

INFORME FINAL DE DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL  
(ANEXOS)

BTL LEGAL GROUP S.A.S

TÉCNICO PROFESIONAL EN PROCESOS ADMINISTRATIVOS

2025

## ANEXOS AREAS FUNCIONALES

Nombre de empresa: BTL LEGAL GROUP S.A.S				
<i>Direccionamiento Estratégico de la Empresa Proveedora</i>				
		1	5	<i>QUÉ ENCONTRAMOS:</i>
1	¿Tiene escrita la misión del negocio?		5	<p>la empresa no tiene identificadas de forma clara ni sistemática las principales oportunidades y amenazas del entorno. Esto representa una debilidad significativa, ya que dificulta la toma de decisiones estratégicas informadas y reduce la capacidad de anticiparse a cambios del mercado o del sector</p>
2	¿Tiene definidos y escritos los objetivos del negocio para los próximos 6 meses?		5	
3	¿Tiene identificadas las principales fortalezas y debilidades de su negocio?		5	
4	¿Tiene identificadas las principales oportunidades y amenazas para su negocio?	1		
5	¿Conoce a su competencia?		5	
6	¿Evalúa los resultados de su negocio periódicamente?		5	
7	¿Toma acciones correctivas en los momentos en que la microempresa no cumple sus metas?		5	

<i>Estrategia de Calidad de la Empresa Proveedora</i>				
			5	<i>QUÉ ENCONTRAMOS:</i>
1	¿Tiene por escrito las especificaciones sobre los productos que piden sus clientes?		5	<p>notamos que los reclamos de los clientes por problemas de calidad están ocurriendo con más frecuencia de lo esperado</p>
2	¿Cuenta con evaluaciones de satisfacción escritas de sus productos hechas por sus clientes?		5	
3	¿Evalúa con frecuencia el nivel de cumplimiento de las expectativas de sus clientes respecto de sus productos?		5	
4	¿Qué tan frecuente suceden reclamos de sus clientes por problemas de calidad?	1		
5	¿Cuando tiene problemas de calidad en sus productos toma medidas para solucionar los inconvenientes que los generan?		5	
6	¿Con que frecuencia tiene problemas con la calidad de los insumos proporcionados por sus proveedores?		5	

## ANEXOS DEL CLIMA LABORAL

### Hoja de Captura de Resultados










Nombre de la empresa: BTL LEGAL GROUP S.A.S

	RESPUESTA DEAL	N° de trabajador encuestado					Categorías de medición
		1	2	3	4	5	
1	V	F	F	V	V	V	Implicación
2	V	V	V	V	F	F	Apoyo
3	V	F	F	V	F	F	Implicación
4	V	V	F	F	F	V	Apoyo
5	V	V	F	V	V	F	Claridad
6	V	V	V	V	V	V	Comodidad
7	F	F	V	F	F	F	Implicación
8	V	F	V	F	F	F	Apoyo
9	V	F	F	F	F	F	Autonomía
10	V	V	V	F	F	V	Organización
11	V	V	V	V	V	V	Control
12	V	V	V	V	V	V	Implicación
13	V	V	F	V	V	V	Control
14	V	V	V	V	F	F	Comodidad
15	F	F	F	F	F	F	Apoyo
16	V	F	V	F	F	F	Claridad
17	V	F	F	F	F	F	Claridad
18	V	F	F	V	F	V	Autonomía
19	V	V	V	V	V	V	Comodidad
20	V	V	V	V	V	V	Implicación
21	V	F	F	F	F	F	Autonomía
22	F	F	V	F	V	V	Organización

## ANEXOS DE LIDERAZGO

El Líder de la empresa: Tatiana Tobar		LIDER	N° TRABAJADORES					Prom	Categoría
		Auto - Evaluación del Líder	1	2	3	4	5		
1	Piensa lo que será su negocio dentro de un año más	5	3	5	5	3	5	4,2	Estrategia
2	Dedica tiempo a la planeación y dirección de su negocio	5	5	5	5	3	3	4,2	Estrategia
3	Desarrolla acciones de comunicación efectivas con diferentes organizaciones.	5	3	1	3	3	2	2,4	Comunicación
4	Genera una comunicación efectiva con las personas que le colaboran directamente.	5	3	2	4	3	3	3,0	Comunicación
5	Entiende las funciones que debe efectuar para que su negocio se sostenga en el mercado	5	5	5	3	5	4	4,4	Conocimiento
6	Conoce del negocio y está pendiente de su crecimiento	3	3	3	5	3	4	3,6	Conocimiento
7	Promueve el cambio para mejorar constantemente el negocio	3	3	5	5	5	5	4,6	Aprendizaje
8	Aprende y asimila las cosas de manera muy rápida.	5	5	5	5	5	5	5,0	Aprendizaje
9	Es un buen motivador del grupo de trabajadores	5	5	3	5	5	3	4,2	Influencia
10	Es democrático y puede aceptar opiniones de terceros.	3	1	3	1	1	3	1,8	Influencia
11	Sabe escuchar	3	3	1	2	3	3	2,4	Relaciones Personales
12	Tiene habilidad para tratar a las personas.	5	4	3	5	3	3	3,6	Relaciones Personales
13	Se enfoca a los asuntos importantes	3	3	3	5	5	5	4,2	Delegación
14	Confía y permite que los trabajadores tomen sus decisiones.	3	1	5	3	3	1	2,6	Delegación
15	Es capaz de dar prioridades en los asuntos del negocio	5	5	3	5	5	3	4,2	Prioridades
16	Enfoca las actividades al logro de objetivos importantes para el negocio	3	4	3	4	3	4	3,6	Prioridades
17	Es íntegro, responsable y cumple su palabra.	5	5	5	5	5	5	5,0	Integridad
18	Admite sus errores	3	1	3	3	1	4	2,4	Integridad
19	Es seguro de sí mismo.	5	5	5	5	5	5	5,0	Confiabilidad
20	Inspira confianza a los demás	3	4	3	3	5	2	3,4	Confiabilidad

# ANEXO BUSINESS CANVAS

Compañía: BTL Legal Group		Diseñado por: Juan Pablo Egea Y Cristhian Lopez		Fecha: Julio/2025
<p><b>SEGMENTO DE CLIENTES</b> </p> <p>Nuestro principal segmento de clientes son personas adultas y empresas medianas y grandes que operan con activos significativos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personas naturales con vehículos (asegurados o víctimas de accidentes).</li> <li>• Empresas con flotas o bienes asegurables (transporte, construcción, logística)</li> <li>• Clientes que requieren defensa contra aseguradoras o representación legal en tránsito.</li> </ul>	<p><b>ACTIVIDADES O PROCESOS CLAVE</b> </p> <p>(Venta, asesoría, posventa, facturación.)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Venta consultiva de pólizas.</li> <li>• Asesoría legal ante siniestros.</li> <li>• Defensa legal en procesos judiciales o administrativos.</li> <li>• Educación legal preventiva (charlas, redes, contenido).</li> </ul>	<p><b>PROPUESTA DE VALOR</b> </p> <p>Nuestra propuesta de valor es atención dedicada, servicio técnico de asesoría, respaldo postventa y gestión completa del proceso post-choque desde el reclamo del seguro hasta la defensa en tránsito o ante un tercero.</p>	<p><b>RELACIÓN CON CLIENTES</b> </p> <p>Retención, fidelización, seguimiento, atención personalizada.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento de casos legales de principio a fin.</li> <li>• Asistencia postventa tras vender una póliza (cuando ocurre un siniestro).</li> <li>• Fidelización a través de atención rápida y efectiva en momentos de crisis.</li> </ul>	<p><b>ALIANZAS CLAVES</b> </p> <p>Alianza con proveedores y equipo de trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aseguradoras (como intermediario comercial).</li> <li>• Aliados legales y técnicos (peritos, médicos, ajustadores).</li> <li>• Centros de conciliación, tránsito, juzgados.</li> <li>• Red de talleres o asistencia vial (si se incluye en la póliza).</li> </ul>
	<p><b>RECURSOS CLAVE</b> </p> <p>Recursos: Físicos. abogados especializados en seguros y tránsito, infraestructura para la atención presencial, conocimiento jurídico y experiencia en gestión de reclamos. (personal capacitado, conocimiento técnico, herramientas, reputación)</p>		<p><b>CANALES</b> </p> <p>Visitas comerciales, redes sociales, correo electrónico, página web, atención telefónica.</p>	
<p><b>ESTRUCTURA DE COSTOS</b> </p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inventario, local, personal, atención.</li> <li>• Honorarios de abogados y personal administrativo.</li> <li>• Gastos operativos de oficina, tecnología y herramientas legales.</li> <li>• Marketing digital y canales de atención al cliente.</li> <li>• Costos legales de procesos (cuando aplica).</li> </ul>		<p><b>FUENTES DE INGRESOS</b> </p> <p>el 100% de los ingresos recibidos en la empresa es por la venta de servicios de representación jurídica a clientes con póliza de seguro estos ingresos se perciben a través de transferencias.</p>		

