

2012

Universidad para la
Cooperación Internacional

Maestría en Psicología
Clínica Grupal

**[Unidad de Control Operativo en
una Agencia de Seguros de una
Entidad Financiera]**

Resumen:

Aprovechando la oportunidad de la apertura de la comercialización de seguros, una entidad financiera decide conformar una Agencia dedicada exclusivamente a la venta de seguros.

Inició operaciones hace 14 meses y ha experimentado un significativo crecimiento. Ha incorporado nuevo personal a sus tres diferentes áreas, “Comercial”, “Financiero” y la Unidad de “Control Operativo”, siendo esta última área, la que ha experimentado mayores incorporaciones de funcionarios, los cuales han llegado de diferentes organizaciones externas, salvo en el caso de la Jefatura de esta área, quien después de laborar 18 años en la entidad, pasó a formar parte de la Agencia.

Esta organización tiene una estructura compuesta por un Gerente General, un asistente y tres áreas a cargo de una Jefatura.

El objetivo fundamental de la Agencia es brindar un servicio eficiente, oportuno e integral, mediante una asesoría personalizada y directa a los clientes, a través de tecnología de punta y personal calificado con alta vocación en la prestación de servicios diferenciados, cuyo horizonte es posicionarse como la principal alternativa en el mercado, en el fortalecimiento de la seguridad y la tranquilidad de los clientes, a través de los mecanismos de aseguramiento.

El grupo en estudio corresponde al área de Control Operativo, la cual está compuesta por 9 personas en su totalidad, el Jefe y ocho colaboradores, quienes tienen la responsabilidad de llevar a cabo todas las actividades correspondientes al control de las operaciones. Se trata de un grupo de funcionarios que fueron reclutados externamente, salvo el caso del Jefe, quien pasó de una Jefatura en la entidad financiera a la Agencia de Seguros.

Los integrantes de este grupo provienen de empresas que tienen relación con la comercialización de seguros pero no se conocían con anterioridad. Todos son

profesionales con título de Bachillerato y Licenciatura en administración de empresas y finanzas.

En cuanto a características de personalidad y estilos de trabajo es un grupo muy heterogéneo y con muchas manifestaciones de individualismo, cada quien le gusta trabajar en forma aislada y tienden a tratar de imponer sus criterios, aun y cuando estos no favorezcan los objetivos del área.

Hay problemas de trabajo en equipo y de indisciplina, en forma constante acuden donde el Gerente General para expresarse en contra de uno y de otro, suelen llegar para dar quejas, para defenderse ante un problema o bien para señalar que el responsable de una u otra situación son otros. Tienden a reaccionar en forma airada y con poca empatía cuando se les solicita colaboración para sacar adelante una tarea.

Otras de sus manifestaciones, de acuerdo a lo expresado por el Gerente General, es el hecho de que no sienten que el Jefe del área tenga capacidad para dirigirlos. Incluso el ambiente es tan pesado, que las otras dos áreas se ven influenciadas, por lo que proyectan los miembros del grupo de Control Operativo.

¿Identifique cuales son los principales problemas que presenta dicho grupo?

¿Cuáles debilidades considera se presentan desde la formación del grupo y se mantienen durante su gestión?

¿Cuáles sugerencias haría usted al Gerente General de la Agencia para procurar corregir el problema?