

## 03

Variables para la evaluación y  
seguimiento de empresas aseguradoras:  
Revisión y análisis bibliométricoVariables for the evaluation and monitoring of  
insurance companies: Bibliometric review and analysisFecha de recepción: 17/01/2019  
Fecha de aprobación: 16/09/2019

## Resumen

Carlos Horacio Rueda Suárez<sup>1</sup>  
Jairo Núñez Rodríguez<sup>2</sup>  
Jairo González Bueno<sup>3</sup>  
Sergio Bayona Gómez<sup>4</sup>

A lo largo del tiempo, la industria del seguro ha permitido suavizar los efectos de múltiples situaciones adversas (muerte, invalidez, desastres naturales, etc.) que puede tener el ser humano, mediante la protección del patrimonio de las familias, las empresas y/o del Estado (Agudelo, 2011). Según la Federación de Aseguradores Colombianos (Fasecolda, 2011) existían 45 empresas afiliadas y operando en el país, por lo que una competencia tan intensiva requiere que cada una de las empresas posea una planeación estratégica que le permita tener cierta ventaja con respecto a las demás; sin embargo, contar con una estrategia definida solo es el primer paso. Para poder alcanzar los objetivos planteados, una empresa debe tener un plan de acción que conlleve a un seguimiento y evaluación del cumplimiento de lo que se quiere lograr; sin esto, no es posible diagnosticar el estado de la empresa frente a sus metas. Con este estudio, se buscan determinar las variables para la evaluación y seguimiento de la competitividad de las empresas aseguradoras, a partir de la revisión literaria y el análisis bibliométrico. Los resultados obtenidos, permitieron la identificación de variables relevantes en el sector, como la utilización del reaseguro, la satisfacción de intermediarios, el índice de reclamaciones, la siniestralidad, el uso de canal de distribución directo e indirecto, el coeficiente intelectual de valor agregado entre otras, soportadas en los artículos de mayor impacto según el número de citas, los autores y las revistas científicas de mayor frecuencia de publicación.

**Palabras clave:** análisis bibliométrico, seguro, estrategia, desempeño.<sup>1</sup> Universidad Pontificia Bolivariana  
carlos.rueda.2013@upb.edu.co<sup>2</sup> Universidad Pontificia Bolivariana  
jairo.nunez@upb.edu.co<sup>3</sup> Universidad Pontificia Bolivariana  
jairoa.gonzalez@upb.edu.co<sup>4</sup> Instituto Universitario de la Paz  
sergio.bayona@unipaz.edu.co

## Abstract

Over time, the insurance industry has made it possible to soften the effects that multiple adverse situations (death, disability, natural disasters, etc.) can have on human beings by protecting the assets of families, businesses and/or the State. (Agudelo, 2011). For 2011, according to the Federation of Colombian Insurers - Fasesolda, there are 45 affiliated companies operating in the country, so such intensive competition requires that each of the companies has a strategic planning that allows it to have some advantage over the others. However, having a defined strategy is only the first step, in order to achieve the objectives set a company must have an action plan that leads to monitoring and evaluation of compliance with what you want to achieve, without this, it is not possible to diagnose the state of the company against its goals. With this study, it is sought to determine the variables for the evaluation and follow-up of the competitiveness of the insurance companies, from the literary revision and the bibliometric analysis. The results obtained allow the identification of relevant variables in the sector, such as the use of reinsurance, the satisfaction of intermediaries, the claims index, the claims rate, the use of direct and indirect distribution channels, added value intellectual coefficient among others, supported in the articles with the greatest impact according to the number of citations, the authors and the scientific journals with the highest publication frequency.

**Keywords:** bibliometric analysis, insurance, strategy, performance.

## Introducción

El estudio realizó la revisión de variables que evalúen y sigan estrategias en empresas aseguradoras, que sirva de insumo a los investigadores para el desarrollo de un instrumento de control.

Se cree que el seguro nació en torno al tráfico comercial marítimo en el mediterráneo. El primer contrato de seguro marítimo conocido se firmó en Génova en el año 1347. En este, los notarios redactaban pólizas de este tipo en ciudades portuarias del Mare Nostrum, especialmente, en Italia. Barcos y mercancías eran asegurados en un comienzo, para luego, dar paso a los pasajeros.

Dicha actividad se volvería más frecuente y popular en países como Portugal, Inglaterra y España (Martos, 2012). Siglos después, se presenta el primer acercamiento de las empresas aseguradoras en Colombia con el primer intento de constitución por parte del Porvenir de las Familias, filial de la aseguradora chilena en 1857 (Industria y protección en Colombia, 1955). En este entonces, el aseguramiento estaba estrechamente vinculado con el comercio exterior, pues, en la época, pólizas de seguros para los bienes importados se expedían desde el sitio de origen hacia el país. Por otro lado, el aseguramiento de los bienes salientes del país se consideraba responsabilidad de las empresas extranjeras que, usualmente, se realizaba por medio de agentes intermediarios.

Mucho ha cambiado la situación desde ese entonces, pues, para el 2011, alrededor de 45 empresas afiliadas operaban en Colombia. Entre algunas de estas se encuentran Allianz Seguros S.A, Aseguradora Solidaria de Colombia Ltda., BBVA Seguros Colombia S.A, Capitalizadora Colpatria S.A, La Previsora S.A, Liberty Seguros S.A, Seguros Generales Suramericana S.A entre muchas otras (Agudelo, 2011). Esta competencia tan intensiva en el territorio colombiano no solo requiere que cada una de las empresas posea una planeación estratégica que le permita tener cierta ventaja con respecto a las demás, sino que, a su vez, posea un sistema con conocimiento sobre los resultados de las acciones ejecutadas, derivadas de dicha planeación.

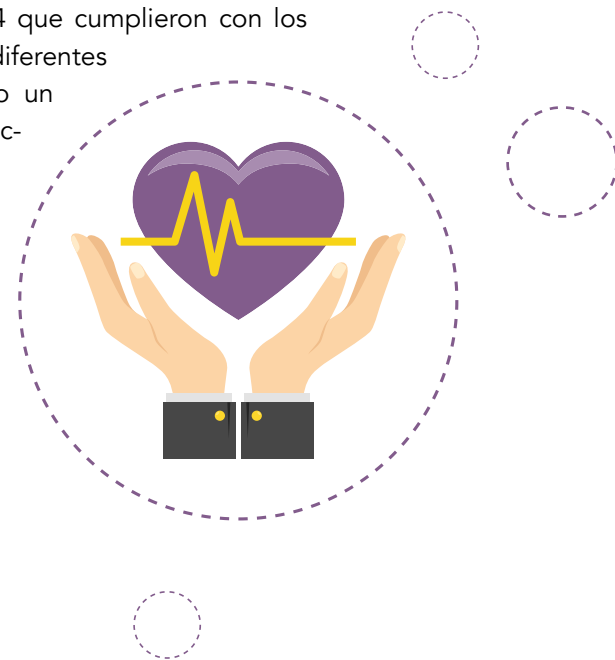
El término 'planeación estratégica', fue por primera vez tratado a mediados de los años setenta por Ansoff (1965). Para este entonces, en la

planeación estratégica se incluía el liderazgo, conocimiento organizacional, competencia, estructura de la empresa, así como la formulación de estrategias maestras fundamentadas en su aplicación temporal. Solo fue hasta principios del año 90 que, por medio de un estudio a varias empresas norteamericanas, David Norton y Robert Kaplan (2009) comprendieron la verdadera importancia del seguimiento y evaluación de las estrategias corporativas de las empresas, por medio de indicadores de gestión, no solo financieros, pues, estos limitaban la capacidad de toma de decisiones debido a que no explicaban de forma integral la actuación presente de la empresa ni mucho menos la futura. Como resultado de lo anterior, teniendo en cuenta la importancia e influencia en el éxito de las compañías y la falta de un control en el cumplimiento de las estrategias; puede derivar, ocasionalmente, en la inexistencia de información para su uso, por parte del equipo de trabajo y/o para la toma de decisiones corporativas.

Por esta razón, el presente estudio realizó la revisión de variables que evalúen y sigan estrategias en empresas aseguradoras, que sirva de insumo a los investigadores para el desarrollo de un instrumento de control, que permita hacer un seguimiento y evaluación de las estrategias.

Con base en lo anterior, se realizó una revisión bibliográfica en la que se abarcaron los conceptos de seguros y desempeño para determinar variables de evaluación y seguimiento de empresas aseguradoras. De los 228 documentos estudiados se analizaron 84 que cumplieron con los criterios establecidos de selección, obteniendo diferentes indicadores bibliométricos relevantes, brindando un respaldo literario para futuras aplicaciones en el sector asegurador.

La competencia de empresas aseguradoras en el territorio colombiano, requiere poseer un sistema con conocimiento sobre los resultados de las acciones ejecutadas, derivadas de dicha planeación.



## Metodología

### A Tipo de estudio

La investigación utilizada describe, mediante una revisión sistemática, las variables para la evaluación y seguimiento de empresas aseguradoras en el periodo 2010-2018.

### B Participantes

Con el fin de determinar las variables consideradas para el seguimiento y evaluación de las empresas aseguradoras, se estudiará la producción científica sobre esta temática, durante el periodo 2010-2018, limitada por una ecuación de búsqueda.

### C Materiales e instrumentos

*Vantage Point*, el cual, es una herramienta utilizada para la minería de texto que permite acceder a documentos y a los datos, posibilitando la extracción de información relevante de grandes volúmenes de información.

### D Procedimiento

El procedimiento efectuado se divide en dos fases:

#### Fase I: Análisis bibliométrico

- a) Revisión de la literatura
- b) Identificación de los términos clave de búsqueda
- c) Refinamiento de la búsqueda
- d) Agrupación
- e) Indicadores bibliométricos

#### Fase II: Definición de variables

- f) Definición de variables

## Resultados y discusión

### Fase I: Análisis Bibliométrico

#### a) Revisión de la literatura

Según Armijo (2009), la Planificación Estratégica (PE), es una herramienta de gestión que:

Permite apoyar la toma de decisiones de las organizaciones en torno al quehacer actual y al camino que deben recorrer en el futuro para adecuarse a los cambios y a las demandas que les impone el entorno y lograr la mayor eficiencia, eficacia, calidad en los bienes y servicios que se proveen. La Planificación Estratégica consiste en un ejercicio de formulación y establecimiento de objetivos de carácter prioritario, cuya característica principal, es el establecimiento de los cursos de acción (estrategias) para alcanzar dichos objetivos (Armijo, 2011).

El análisis y la elección de las estrategias tienen como fin determinar las líneas alternativas de acción que puedan contribuir a la empresa, alcanzar de la mejor manera, su misión y sus objetivos. Este proceso requiere de la toma de decisiones subjetivas con base en información objetiva. Es por esta razón que los estrategias de una organización deben de contar con esa información obtenida mediante auditorías externa e interna, que les permita obtener una base para su generación y evaluación. Por su parte, Fred (2013), define los objetivos como aquellos resultados específicos de una organización que buscan alcanzar con miras a cumplir su misión básica. Es decir, a largo plazo el periodo es de más de un año. Los objetivos llevan a la organización al éxito porque señalan la dirección y apoyan otros procesos simultáneos como: evaluación, sinergia, priorización, coordinación; así mismo, al soporte de acciones efectivas como: planeación, organización, dirección y control. Es decir, los objetivos deben constituir todo un desafío.

El uso de indicadores es un aspecto fundamental para la buena administración de la ejecución de un proyecto o estrategia, así como para la evaluación de sus resultados e impactos. Estos permiten al estratega definir metas específicas que posibiliten estimar en qué medida se cumplen los objetivos planteados. Para el uso de estos indicadores, generalmente, se establece una relación entre dos o más variables. Como ejemplo de lo anterior, la variación porcentual de los ingresos medios de una comunidad en un determinado periodo de tiempo, puede de ser comparado con el incremento porcentual de los ingresos medios en el país (ILPES, 2004).

Las variables que han de ser medidas por dichos indicadores, pueden ser de tipo cuantitativo (medibles numéricamente) o cualitativo (expresadas en calificativos); sin embargo, para el cálculo de los indicadores, las variables de tipo cualitativo deben ser convertidas a una escala cuantitativa. Por ejemplo, la opinión de los alumnos acerca de un programa de capacitación podría obtenerse al término de cada curso mediante una evaluación en que indiquen si éste fue excelente, bueno, regular, malo o muy malo. Luego, para calcular un indicador basado en esta información, será necesario convertirla a una escala cuantitativa. Por ejemplo, podrá asignarse el valor 1 a muy malo, 2 a malo y así, sucesivamente, hasta calcular el promedio de todas las opiniones. Así los indicadores siempre entregarán información de tipo cuantitativo, lo cual, tiene ventajas respecto a la objetividad del indicador.

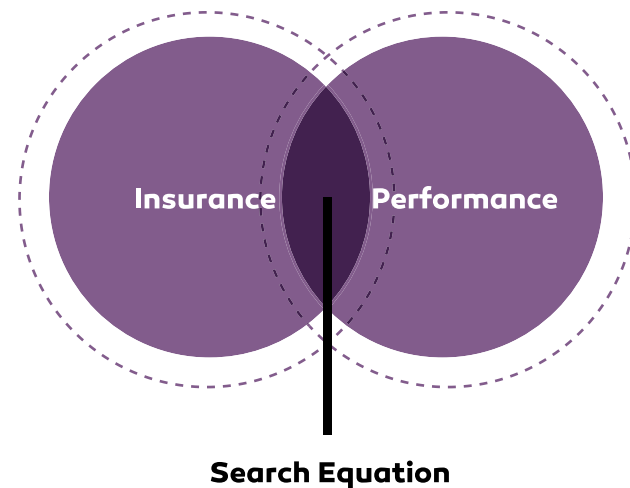
Algunas de las características que debe poseer un buen indicador son:

- **Objetivo:** debe ser independiente de nuestro modo de pensar y sentir.
- **Medible objetivamente:** No debe influir en la medición del indicador nuestro modo de pensar y nuestros sentimientos.
- **Ser relevante:** El indicador debe medir un aspecto importante del logro del objetivo.
- **Específico:** El indicador debe medir efectivamente lo que se quiere medir.
- **Práctico y económico:** la obtención y el procesamiento de la información para el cálculo del indicador implique poco trabajo y sea de bajo costo.
- **Asociado a un plazo:** debe especificarse el período de tiempo para el cual se calculará el indicador (mensual, anual, bianual, a los cuatro años de iniciado el proyecto, etc.)

## b) Identificación de los términos clave de búsqueda

Se agruparon dos grandes conceptos; seguros y desempeño. Usando estas como palabras clave en inglés se formuló y aplicó la ecuación de búsqueda *Insurance AND Performance* como se muestra en el diagrama de Venn de la figura 1, en las bases de datos *Web of Science* y *Scopus*, limitando los resultados al periodo 2010-2018.

**Figura 1.** Diagrama de Venn: Ecuación de búsqueda



Fuente: Elaboración autores

## c) Refinamiento de la búsqueda

La ecuación de búsqueda dio como resultado un total de 162 y 138 documentos en las bases de datos *Scopus* y *Web of Science*, respectivamente. Utilizando la herramienta *Vantage Point*, eliminando aquellos documentos que se encontraban presentes en ambas bases de datos, la ecuación de búsqueda dio como resultado total 228 documentos. Después de analizar los 228 documentos se descartan 144 artículos, debido a que tratan temáticas no relacionadas con la investigación.

Entre algunas de las temáticas tratadas en los diferentes documentos descartados se encuentran estudios relacionados con problemáticas en torno a aspectos médicos como terapias y rehabilitaciones. Entre estos se encuentra el estudio sobre la importancia de la rehabilitación médica relacionada con el trabajo (MR) realizado por Streibelt y Steinhage (2011), en el cual, se desarrolla un perfil de requisitos para definir los contenidos y los patrones para el Seguro de Pensión Estatutario en Estados Unidos.

Análisis históricos en el sector asegurador como la expansión de la cobertura del seguro de salud de la Ley de Asistencia Asequible realizada por Hayes, Riley, Radley y McCarthy (2015), desarrolla un análisis sobre la relación entre los adultos negros e hispanos en edad laboral y la población blanca en Estados Unidos, ligado al acceso y posibilidad de adquirir seguros, es otra de las grandes temáticas descartadas para el desarrollo de la investigación.

Por otro lado, temas en torno a los sistemas de salud de diferentes países, fueron a su vez descartados; entre ellos, se encuentra la revisión de los problemas cambiantes asociados con la calidad de la atención en el sistema de seguro de salud coreano realizado por Jeong (2012).

A pesar de que estos estudios manejan temáticas relacionadas con los seguros y el desempeño, no lo hacen en la forma en la cual esta investigación guarda interés. Es por lo anterior que 141 documentos fueron descartados dando como resultado 84 artículos publicados en el periodo comprendido entre 2010-2018 elegidos para su análisis. El detalle de lo anterior se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 1.** Refinamiento de búsqueda

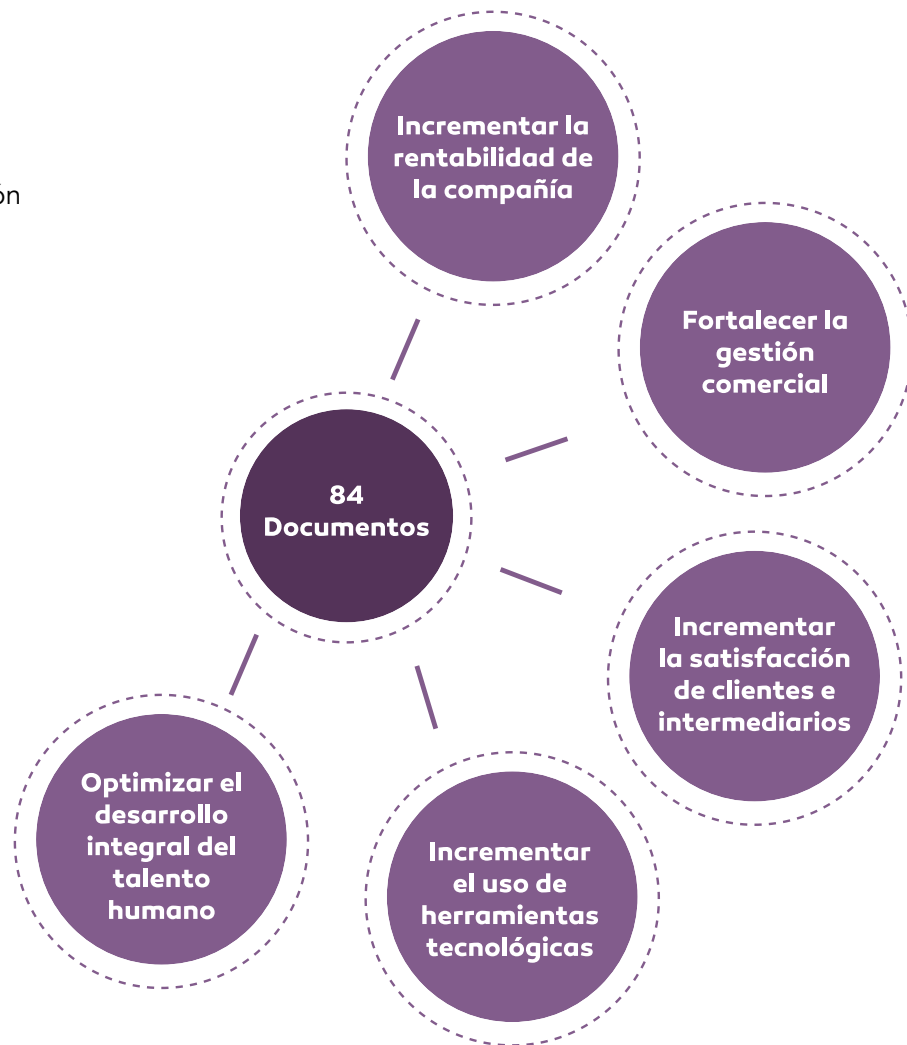
Scopus	162
Web of Science	138
Artículos para análisis	228
Artículos que cumplen los criterios de interés	84

Fuente: (Software Vantage Point)

### d) Agrupación

Los documentos seleccionados después de analizar su concordancia y relevancia para la investigación, fueron agrupados mediante su relación directa con un objetivo estratégico macro planteado en el estudio por conveniencia. Estos objetivos se comprenden por: incrementar la rentabilidad de la compañía, fortalecer la gestión comercial, incrementar el uso de herramientas tecnológicas, incrementar la satisfacción de los clientes e intermediarios y optimizar el desarrollo integral del talento humano. El procedimiento para la agrupación de la producción científica se muestra en la siguiente figura.

Figura 2. Agrupación



Fuente: Elaboración autores

Por medio de la agrupación se pudo separar la producción científica de acuerdo con su relación hacia los objetivos estratégicos planteados. El resultado del proceso se muestra en la siguiente figura:

Figura 3. Número de documentos por objetivo estratégico



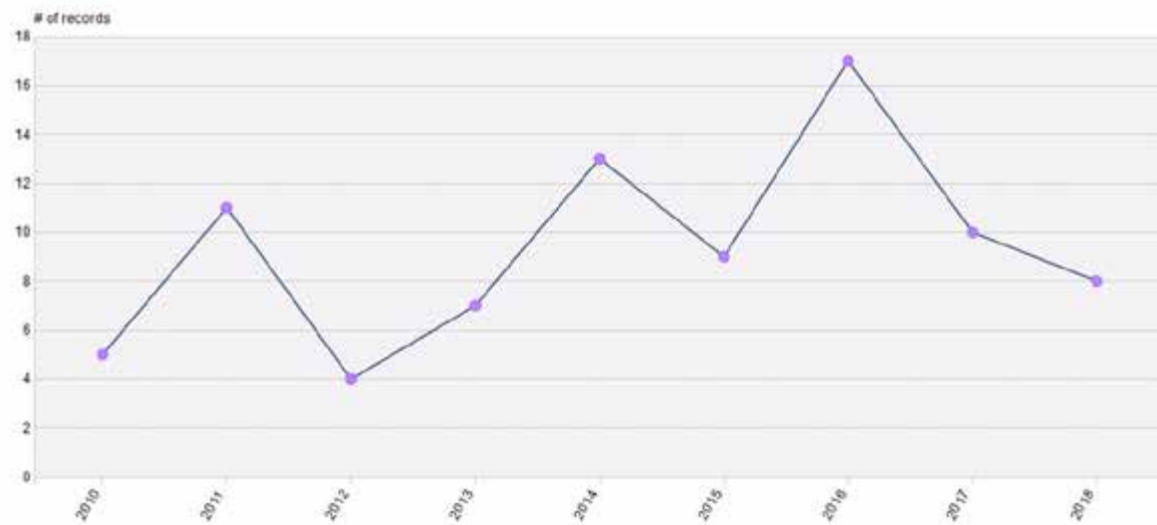
Fuente: Elaboración autores

### e) Indicadores Bibliométricos

#### Artículos más citados:

A partir del análisis bibliométrico se pudo observar que el año en el que más se realizaron publicaciones sobre el tema estudio fue en el 2016, seguido del 2014; por otro lado, en los años en los que la producción científica fue más débil son 2012 y 2010.

**Figura 4.** Frecuencia de Publicación



Fuente: Elaboración autores

De los 84 documentos estudiados se obtuvo como resultado la identificación de siete investigaciones de mayor impacto. Este análisis se realizó según el número de citas y la actualidad de la publicación.

**Tabla 2.** Artículos más citados

Title	Times Cited	Year
<i>The effect of intellectual capital on firm performance: An investigation of Iran insurance companies</i>	53	2012
<i>Intellectual capital and performance in the Chinese life insurance industry</i>	30	2014

<i>Moving towards universal health insurance in China: Performance, issues and lessons from Thailand</i>	30	2011
<i>The Impact of Caring Climate, Job Satisfaction, and Organizational Commitment on Job Performance of Employees in a China's Insurance Company</i>	30	2014
<i>Analyzing firm performance in the insurance industry using frontier efficiency and productivity methods</i>	23	2013
<i>Internal marketing, organizational culture, job satisfaction, and organizational performance in non-life insurance</i>	20	2010
<i>Mergers &amp; Acquisitions, Diversification and Performance in the US Property-Liability Insurance Industry</i>	15	2011

Fuente: Elaboración autores

El documento de mayor impacto con 53 citas fue *The effect of intellectual capital on firm performance: An investigation of Iran insurance companies*, estudia el capital intelectual (IC) y su relación con el desempeño financiero de las compañías de seguros de Irán durante el período 2005-2007. Los resultados de la investigación revelaron que el capital intelectual de valor agregado y sus componentes tienen una relación positiva significativa con la rentabilidad de las empresas (Alipour, 2012).

Mediante la evaluación del rendimiento de 34 compañías de seguros de vida chinas para el período 2006-2010, la investigación *Intellectual capital and performance in the Chinese life insurance industry* pudo concluir que los capitales intelectuales están significativa y positivamente asociados con la eficiencia operativa de las empresas. Los autores sugirieron que los gerentes de las aseguradoras de vida deberían invertir y utilizar plenamente el capital intelectual para obtener una ventaja competitiva (Lu, Wang, & Kweh, 2014).

Otro de los artículos destacados fue el estudio realizado por Li, Yu, Butler y Yiengprugsawan (2011), con el fin de evaluar el desempeño del sistema de seguro médico social de China. El documento titulado *Moving towards universal health insurance in China: Performance, issues and lessons from Thailand* concluyó, mediante una revisión de la literatura y el análisis de datos disponibles públicamente, que aspectos como la recaudación de ingresos, agrupación de riesgos, paquete de beneficios y mecanismos de pago de proveedores son de vital importancia, los cuales, según los autores, son indispensables para sentar las bases de la nueva ronda de reformas al sistema de salud que planea implementar la nación; y, hace una comparación en la experiencia de reforma en Tailandia, cuando se decidió la implementación de la cobertura universal del seguro de salud a través del sistema básico de seguro médico social.

*The Impact of Caring Climate, Job Satisfaction, and Organizational Commitment on Job Performance of Employees in a China's Insurance Company* tuvo como propósito, el examen de las relaciones directas e indirectas entre el clima organizacional, la satisfacción laboral, el compromiso y el desempeño laboral de 476 empleados que trabajan en una compañía de seguros china. El estudio concluyó que el clima organizacional genera un impacto directo en la satisfacción laboral, el mando de la organización y el desempeño laboral. Por otro lado, se encontró que la variable 'satisfacción laboral' genera un impacto directo significativo en el compromiso organizacional, así como uno indirecto en el desempeño laboral. A su vez se encontró una relación significativa entre el compromiso de la organización y el desempeño laboral (Fu y Deshpande, 2014).

*Analyzing firm performance in the insurance industry using frontier efficiency and productivity methods* hace una revisión de las metodologías modernas de eficiencia y productividad de frontera que se han desarrollado como lo son: *Data envelopment analysis (DEA)*, *Distribution-Free Approach (DFA)*, *Free Disposal Hull (FDH)*, *Stochastic Frontier Approach (SFA)* y *Thick Frontier Approach (TFA)*, encontrando que estas son efectivas para analizar el desempeño de las empresas en la industria de seguros (Cummins y Weiss, 2013).

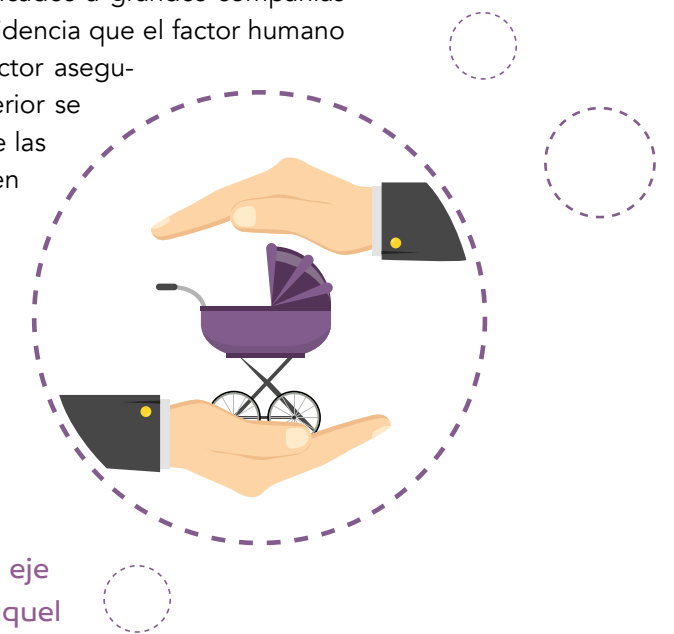
El documento *Internal marketing, organizational culture, job satisfaction, and organizational performance in non-life insurance* aborda una investigación empírica sobre la industria de seguros generales en Taiwán, explorando la correlación entre el marketing interno, la cultura organizacional, la satisfacción laboral y el desempeño organizacional en Taiwán. Los resultados muestran correlaciones significativas entre el marketing interno, la cultura

organizacional, la satisfacción en el trabajo y el desempeño de las aseguradoras que no son de vida (Shiu y Yu, 2010).

El último de los artículos más destacados, realiza un estudio sobre la relación entre las fusiones y adquisiciones, diversificación y desempeño financiero en la industria de seguro de responsabilidad civil de los Estados Unidos durante el período 1989-2004. La investigación titulada *Mergers & Acquisitions, Diversification and Performance in the US Property-Liability Insurance Industry* encontró, que el rendimiento financiero de los adquirentes disminuye; y, la volatilidad de las ganancias aumenta durante el período de gestación después de las fusiones y adquisiciones. A su vez, se concluyó que las aseguradoras más enfocadas superan a las aseguradoras diversificadas por productos, lo que implica que los costos de la diversificación superan los beneficios (Shim, 2011).

A partir del análisis de cada uno de los artículos más citados se puede observar que estos manejan, en su gran mayoría, un eje temático orientado al talento humano. Aspectos como: capital intelectual, clima organizacional, satisfacción laboral, desempeño laboral y cultura organizacional se ven estrechamente ligados a la eficiencia operativa y el buen desempeño de las empresas aseguradoras.

En su mayoría, estos estudios fueron aplicados a grandes compañías en diferentes partes del mundo, lo cual, da evidencia que el factor humano prevalece y es de suma importancia en el sector asegurador a lo largo del mundo. Debido a lo anterior se infiere que el recurso humano debe ser una de las variables a las cuales se le debe dar prioridad en el desarrollo de la investigación.



En los aportes de los artículos científicos estudiados es posible identificar que, en su gran mayoría, el eje temático principal que se aborda es aquel que está orientado al talento humano.



## Revistas y organizaciones de mayor frecuencia de publicación

Por medio del análisis de frecuencia de publicación, se encontró que no existe una revista u organización que cuente con un volumen significativo con respecto a las demás. La revista con mayor número de publicaciones es *Geneva Papers on Risk and Insurance-Issues and Practice* con tres documentos, la cual, se especializa en presentar documentos destinados a promover el conocimiento científico de la industria de seguros, así como a estimular el diálogo entre la industria de seguros y sus socios económicos y sociales. Temas como riesgos compartidos y seguros para eventos catastróficos, salud, microseguros y longevidad son tratados en esta revista.

Las demás revistas poseen el mismo número de publicaciones. Entre estas se encuentran las revistas de acceso abierto que cubren todas las áreas de negocios y administración *African Journal of Business Management* y *International Journal of Applied Business and Economic Research*, especializadas en hallazgos de investigación en negocios y economía.

**Tabla 3.** Revistas de mayor frecuencia de publicación

# Documents	Source title
3	<i>Geneva Papers on Risk and Insurance-Issues and Practice</i>
2	<i>African Journal of Business Management</i>
2	<i>International Business Management</i>
2	<i>International Journal of Applied Business and Economic Research</i>
2	<i>International Journal of Mechanical Engineering and Technology</i>
2	<i>Journal of Business Research</i>
2	<i>Journal of Grey System</i>

Fuente: Elaboración autores

Por otro lado, se encontró la inexistencia de organizaciones que sobresalgan por la frecuencia de publicaciones. Las que mayor número de publicaciones poseen con una frecuencia individual de dos se muestran en la tabla 4.

**Tabla 4.** Organizaciones de mayor frecuencia de publicación

# Documents	Affiliations
2	<i>Business Management Department, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran</i>
2	<i>Department of Management and Commerce, Amrita School of Arts and Sciences, Amrita Vishwa Vidyapeetham, Mysuru, Karnataka, India</i>
2	<i>Hailey College of Commerce, University of the Punjab, Lahore, Pakistan</i>

Fuente: Elaboración autores

De lo anterior, se puede observar que la mayoría de las investigaciones realizadas sobre el tema en cuestión son patrocinadas y/o desarrolladas por universidades. Entre las universidades más destacadas, haciendo referencia a las publicaciones sobre la temática tratada, se encuentran *Islamic Azad University Khalkhal Branch, Dongling School of Economics & Management, University of Science and Technology Beijing, University of Pennsylvania, National Cheng Kung University* entre otras. Por otro lado, entre algunas de las empresas privadas que promovieron las investigaciones en el sector asegurador son *Dana Holding Corporation, Saham insurance y State Insurance Company (SIC)*.

## Autores de mayor frecuencia de publicación:

Los máximos de documentos de investigación encontrados por autor son cuatro y el mínimo dos, lo cual, permite indicar que no se cuenta un autor con una contribución notable respecto al número de artículos. Sin embargo, el profesor asociado al *Canadian University of Dubai*, Kweh Qian Long, hace aportes importantes con respecto al capital intelectual y su relación con el desempeño y productividad en empresas aseguradoras. Con alrededor de 410 citas desde el año 2013, las temáticas abordadas por Qian Long se relacionan con la responsabilidad social corporativa, rendimiento corporativo, capital intelectual y crecimiento organizacional, guardando relación con diferentes industrias como la aseguradora, telecomunicaciones, software y bancaria.

**Tabla 5.** Autores de mayor frecuencia de publicación

# Docu-ments	Authors
4	Kweh, Qian Long
3	Lu, Wen-Min
2	Avadhani, V.D
2	Bhatti, Muhammad Awais
2	Li, Yan
2	Long, Yuening
2	Njegomir, Vladimir
2	Piaralal, Niriender Kumar
2	Piaralal, Shishi Kumar
2	Stojic, Dragan
2	Ur Rehman, Hafeez
2	Wang, Wei-Kang
2	Zhang, Ying

Fuente: Elaboración autores

## Análisis de palabras clave

A través del *software Vantage Point* se obtuvieron las palabras clave más empleadas dentro de los artículos, que a su vez permiten identificar subtemas como se muestra en la siguiente figura:

**Figura 5.** Palabras claves



Fuente: Elaboración autores

Algunas de las palabras más citadas en los documentos estudiados son *Performance*, *Insurance* y *Insurance Company*, que hacen referencia a los conceptos incluidos en la ecuación de búsqueda. Por otro lado, términos como *Intellectual capital* y *Job Satisfaction* son identificados como variables presentes en una gran porción de los documentos, cobrando importancia para la evaluación de la competitividad de las compañías aseguradoras.

Un ejemplo planteado de lo anterior es el artículo *The Impact of Caring Climate, Job Satisfaction, and Organizational Commitment on Job Performance of Employees in a China's Insurance Company*, que estudia las relaciones directas e indirectas entre el clima organizacional, la satisfacción laboral y compromiso corporativo en el desempeño laboral de 476 empleados del sector asegurador chino. El estudio concluyó que el clima organizacional posee un impacto directo significativo en la satisfacción laboral, el mando de la organización y el desempeño laboral (Fu y Deshpande, 2014).

Otras palabras encontradas como: *Panel data*, *Dea model* y *AHP* hacen referencia a las metodologías usadas en los artículos para llevar a cabo los estudios. Una de estas metodologías se presenta en el artículo *Study on Insurance Company Operating Performance Analysis Method with the DEA Model*, el cual, mediante el uso de la metodología de análisis envolvente de datos, desarrolla el análisis del desempeño operativo de las compañías de seguros en cuatro componentes: Rentabilidad, Solvencia, Suficiencia de capital y Capacidad de gestión (Long y Li, 2017).

Otra de las metodologías, anteriormente mencionadas, se aplica en el artículo *Appraising marketing performance for insurance businesses through improved fuzzy modified GRA*. Partiendo del notable crecimiento en la variedad de productos de seguros disponibles, se evaluó el rendimiento de las estrategias de marketing, mediante el proceso de jerarquía analítica difusa (fuzzy AHP) que consideró la borrosidad e incertidumbre en la deliberación humana. El estudio encontró que la fuerza de atraer clientes es el factor más importante para el desempeño de la estrategia de mercadotecnia de una empresa aseguradora (Chen y Lu, 2014).

## Redes de conocimiento

Para clarificar la existencia de trabajo colaborativo entre los autores, se identificaron las redes de conocimiento existentes. La red de la Figura 6 incluye los grupos de autores con publicaciones. Se observan cuatro grupos notables de tamaños similares. Existen dos grupos de mayor tamaño; el primero, conformado por Shishi Kumar Piaralal, profesor asociado al *Open University Malaysia*, el cual, trata temas relacionados con conocimiento del cliente, gestión del conocimiento y satisfacción laboral; Muhammad Awais Bhatti y Niriender Kumar, profesores pertenecientes a *University Utara Malaysia* cuyos campos de investigación se comprenden por formación y desarrollo, gestión del rendimiento, internacionalización, marketing y emprendimiento.

El segundo grupo, se conforma por Qian Long Kweh (autor tratado en autores de mayor frecuencia de publicación), Wei-Kang Wang; profesor asociado a *Yuan Ze University*, investigador en temas relacionados con el capital intelectual y Wen-Min Lu; Profesor asociado al *National Defense University*, relacionado con temáticas de análisis envolvente de datos y gestión de proyectos.

Los demás grupos presentes no manejan conexiones entre sí, lo que da a entender que sus enfoques tratan diferentes temas, permitiendo crear, a largo plazo, muchos más grupos y expansión de mayor tamaño.

**Figura 6.** Redes de conocimiento



Fuente: Elaboración autores

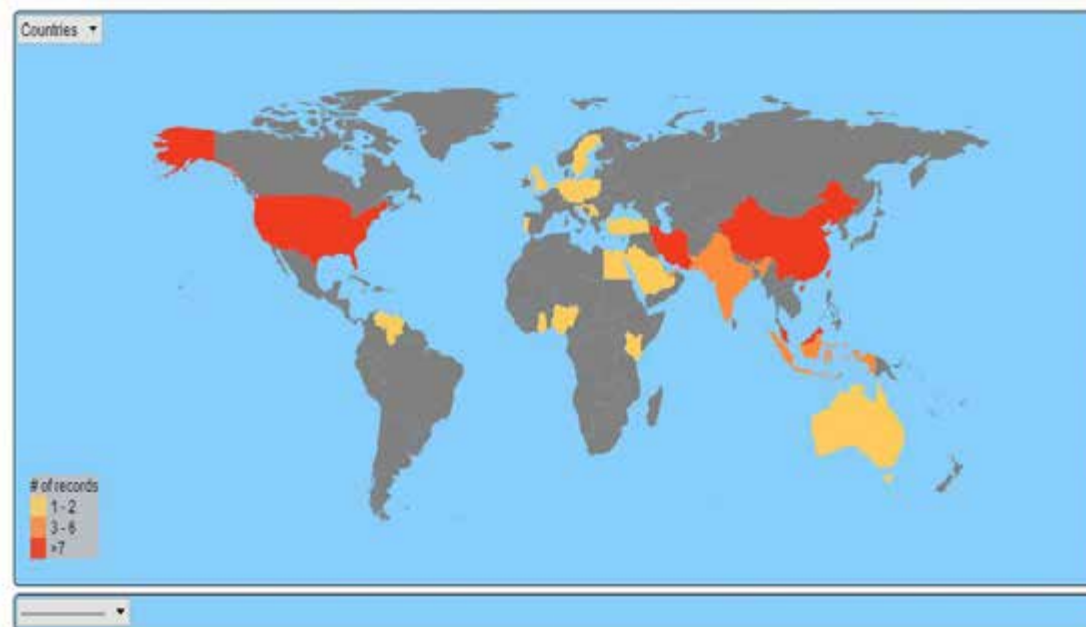
## Tipo de documento

De los 84 documentos seleccionados para hacer la revisión literaria y el análisis bibliométrico, se encontró que 54 son artículos científicos, 16 actas de conferencia, 8 artículos de conferencia, 3 capítulos de libro, 1 artículo capítulo de libro.

## Concentración Geoespacial

Analizando la distribución de la producción científica en el mundo, se encontró que los países con mayor frecuencia de publicación son Irán (13), China (12), Malasia (12) y Estados Unidos (8) como se muestra en la figura 7.

**Figura 7.** Distribución de la producción científica en el mundo



Fuente: Elaboración autores

Teniendo en cuenta la procedencia de las publicaciones, así como la concentración geoespacial de la producción científica, se puede concluir que la mayor contribución realizada al sector asegurador en temáticas relacionadas con la evaluación de la competitividad de las compañías de este sector es procedente de Asia. Entre los países destacados de este continente se encuentran China, Malasia, Pakistán, Irán y Arabia Saudita.

## Fase II Definición de variables

### f) Definición de variables

Las variables agrupadas por medio de cada uno de los grandes objetivos estratégicos planteados por la casa matriz se muestran en la siguiente tabla:

**Tabla 6.** Variables para la medición y seguimiento de compañías aseguradoras

OBJETIVO ESTRATÉGICO	Incrementar la rentabilidad de la compañía
VARIABLES PARA LA MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO	ARTÍCULO
Tamaño de la empresa	<p><i>Determinants of performance: a case of life insurance sector of Pakistan</i></p> <p><i>An analysis of reinsurance and firm performance: evidence from the Taiwan property-liability insurance industry</i></p>
Liquidez de la empresa	<p><i>An analysis of reinsurance and firm performance: evidence from the Taiwan property-liability insurance industry</i></p> <p><i>Business performance of the insurance companies in Croatia</i></p>
Rendimientos en las inversiones	<p><i>An analysis of reinsurance and firm performance: evidence from the Taiwan property-liability insurance industry</i></p> <p><i>Performance evaluation of the insurance companies based on ahp</i></p>

Concentración de línea de negocios (Entropía)	<i>Effects of corporate diversification on firm performance: evidence from the Serbian insurance industry</i>
	<i>An analysis of reinsurance and firm performance: evidence from the Taiwan property-liability insurance industry</i>
	<i>Contingent commissions, insurance intermediaries, and insurer performance</i>
Utilización del reaseguro	<i>An analysis of reinsurance and firm performance: evidence from the taiwan property-liability insurance industry</i>
ROE	<i>Analysis of structure, conduct and performance of sharia insurance industry in Indonesia</i>
	<i>Analysis of structure, conduct and performance of sharia insurance industry in Indonesia</i>
	<i>Current approaches to assess the financial performance of a commercial insurance company</i>
	<i>The cross level effects on life insurance firm performance: evidence from panel data in Asia</i>
ROA	<i>Analysis of structure, conduct and performance of sharia insurance industry in Indonesia</i>
	<i>Analysis of structure, conduct and performance of sharia insurance industry in Indonesia</i>
	<i>Current approaches to assess the financial performance of a commercial insurance company</i>
	<i>Impact of firm specific and macroeconomic factors on financial performance of the use insurance sector</i>
Solvencia	<i>Analyzing the operating performance of insurance companies based on dea model under the perspective of new insurance law</i>
	<i>Current approaches to assess the financial performance of a commercial insurance company</i>
	<i>Analyzing the operating performance of insurance companies based on dea model under the perspective of new insurance law</i>
Primas netas por línea comercial	<i>Contingent commissions, insurance intermediaries, and insurer performance</i>
Diversificación geográfica	
ROS	<i>Current approaches to assess the financial performance of a commercial insurance company</i>

Costos de insumos	<i>Determinants of economic performance of non-life insurance industry</i>
	<i>Does customer analysis affect firm performance? Quantitative evidence from the polish insurance market</i>
Crecimiento de ventas	<i>Determinants of performance: a case of life insurance sector of Pakistan</i>
Canal de distribución directo	<i>Distribution channel strategy and efficiency performance of the life insurance industry in taiwan</i>
Canal de distribución no directo	
Ingresos no financieros	<i>Do insurance activities enhance the performance of financial services holding companies?</i>
	<i>Does customer analysis affect firm performance? Quantitative evidence from the polish insurance market</i>
Gastos operacionales	<i>Dynamic network performance evaluation of general insurance companies: an insight into risk management committee structure</i>
Costos de personal	<i>Analyzing firm performance in the insurance industry using frontier efficiency and productivity methods</i>
	<i>Analyzing firm performance in the insurance industry using frontier efficiency and productivity methods</i>
	<i>Contingent commissions, insurance intermediaries, and insurer performance</i>
Probabilidad de insolvencia	<i>Mergers &amp; acquisitions, diversification and performance in the us property-liability insurance industry</i>
Diversificación de productos	
Beneficios de ingresos	<i>Performance evaluation of the insurance companies based on ahp</i>
Cuentas por cobrar	

OBJETIVO ESTRATÉGICO	Fortalecer la gestión comercial
VARIABLES PARA LA MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO	ARTÍCULO
Reclamaciones	<i>Business performance assessment of insurance company via grey relational analysis</i>
Motivación del talento humano	<i>Commitment and performance: a case of takaful (Islamic insurance) representatives in Malaysia</i>
Actitud del talento humano	
Compromiso del talento humano	
Orientación de Aprendizaje del talento humano	<i>Impact of learning orientation on sales performance in Indian banking and financial services and insurance industry: role of declarative knowledge and procedural knowledge</i>
Conocimiento del producto del talento humano	<i>The impact of sales promotion and product branding on company performance: a case study of aiico insurance Nigerian plc</i>
Innovación de productos	<i>The influence of intellectual capital and marketing innovation strategies upon marketing performance: taking taiwan-listed life insurance firms as an example</i>

OBJETIVO ESTRATÉGICO	Incrementar el uso de herramientas tecnologías
VARIABLES PARA LA MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO	ARTÍCULO
Participación en la cartera	<i>Providing key indicators for evaluating the e-business context for improving performance of insurance companies in Iran</i>
Satisfacción de clientes	

OBJETIVO ESTRATÉGICO	Incrementar satisfacción de los clientes e intermediarios
VARIABLES PARA LA MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO	ARTÍCULO
Orientación al cliente	<i>Exploring the effect of customer orientation on dana insurance performance considering the intermediary role of customer relations and service quality management</i>
Calidad del servicio al cliente	
Satisfacción laboral	<i>Factors affecting service recovery performance and customer service employees a study of Malaysian life insurance industry</i>
Capacitaciones	<i>Human resource management factors and service recovery performance in Malaysian life insurance industry: exploring the moderating effects of employment status</i>
Empoderamiento	
Calidad del producto percibida	<i>Linking "satisfaction" to "intention-to-sell" and "sales performance" of individual agents in the health insurance market: empirical evidence from India</i>
Calidad del servicio percibido	
Incentivos y recompensas	<i>Prioritizing the performance indicators of a large insurance organization in Iran from the patients' perspective</i>
Comportamiento de supervisión	
Soporte organizacional percibido	
Satisfacción de los agentes	

OBJETIVO ESTRATÉGICO	Optimizar el desarrollo integral del talento humano
VARIABLES PARA LA MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO	ARTÍCULO
Capital intelectual	<i>A survey of the relationship between intellectual capital and performance of the private insurance companies of Iran</i>
	<i>Intellectual capital based performance improvement, study in insurance firms</i>
	<i>Intellectual capital performance and its impact on financial returns of companies: an empirical study from insurance sector of Pakistan</i>
	<i>Life insurance companies' performance and intellectual capital: a long-term perspective</i>
Relación de confianza en la organización	<i>High performance organizations framework as a predictor of firm performance in the insurance industry in Ghana</i>
Calidad de la fuerza de trabajo	
Proceso de contratación	<i>High-performance work systems, job demands, and employee well-being in Pakistan's insurance industry</i>
Estrés laboral	
Empoderamiento	<i>Impact assessment of strategic competences on organization performance: an empirical study in Jordanian insurance companies</i>
Satisfacción laboral	<i>Internal marketing, organizational culture, job satisfaction, and organizational performance in non-life insurance</i>
	<i>The impact of caring climate, job satisfaction, and organizational commitment on job performance of employees in a china's insurance company</i>
	<i>Internal marketing, organizational culture, job satisfaction, and organizational performance in non-life insurance</i>
	<i>The relationship between job stressors and performance with the mediating effect of job burnout among staff of Iran insurance company</i>

Compromiso organizacional	<i>The effects of managerial coaching behaviors on the employees' perception of job satisfaction, organizational commitment, and job performance: case study on insurance industry in turkey</i>
	<i>Intellectual capital based performance improvement, study in insurance firms</i>
Eficiencia del capital humano (HCE)	<i>Intellectual capital performance and its impact on financial returns of companies: an empirical study from insurance sector of Pakistan</i>
	<i>Life insurance companies' performance and intellectual capital: a long-term perspective</i>
Eficiencia estructural del capital (SCE)	<i>Intellectual capital efficiency and financial performance of insurance sector in Pakistan: a panel data analysis</i>
	<i>Intellectual capital and performance in the Chinese life insurance industry</i>
Eficiencia del capital empleado (CEE)	<i>Intellectual capital performance and its impact on financial returns of companies: an empirical study from insurance sector of Pakistan</i>
	<i>The effect of intellectual capital on firm performance: an investigation of Iran insurance companies</i>
Coeficiente intelectual de valor agregado VAIC	<i>The interrelationship between intellectual capital and financial performance: a case study of Indonesian insurance companies</i>
Calidad de gestión de la gerencia	<i>Is the high performance organization framework applicable to takaful insurance companies?</i>
	<i>Management skills and job performance in insurance companies</i>
Apertura y orientación de acción	<i>Management skills and job performance in insurance companies</i>
Orientación a largo plazo.	
Compromiso afectivo	<i>The impact of caring climate, job satisfaction, and organizational commitment on job performance of employees in a china's insurance company</i>
Compromiso de permanencia	
Compromiso normativo	

## Conclusiones

El mayor aporte de investigaciones realizadas sobre variables para la evaluación y seguimiento de compañías aseguradoras durante el periodo 2010-2018 son patrocinadas y/o desarrolladas por universidades.

A partir de la revisión bibliométrica sobre las variables para la evaluación y seguimiento de compañías aseguradoras durante el periodo 2010-2018, se encontró que variables como la utilización del reaseguro, siniestralidad, diversificación geográfica, canal de distribución directo e indirecto, motivación del talento humano, actitud del talento humano, compromiso del talento humano, orientación de aprendizaje del talento humano, conocimiento del producto del talento humano, capital intelectual, coeficiente intelectual de valor agregado VAIC, calidad de gestión de la gerencia, apertura y orientación de acción, orientación a largo plazo, compromiso afectivo, compromiso de permanencia y compromiso normativo son determinantes para la competitividad de las empresas aseguradoras.

Se pudo identificar que los años en los que más se realizaron publicaciones sobre el tema estudio fue en 2016, seguido de 2014; por otro lado, en los años en los que la producción científica fue más débil fueron 2012 y 2010.

Los artículos más citados manejan, en su gran mayoría, un eje temático orientado al talento humano. Aspectos como capital intelectual, clima organizacional, satisfacción laboral, desempeño laboral y cultura organizacional se ven estrechamente ligados a la eficiencia operativa y el buen desempeño de las empresas aseguradoras. En su mayoría, estos estudios fueron aplicados a grandes compañías en diferentes partes del mundo, lo cual, da evidencia que el factor humano prevalece y es de suma importancia en el sector asegurador a lo largo del mundo.

*Geneva Papers on Risk and Insurance-Issues and Practice*, la revista especializada en presentar documentos destinados a promover el conocimiento científico de la industria de seguros, así como a estimular el diálogo entre la industria de seguros y sus socios económicos y sociales, presentó el mayor número de publicaciones. Por otro lado, se encontró la inexistencia de organizaciones que sobresalgan por el mismo aspecto.

Se determinó que las investigaciones realizadas sobre el tema en cuestión son patrocinadas y/o desarrolladas por universidades. Entre las universidades más destacadas están: Islamic Azad University Khalkhal Branch, Dongling School of Economics & Management, University of Science and Technology Beijing, University of Pennsylvania, National Cheng Kung University entre otras. Adicionalmente, entre algunas de las empresas privadas que promovieron las investigaciones en el sector asegurador son Dana Holding Corporation, Saham insurance y State Insurance Company (SIC).

El profesor asociado al Canadian University of Dubai, Kweh Qian Long, es el principal investigador sobre la temática con aportes importantes con respecto al capital intelectual y su relación con el desempeño y productividad en empresas aseguradoras. Con alrededor de 410 citas desde el año 2013, las temáticas abordadas por Qian Long se relacionan con la responsabilidad social corporativa, rendimiento corporativo, capital intelectual y crecimiento organizacional, guardando relación con diferentes industrias como la aseguradora, telecomunicaciones, software y bancaria.

La mayor contribución realizada al sector asegurador en temáticas relacionadas con la evaluación de la competitividad de las compañías de este sector es procedente de Asia. Entre los países destacados de este continente se encuentran China, Malasia, Pakistán, Irán y Arabia Saudita.



## Bibliografía

- Agudelo, A. (2011). Función social del seguro. Fasesolda, 40. Recuperado a partir de [http://www.fasesolda.com/files/4713/9101/2234/parte\\_ii.captulo\\_2\\_funcin\\_social\\_del\\_seguro.pdf](http://www.fasesolda.com/files/4713/9101/2234/parte_ii.captulo_2_funcin_social_del_seguro.pdf)
- Alipour, M. (2012). *The effect of intellectual capital on firm performance: an investigation of Iran insurance companies*. *Measuring Business Excellence*, 16(1), 53-66.
- Ansoff, H. I. (1965). *Corporate strategy: An analytic approach to business policy for growth and expansion*. McGraw-Hill Companies.
- Armijo, M. (2011). *Planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público*. Santiago de Chile: Naciones Unidas, CEPAL, ILPES.
- Bakker, E., Zheng, J., Knight, L., & Harland, C. (2008). Putting e-commerce adoption in a supply chain context. *International Journal of Operations & Production Management*, 28(4), 313-330.
- Bakker, E., Zheng, J., Knight, L., & Harland, C. (2008). Putting e-commerce adoption in a supply chain context. *International Journal of Operations & Production Management*, 28(4), 313-330.
- Balakrishnan, A., & Geunes, J. (2004). Collaboration and Coordination in Supply Chain Management and E-Commerce. *Production and Operations Management Society*, 13(1), 1-2.
- Ballou, R. H. (2004). *Logística Administración de la Cadena de Suministro* (5 ed.). Pearson.
- Carman. (1990). Consumer perceptions of service quality: An assessment of the SERVQUAL dimensions. *J. Journal of Retailing*, 66, 33-35.
- Cross, N. A. (2014). *E-Marketing*. Univesidad Centroamericana.
- Chen, S., & Lu, C. (2014). *Appraising Marketing Performance for Insurance Businesses through Improved Fuzzy Modified GRA*. *Journal of Grey System*, 26(3).
- Cummins, J., & Weiss, M. (2013). *Analyzing firm performance in the insurance industry using frontier efficiency and productivity methods*. In *Handbook of insurance* (pp. 795-861). Springer, New York, NY.
- Elsevier. (2018). *Scopus*. Recuperado el 23 de 05 de 2018, de Elsevier: <https://www.elsevier.com/americalatina/es/scopus>

Fred, D. (2013). *Conceptos de Administración Estratégica*. México D.F.: Pearson.

- Germain, R., Claycomb, C., & Iyer, K. ((2009)). B2B e-commerce supply chain integration and performance: A contingency fit perspective on the role of environment. *Information & Management*, 49, 313-322.
- Graham, G., & Hardaker, G. (2000). Supply-chain management across the Internet. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 30(3/4), 286-95.
- Gregory, H. (2017). *¿Qué es una evaluación competitiva?*. Obtenido de La voz de Houston: <https://pyme.lavoztx.com/qu-es-una-evaluacin-competitiva-8154.html>
- Fu, W., & Deshpande, S. (2014). *The impact of caring climate, job satisfaction, and organizational commitment on job performance of employees in a China's insurance company*. *Journal of Business Ethics*, 124(2), 339-349.
- Hayes, S. L., Riley, P., Radley, D. C., & McCarthy, D. (2015). *Closing the gap: past performance of health insurance in reducing racial and ethnic disparities in access to care could be an indication of future results*. New York, NY: Commonwealth Fund.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). México D.F.: Mc Graw Hill.
- Hindawi. (2017). *Discrete Dynamics in Nature and Society*. Recuperado el 23 de 05 de 2018, de Hindawi: <https://www.hindawi.com/journals/ddns/>
- Industria y protección en Colombia. (s. f.). Recuperado 16 de junio de 2018, a partir de <http://catalogue.sciencespo.fr/ark:/46513/sc0000988155>
- ILPES (2004). Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social. Recuperado a partir de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/9942/S0400007\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/9942/S0400007_es.pdf)
- Iyer, K., Germain, R., & Frankwick, G. (2004). Supply chain B2B e-commerce and time-based delivery performance. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 34(8), 645 - 661.
- Jeong, H. (2012). *Designing an effective pay-for-performance system in the Korean National Health Insurance*. *Journal of Preventive Medicine and Public Health*, 45(3), 127.
- Kawa, A., & Maryniak, A. (2018). Lean and Agile Supply Chains of E-commerce in Terms of Customer Value Creation. *Poznan University of Economics and Business, al. Niepodległości*.

- Kumar, K., & Van Dissel, H. (1996). Managing conflict and cooperation in interorganizational systems. *MIS Quarterly*, 3(20).
- Kurnia, S., Choudrie, J., Mahbubur, R., & Alzougool, B. (2015). E-commerce technology adoption: A Malaysian grocery SME retail sector study. *Journal of Business Research*, 68(9), 1906–1918.
- Li, C., Yu, X., Butler, J., Yiengprugsawan, V., & Yu, M. (2011). *Moving towards universal health insurance in China: performance, issues and lessons from Thailand*. *Social Science & Medicine*, 73(3), 359-366.
- Long, Y., & Li, Y. (2017). *Study on insurance company operating performance analysis method with the DEA model*. In *Smart City and Systems Engineering (ICSCSE), 2017 International Conference on* (pp. 89-92).
- Lu, W., Wang, W., & Kweh, Q. (2014). *Intellectual capital and performance in the Chinese life insurance industry*. *Omega*, 42(1), 65-74.
- Luo, Y., Hongxin, J., & Du, J. (2005). *The Internationalization Speed of E-Commerce Companies: An Empirical Analysis*. Obtenido de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/02651330510630294/full/html>
- Manzano Martos, A. (2012). *Claves del seguro español: una aproximación a la historia del seguro en España: discurso pronunciado el día 19 de junio de 2012 con motivo de su ingreso como académico correspondiente en la Real Academia de San Dionisio de Ciencias, Artes y Letras, Jerez de la Frontera*. Madrid: Fundación MAPFRE.
- Murillo, L. (2001). Supply chain management and the international dissemination of e-commerce. *Industrial Management & Data Systems*, 101(7), 370-377.
- Norton, D., & Kaplan, R. (2009). *El Cuadro de Mando Integral*. Grupo Planeta (GBS) Barcelona. Tercera Edición.
- Parasuraman, A. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Tem Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *J. Journal of Retailing*(64), 12-40.
- Point, V. (2012). U.S.: Search Technology. Recuperado el 18 de 07 de 2018, de Vantage point: <https://www.thevantagepoint.com>
- PTP. (2016). *Plan de negocios del Sector de Cuero, Calzado y Marroquinería*. Bogotá: INNpulsá.
- Sarkis, J., & Srinivas, T. (2004). Evaluating and selecting e-commerce software and communication systems for a supply chain. *European Journal of Operational Research*(159), 318-329.

- scientific.net. (2018). *Advanced Materials Research*. Recuperado el 23 de 05 de 2018, de scientific.net: <https://www.scientific.net/AMR/Details>
- scientific.net. (2018). *Applied Mechanics and Materials*. Recuperado el 23 de 05 de 2018, de <https://www.scientific.net/AMM/Details>
- Shim, J. (2011). *Mergers & acquisitions, diversification and performance in the US property-liability insurance industry*. *Journal of Financial Services Research*, 39(3), 119-144.
- Shiu, Y., & Yu, T. (2010). *Internal marketing, organisational culture, job satisfaction, and organisational performance in non-life insurance*. *The Service Industries Journal*, 30(6), 793-809.
- Streibelt, M., & Buschmann-Steinhage, R. (2011). *A profile of requirements for the performance of work related medical rehabilitation from the perspective of the statutory pension insurance*. *Die Rehabilitation*, 50(3), 160-167.
- Vantage Point. (2012). U.S.: Search Technology. Recuperado el 23 de 05 de 2018, de Vantage point: <https://www.thevantagepoint.com>
- Yang, G. (2012). Relationships between E-Commerce and Supply Chain Management . Kim H. (eds) *Advances in Technology and Management. Advances in Intelligent and Soft Computing*, 165.