hirotaka\\_New\\_York\\_Oxford\\_University\\_Press\\_1995\\_284\\_pp\\_1939\\_Hardcover\\_740\\_paperback\\_IS](https://www.researchgate.net/publication/384316693_The_knowledge-creating_company_How_Japanese_companies_create_the_dynamics_of_innovation_by_Nonaka_Ikujiro_Takeuchi_Hirotaka_New_York_Oxford_University_Press_1995_284_pp_1939_Hardcover_740_paperback_IS)
- Pennsylvania Insurance Department. (2023, August 21). *Market Conduct Examination Report: American Income Life Insurance Company*. <https://www.pa.gov/content/dam/copapwp-pagov/en/insurance/documents/regulations/regulatory-actions/documents/current-market-conduct/final%20exam%20report-%20american%20income%20life.pdf>
- Pew Research Center. (2023). Hispanic population and origin in select U.S. metropolitan areas. <https://www.pewresearch.org/>
- Private AI. (2024, November 13). Enhancing insurance privacy compliance with Private AI. <https://www.private-ai.com/en/2024/11/13/insurance-privacy-compliance-private-ai/>
- Quintero & Partners. (s.f.). Sobre nosotros. <https://quinteropartners.com/es/sobrenosotros/>

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2018). *Essentials of organizational behavior* (14th ed.).

Pearson. [https://homepages.se.edu/cvonbergen/files/2018/03/Essentials-of-Organizational-Behavior\\_14th-ed\\_Chapters-1-and-2.pdf](https://homepages.se.edu/cvonbergen/files/2018/03/Essentials-of-Organizational-Behavior_14th-ed_Chapters-1-and-2.pdf)

Syteca. (2025, April 24). Data protection and regulatory compliance in the insurance industry. <https://www.syteca.com/en/blog/data-protection-compliance-insurance-industry>

Usercentrics. (2025, January 10). Gramm-Leach-Bliley Act (GLBA): An overview. <https://usercentrics.com/knowledge-hub/glba-compliance/>

World Economic Forum. (2024, enero 10). Seguros, bienestar y propósito social: abriendo el camino hacia un futuro más sano. <https://es.weforum.org/stories/2024/01/las-aseguradoras-de-vida-pueden-promover-un-futuro-mas-sano-asi-es-como-la-ia-puede-ayudar/>

XCEL Solutions. (s.f.). About us. <https://www.xcelsolutions.com/>