

PROPUESTA DE APLICACIÓN DEL MÉTODO DEL CASO EN EL ANÁLISIS DE CASOS DE
SINIESTROS DE WACOLDA S.A.

ALFONSO GÓMEZ

CARLOS MATEUS

CHRISTOPH VON BLUMENTHAL

INSTITUTO DE POSTGRADOS FORUM
ESPECIALIZACIÓN EN SEGUROS Y SEGURIDAD SOCIAL

CHÍA

2011

PROPUESTA DE APLICACIÓN DEL MÉTODO DEL CASO EN EL ANÁLISIS DE CASOS DE
SINIESTROS DE WACOLDA S.A.

ALFONSO GÓMEZ

CARLOS MATEUS

CHRISTOPH VON BLUMENTHAL

ASESOR: ALMA ARIZA FORTICH

INSTITUTO DE POSTGRADOS FORUM
ESPECIALIZACIÓN EN SEGUROS Y SEGURIDAD SOCIAL

CHÍA

2011

CONTENIDO

	pág.
1. Introducción	1
2. El método del caso visto a la luz de la atención de siniestros	3
2.1 La perspectiva del sector asegurador	3
2.2 El método del caso	11
2.3 La aplicación del método del caso en la atención de siniestros	12
3. Justificación	14
3.1 Situación actual	14
3.2 Beneficios de aplicar el método del caso en la atención de siniestros	16
4. Pregunta de investigación	18
5. Objetivos	19
5.1 Objetivo general	19
5.2 Objetivos específicos	19
6. Marco	20
6.1 Marco Jurídico	20
6.2 Marco Referencial	20
6.3 Marco Teórico	20
7. Metodología	21
7.1 Etapa 1. Investigación de las soluciones para la atención de siniestros disponibles en el mercado	21
7.2 Etapa 2. Relacionamiento del método del caso utilizado en la academia con el proceso actual de atención de siniestros en WACOLDA S.A.	22
7.3 Etapa 3. Diseño de una herramienta para la aplicación del método del caso en el análisis de casos de siniestros en WACOLDA S.A.	25
8. Recomendaciones	27
9. Bibliografía	28
10. Páginas Web	29
11. Entrevistas	30
12. Anexos	31
12.1 Cuestionario de evaluación de compañías de seguros	31

1. Introducción

La presente propuesta de investigación titulada “Propuesta de Aplicación del Método del Caso en el Análisis de Casos de Siniestros de WACOLDA S.A.” se basa en la posibilidad de aplicar el método del caso utilizado en la academia, en el proceso de análisis de casos de siniestros.

Los usuarios de pólizas de seguros se pueden dividir en dos grupos: aquellos que no han tenido la necesidad de afectar la póliza, y aquellos que han sufrido un siniestro y han hecho uso del seguro que habían comprado.

Para tener una idea de lo diferentes que pueden ser las experiencias de aquellos que han presentado una reclamación ante una aseguradora, basta preguntar a familiares y amigos. Lo que sí tienen en común todos los relatos es que cada siniestro es una historia única, una serie de hechos que difícilmente se pueden presentar de nuevo de la misma manera.

Las preguntas que pueden entonces surgir para usuarios y asesores de seguros son, cómo aprender de cada siniestro para convertir ese aprendizaje en experiencia, cómo garantizar que esa experiencia se quede en la compañía y sea accesible en el tiempo, cómo enfrentar cada nuevo caso de siniestro utilizando lo aprendido, o cómo lograr que esa experiencia llegue a fortalecer el proceso de suscripción de los seguros.

En ese orden de ideas, al ser cada siniestro un caso diferente, con variables diferentes, desarrollos diferentes y desenlaces diferentes, entonces éste puede compararse con los casos utilizados en la academia en el método del caso. En otras palabras, enfrentar y atender siniestros se puede asimilar a enfrentar y solucionar un caso en el marco de la metodología de análisis de casos utilizada en la academia como método de aprendizaje. El presente trabajo se aplicará en WACOLDA S.A. Corredores de Seguros.

WACOLDA tiene hondas raíces en la historia, la tradición del aseguramiento y en el corretaje de seguros. La organización inicialmente fue fundada como subsidiaria de Wesselhoeft & Ahlers, la primera compañía corredora del continente europeo, con sede principal en Hamburgo, establecida en 1814. Wesselhoeft & Ahlers llegó a Latinoamérica en los años sesenta, consciente de la necesidad de asesorar a las empresas multinacionales que iniciaban actividades en este continente, y creó subsidiarias en Venezuela, Perú, Chile y Argentina. WACOLDA nació como su filial en Colombia (Wessehoeft & Ahlers de Colombia Ltda.) y ejerce sus actividades como corredor de seguros desde el año de 1968.

WACOLDA tiene excelentes relaciones con compañías reaseguradoras internacionales tanto del mercado de Londres, como de los mercados continental europeo, norteamericano y asiático. Hoy día es una entidad ciento por ciento nacional colombiana. Cuenta con licencia de funcionamiento de las autoridades públicas colombianas en

especial de la Superintendencia Financiera de Colombia, según certificado de inscripción número 071 de 1983.

La compañía tiene oficinas en Bogotá, Medellín, Cali, Quito, Guayaquil y Lima, así como una red de corresponsales en los demás países suramericanos. WACOLDA es la primera compañía corredora de seguro que cuenta con la certificación de calidad ISO 9001:2008 de SGS Bureau Veritas y una acreditación de la *Trägergemeinschaft für Akreditierung* (AGA).

La asesoría de comienzo a fin y el acompañamiento permanente a los clientes requiere conocimiento y atención profesional en todos los ramos de seguros, tales como pólizas de seguros generales, patrimoniales, de personas, previsionales y fianzas. En el interés por contribuir al desarrollo del sector asegurador, se participa en la Asociación Colombiana del Derecho de Seguros y en la mesa directiva de Asociación Colombiana de Corredores de Seguros, ACOAS.

Se inició el nuevo siglo como WACOLDA S.A., ocupando uno de los primeros lugares en el corretaje de seguros, preparados para competir en un ambiente global y ofrecer a los clientes los últimos avances en el campo del aseguramiento.

La visión de WACOLDA según su política de calidad es: Ser el Corredor de Seguros líder en la Región Andina del Siglo XXI. La misión corporativa incluye el desarrollo de la actividad de asesoría en seguros con el mayor profesionalismo y los más altos estándares de calidad y ética, acorde con las necesidades de sus clientes y con el dinamismo del mercado, como aporte al desarrollo socioeconómico del país, garantizando a través de la óptima rentabilidad de su trabajo, el bienestar de su equipo humano y de sus familias.

2. El método del caso visto a la luz de la atención de siniestros

El presente trabajo de investigación se basa en la posibilidad de aplicar el método del caso utilizado en la academia en el proceso de análisis de casos de siniestros en WACOLDA S.A. A continuación se presenta el estado del arte actual tanto de la atención de siniestros como del método del caso, para luego relacionar los dos en el estado del arte de la aplicación del método del caso en la atención de siniestros.

2.1 La perspectiva del sector asegurador

Para la averiguación del estado de arte en la administración de siniestros, la investigación se basó en dos fundamentos. En primer lugar se realizó una búsqueda sobre la tecnología avanzada disponible para usuarios en el sector asegurador por el lado de proveedores de software. Por tal motivo, se analizaron las ofertas comerciales de dos casas de software representativas: SAP y Oracle.

En segundo lugar la investigación se extendió a tres compañías aseguradoras colombianas. Con Compañía Suramericana de Seguros S.A. se examinó la compañía de seguros más grande en ventas a nivel nacional. Aseguradora Colseguros S.A. es la subsidiaria de Allianz y permitió mirar la perspectiva en administración de siniestros de una compañía multinacional. Igualmente, a través de Liberty Seguros S.A., se indagó el punto de vista de una empresa de medio tamaño y ventas inferiores a los anteriores. En todas las tres empresas, se obtuvo la información mediante entrevistas¹ con funcionarios del departamento de indemnizaciones.

Todas las compañías entrevistadas se declararon de acuerdo con la información suministrada y autorizaron una eventual publicación del presente Trabajo de Grado por parte de la Universidad de la Sabana.

La compañía Suramericana de Seguros S.A. se creó hace 65 años. En 1997 la empresa fue reestructurada en el Grupo de Inversiones Suramericana².

El área de indemnizaciones en Sura se sirve para el software de *Back Office* o *Enterprise Resource Planning* (ERP, en español Gestión Integral de Empresa) de una solución de Oracle y un desarrollo propio. El software de Oracle para la administración de siniestros es conocido en el mercado bajo el nombre “Cliente Servidor” y se opera directamente por la web. En Sura los procesos enteros de la compañía están englobados en el software anterior, inclusive inspecciones, pólizas y archivo.

¹ Ver cuestionario de entrevista en el Anexo 1

² <http://www.sura.com/Corporativo/Paginas/QuienesSomos/Historia.aspx>

La compañía recientemente experimentó poco cambio en sus herramientas informáticas y sigue confiando en Oracle, siendo una solución eficiente, rápida e oportuna para sus necesidades. Las funciones brindadas por “Cliente Servidor” le permiten a la organización administrar tiempos, reservas, el número de siniestros abiertos y cerrados, y estadísticas en tiempo real. Adicionalmente para tareas auxiliares disponen de desarrollos internos y externos.

La filosofía de Sura con respecto al asunto de indemnizaciones se puede diferenciar de otras compañías aseguradoras. Juan David Ramírez, Director de Indemnizaciones para Seguros Generales y Cumplimiento observa que su compañía se inclina a indemnizar el 100% de los reclamos. “No nos gusta objetar siniestros, estamos encaminados al servicio al cliente, pero puede haber conceptos distintos en el mercado”, agrega él. También se notan maneras distintas de tratamiento de siniestros de los corredores. Algunas compañías de corretaje de seguros parecen más conservadoras y tienden a limitar el contacto directo del asegurador con el asegurado. Sura se inclina a aprovechar cada situación con el cliente para cuestiones de publicidad, a pesar de algunos corredores y agentes no lo permiten.

El volumen mensual promedio de indemnizaciones asciende a 9.000.000.000 COP y está atendido por 26 funcionarios de indemnizaciones en Sura. Referente a capacitaciones para el uso del software se llevan a cabo reuniones de inducción. Se da importancia a la retroalimentación del departamento de sistemas con sugerencias para garantizar un desarrollo permanente del software.

El término “Método del Caso” en la administración de siniestros se interpreta en Sura por procesos claros definidos de la política interna. Formalmente, se siguen protocolos similares, dado que el lineamiento interno prevé el seguimiento al 100% del caso. En consecuencia, no hay casos abiertos y se procura a cerrar rápido cada trámite.

La Aseguradora Colseguros S.A. se fundó hace 136 años como Compañía Colombiana de Seguros, siendo la primera aseguradora en el país³. Hoy día la empresa representa el Grupo Allianz, una compañía aseguradora multinacional alemana, que tiene su sede en Múnich, Alemania⁴. Colseguros tiene aproximadamente 670 empleados.⁵

El departamento de Indemnizaciones en Colseguros hace uso de una propia herramienta de ERP. El sistema se llama “El poder de su lado” y se basa en el motor de base de datos SQL Server. El control de gastos en cambio se maneja a través de SAP mientras que la

³ http://www.colseguros.com/portal/page/portal/sitiowww/quienes_somos/colseguros

⁴ <https://www.allianz.com/en/careers/profiles-of-allianz-companies/allianz-global-headquarters/global-headquarters.html>

⁵ Información basada en entrevista con el Sr. Mario Garzón, Director de Indemnizaciones Automóviles de Colseguros, el 05.05.2011

administración de siniestros se realiza mediante el software propio “Bizagi”. Ambas funciones están integradas dentro de la ERP.

En el transcurso del tiempo reciente la compañía ha tenido experiencia con varias casas de software, pero por un análisis de su departamento de sistemas trabaja actualmente con SAP, sobre todo en la parte contable. El software para administración de siniestros “Bizagi” ofrece múltiples funciones, incluyendo el almacenamiento de información y documentación, reportes, la valoración de gastos y la creación de estadísticas.

Según el entrevistado Mario Garzón, Director de Indemnizaciones Automóviles, una diferencia que se puede evidenciar en la atención de siniestros entre las compañías de seguros radica en la visión sobre los siniestros. “La documentación sobre la gestión puede variar, ya que algunas compañías no documentan, adicionalmente la administración de siniestros depende de políticas internas” aclaró el funcionario de Colseguros. En cuanto a las distinciones en la administración de siniestros por parte de corredores se deja constatar que algunas compañías trabajan como aseguradoras con un propio departamento de siniestros. Otras firmas prefieren una gestión completa de todos los procesos con el cliente a través de una sola persona.

Colseguros cuenta con unos 25 funcionarios en su departamento de indemnizaciones de autos, las cuales atienden 2600 incidentes reportados por mes o un volumen aproximado de 15.000.000.000 COP en reclamaciones. El personal nuevo que ingresa al área recibe una inducción de dos semanas para aprender políticas internas, los procesos relevantes y el uso del software integral.

El Método de Caso se entiende en Colseguros bajo la aplicación de sus procesos correspondientes. En el caso de siniestros se realicen las etapas de: Aviso, Evaluación y Liquidación.

La siguiente compañía estudiada fue Liberty Seguros S.A.⁶ con casa matriz en Boston, Massachusetts (E.U.). Liberty es una compañía de seguros con casi 100 años de tradición⁷. Se abrió la sucursal en Colombia en 1997. Hoy día la empresa emplea 600 personas.

Hasta ahora Liberty confió en un conjunto de aplicativos según cada proceso en el Back Office. En el transcurso del 2011 se quiere conseguir e implementar un software único que se considera más favorable. Para indemnizaciones en seguros generales se pretende

⁶ Información basada en entrevista con el Sr. Nelson Rodríguez, Funcionario del departamento de indemnizaciones de Liberty Seguros S.A., el 05.05.2011

⁷http://www.libertycolombia.com.co/psp/inter/CUSTOMER/CUST/c/LBINT_LACOMPANIA.LBINT_QUIENESSOMOS.GBL?FolderPath=PORTAL_ROOT_OBJECT.LB_COMPANIA.LBINT_QUIENESSOMOS&IsFolder=false&IgnoreParamTempl=FolderPath%2clsFolder

seguir con desarrollos propios que se llaman “SIPC” y “AS 400”. Dichas herramientas se encuentran integradas en su ERP.

Para casos de innovación en sus recursos informáticos, la compañía ha tenido experiencia con algunas casas de software, tales como IBM y Hewlett Packard (HP). Soporte adicional esta recibido por consultores externos. Actualmente trabajan con HP, cuyo servicio de soporte se califica como excelente.

El software para la atención de siniestros en Liberty ofrece una amplia gama de funciones. El proceso completo del siniestro desde el aviso hasta la indemnización se ve reflejado en la aplicación. Esto comprende los escalones del reporte inicial, la radicación, seguimientos, pagos, manejo de salvamientos y la gestión de proveedores. Conforme a las reflexiones del Sr. Nelson Rodríguez, funcionario de indemnizaciones en Liberty, las compañías aseguradoras buscan satisfacer al cliente. Por lo tanto, el mantenimiento de una ventaja competitiva puede constituir una diferencia en cuanto a la forma de administrar siniestros. Los corredores en cambio prefieren ofrecer una atención distinta de acuerdo a sus políticas internas, al tipo de cliente (estatal o corporativo) dado que el target no siempre es igual.

Con siete funcionarios en la sucursal de Bogotá, en el promedio anual Liberty atiende entre 5000-6000 siniestros, en el mes reciente de abril por las circunstancias del invierno la tasa subió a 502 eventos. Estas cifras significan en reclamos un volumen de 3.000.000.000 -5.000.000.000 COP, con sus respectivas indemnizaciones al alrededor de 3.000.000.000 – 4.000.000.000 COP. Para el uso del software el personal en Liberty se entrena en pares y recibe soporte de un administrador tecnológico. De igual forma, las capacidades individuales se basan en inducciones y la experiencia del día cotidiano.

El tema del método del caso implica en Liberty una orientación al flujograma de cada protocolo preestablecido. Se considera que un nuevo concepto innovador del método del caso va en congruencia de la política del mejoramiento constante.

Por parte de los intermediarios de seguros, se analizó a WACOLDA S.A.⁸ Corredores de Seguros. La compañía confía en un desarrollo propio de ERP, cuyo motor de base de datos es SQL Server. El software se llama Menú WACOLDA y permite la administración de trámites de siniestros. En años pasados WACOLDA tuvo acercamientos con grandes casas de software, no obstante nunca se consideró favorable la implementación de un sistema externo.

En cuanto a siniestros de sus clientes la herramienta de WACOLDA permite una trazabilidad del asegurado, de las fechas de ocurrencia, de reclamo, de pago, del ramo

⁸ Información basada en entrevista con la Sra. Ángela Quijano, Directora de Siniestros de WACOLDA S.A., el 10.08.2011

afectado, amparo, aseguradora, numero de póliza, reserva, valor pagado y entre otros del estado del siniestro. Igualmente el Menú WACOLDA permite el análisis de siniestros por estadísticas.

Según Ángela Quijano, directora de siniestros de la compañía algunas aseguradoras tienen jerarquías o subdivisiones de acuerdo a sus ramos en los departamentos de indemnizaciones. Puede haber directores que supervisen a sus subdirectores, los cuales tienen analistas a su cargo. En cambio hay otras aseguradoras que trabajan con analistas para todos los ramos.

Un factor diferenciador también se observa en la automatización de la gestión de siniestros (por ejemplo recordatorios). En este orden de ideas, se hace constar que a pesar de que reclamos pequeños se atienden como una especie de fábrica con exigencias mínimas de documentos, los grandes reclamos tienen procedimientos más amplios.

Referente a la gestión en el sector de corretaje de seguros opina la funcionaria de WACOLDA, que el tamaño del corredor decide si se tiene una estructura especializada para siniestros. Para los grandes corredores podrían aplicar una organización parecida a las de las aseguradoras, aunque Willis⁹ representa una excepción dado que los gerentes comerciales mismos atienden a los siniestros.

Por último, se examinó a los proveedores de software. Éstos son normalmente representaciones locales de las grandes casas de software SAP y Oracle. En Colombia para necesidades del sector asegurador Oracle trabaja en cooperación con BTech, Business Technologies S.A. Por su parte, SAP tiene convenio con Consensus S.A. Ambos sistemas Oracle: Universal Content Management (UCM) y SAP Business One se basan en gestiones integrales de siniestros.

Desde hace cuatro años Business Technologies S.A. (BTech) representa al proveedor de programas informáticos norteamericano Oracle en Colombia. BTech busca suministrar soluciones integrales de ingeniería de sistemas y de procesamiento de datos.

Para las necesidades del sector financiero en Colombia, BTech propone su solución del Universal Content Manager (UCM), que ya se ha implementado en el banco Bancolombia¹⁰. Originalmente este programa se ha creado para empresas manufactureras

⁹ Corredor de Seguros multinacional y el tercero más grande en Colombia

¹⁰ Bancolombia es el séptimo grupo financiero más grande de América Latina, según The Banker”, publicación diario Portafolio, 30. Jun.2011

de producción. No obstante los variados módulos del software son versátiles y se pueden modificar según los requerimientos de las compañías aseguradoras¹¹.

Dentro de UCM se encuentran servicios tales como¹²:

- Gestión de versiones
- Acceso seguro
- Búsquedas especializadas
- Rastreo de documentos
- Flujos de trabajo
- Metadatos de contenido
- Discusiones alrededor de un contenido
- Suscripciones a todos los eventos de un contenido
- Integración con herramientas ofimáticas (Word, Excel, Outlook)
- Administración basada en Web y Cliente/ Servidor

Esta aplicación basada en la web permitiría a las compañías aseguradoras y a los corredores de seguros de organizar todos sus procesos de trabajo, incluyendo, gestión de clientes y proveedores, atención de cotizaciones o tramite de siniestros.

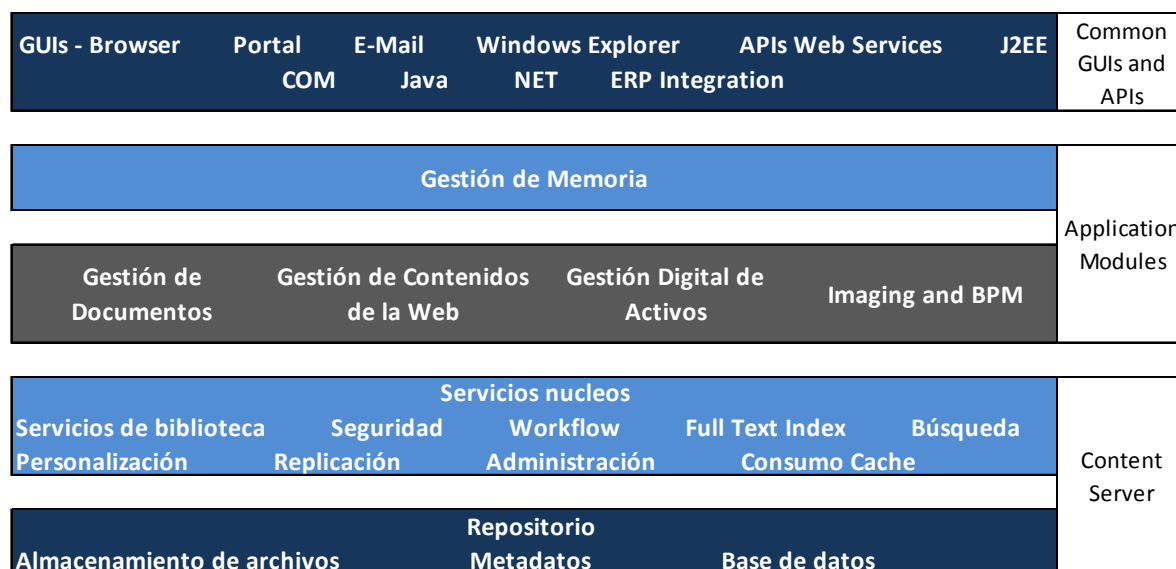


Figura 1: Funciones del Universal Content Manager (UCM)¹³

¹¹ Información basada en entrevista con el Sr. Misael Gómez Marín, Gerente General de BTech, el 09.05.2011

¹² Folleto de servicios de Business Technologies S.A., Universal Content Management

¹³ <http://onlineappsdba.com/index.php/2008/04/24/oracle-universal-content-management-architecture/>

Consensus S.A. con 21 años de experiencia en Colombia representa a SAP, el principal proveedor de aplicativos de gestión empresarial, para compañías de todos los tamaños en el mundo. SAP cuenta con más de 36 mil clientes en 120 países, de los cuales más de 15 mil operan sus negocios sobre la solución SAP Business One. Aseguradora Colseguros S.A. utiliza herramientas de SAP¹⁴.

Ofreciendo un portafolio completo de características y funciones, el software Business One confecciona todas las herramientas requeridas para una eficiente administración de negocios. En la gráfica adjunta se contempla la gestión de las comunicaciones con los clientes, ventas y distribución. De la misma manera, se ve reflejada la administración interna con módulos de finanzas y contabilidad. También se tiene en cuenta, entre otros, los procesos de producción y almacenamiento haciendo parte de la cadena logística. Inicialmente este aplicativo se creó similarmente a las aplicaciones de Oracle UCM para satisfacer las necesidades de la industria. Por este motivo, Consensus S.A. informa que una configuración para los deseos del sector financiero sería primordial antes de implementar el proyecto en cualquier organización aseguradora.

¹⁴ Información basada en entrevista con el Sr. Benjamín Achila Flórez, Gerente General de Consensus S.A., el 05.05.2011

Reportes y Navegación de Datos: Chrystal Report y Microsoft Office						
Tecnologías Generales (Arrastrar & Vincular; Alertas y Alarmas; Consultas particulares)						
Servicio al Cliente	CRM Ventas	Compras	Inventarios	Finanzas y Contabilidad	Bancos	Producción
Administración de contratos de servicio	Gestión de contactos	Orden de compra	Gestión de Items	Plan Contable	Medios de Pago	Lista de Materiales
	Gestión de oportunidades y pipeline	Contraorden de compra	Lista de precios Kardex	Segmentos de cuentas	Consignaciones	MRP
Planeación de servicios		Entrega de compra	Transferencia de almacén	Comprobante de diario	Cheques	Previsión de ventas
Seguimiento de interacciones con el cliente	Gestión de clientes	Devolución de compra	Conteos de inventario	Transacción recurrentes	Creditos	
	Cotización	Factura de compra	Números de serie	Múltiples monedas	Recibos	
Base de datos deconocimiento	Orden	Nota de crédito de compra	Gestión de Lotes	Reportes financieros	Pagos diferidos bancarios y reconciliaciones	
Administración de llamadas de servicio	Factura		Alistamiento y empaque			
	Entrega		Conformación de kits	Centros de costos		
	Devolución		Código de barras	Impuestos de ventas		
	Listas precios en multimonedas			Múltiples períodos		
	Cálculo utilidades brutas			Cuentas por cobrar		
				Cuentas por pagar		
SDK: Kit de Desarrollo y Suplementos						
AddOn: Software de terceros integrado a SAP BusinessOne						

Figura 2: Posibilidades de aplicabilidad según procesos microeconómicos¹⁵

A continuación se relacionan los principales hallazgos sobre el estado del arte en la atención de siniestros.

- La atención de siniestros es administrada de diferentes maneras dependiendo del corredor o de la compañía de seguros.
- La manera en la que se administran los siniestros depende en gran parte del grado de sistematización de cada empresa.
- No existen soluciones de las grandes casas de software (Oracle y SAP) que atienden específicamente estas necesidades.
- La manera de administrar la atención de siniestros se basa principalmente en procesos de almacenamiento de documentación y seguimiento a las actividades de la reclamación.

Actualmente no existen soluciones tecnológicas que apliquen la metodología ni los protocolos del método del caso a la atención de siniestros.

¹⁵<http://www.tespaindia.com/SAP/>

2.2 El método del caso

El estudio de casos como método de investigación tiene su origen en las áreas de la medicina y psicología. Ya a finales del siglo XVIII, Herbert Spencer¹⁶ aplicaba el estudio de casos como herramienta de investigación. En el campo académico se destaca Robert E. Stake¹⁷, nacido en el Estado de Nebraska en 1927, psicólogo educativo estadounidense, especialista en evaluación institucional y evaluación cualitativa, quien fuere uno de los primeros en aplicar el método del caso como instrumento pedagógico en el estudio de una situación real en un proceso de aprendizaje.

En el campo educativo, el método del caso consiste en el uso de relatos de hechos reales que contrastan los conocimientos aprendidos por los estudiantes en el salón de clases con su aplicación en situaciones de la vida real.

Como se describe más adelante, a través de un proceso estructurado, el estudio de casos obliga a los participantes a asumir un papel activo como protagonistas del caso y fomenta su interacción a través de discusiones de grupo. El dinamismo durante el proceso es, sin duda, una fuente de creación de conocimiento basado en las experiencias y aportes de los involucrados en la discusión del caso. En ese sentido, el método del caso se aleja diametralmente del método tradicional de las lecciones magistrales en las que los alumnos juegan un papel principalmente pasivo.

Sharan Merriam¹⁸ (1988) define el estudio de caso como particularista, descriptivo, heurístico e inductivo, muy útil para estudiar problemas prácticos o situaciones determinadas. El estudio de casos es un proceso pedagógico flexible, en que las decisiones y soluciones a los problemas no están dadas a priori, sino que se desarrollan en función de los supuestos teóricos y metodológicos definidos en cada caso, así como de los conocimientos y experiencias de las personas que participan en la discusión.

El método de casos prueba ser un acercamiento efectivo a la realidad en la medida en que el caso describe hechos concretos sacados de la realidad, plantea una situación o problema que da origen a un diagnóstico o una decisión, y proporciona el marco para la aplicación de experiencias o la creación de conocimiento sobre temas específicos.

Para cumplir con dichos objetivos, se lleva a cabo un proceso estructurado en tres etapas:

¹⁶ Herbert Spencer (Derby, 1820 - Brighton, 1903) Filósofo inglés, la más destacada figura del evolucionismo filosófico.

¹⁷ "Case Studies in Science Education", Robert E. Stake, Easley, 1979

¹⁸ Sharan Merriam es actualmente profesora de Educación de Adultos en la Universidad de Georgia, Estados Unidos.

- Familiarización con el tema y los hechos a través de la lectura y formación de una impresión global y general sobre el caso.
- Análisis detenido del caso que debe finalizar con una formulación de los problemas, la naturaleza de las decisiones a tomar y la identificación de los elementos principales que influyen sobre las acciones que se puedan emprender.
- Formulación de las recomendaciones para dar solución al caso estudiado.

A través del tiempo se han desarrollado diferentes variaciones del método del caso.

- Método de casos abreviados: se da al participante solamente la información necesaria para analizar un aspecto particular seleccionado y formulado con anticipación.
- Método de presentaciones audiovisuales y casos grabados: se basa en la presentación y discusión del caso con ayudas audiovisuales como alternativa frente a los casos escritos.
- Método de dramatizaciones: permite a los participantes asumir un rol dentro de la discusión del caso, integrando una dimensión emocional en la interacción con los demás participantes.
- Método sindicado de Henley: se asignan áreas temáticas específicas del caso a grupos pequeños de participantes quienes presentan en la plenaria los resultados de su análisis.
- El método Harvard: desarrollado por Christopher Langdell¹⁹ en 1880, es el más utilizado por las escuelas de negocios en todo el mundo. Se basa en el aprendizaje independiente del participante, forzándolo a usar nuevos conocimientos en el desarrollo y renovación de sus habilidades. Se caracteriza por utilizar un facilitador que fomenta la interacción de los participantes y guía el proceso de creación de conocimiento.

2.3 La aplicación del método del caso en la atención de siniestros

Los pasos iniciales de búsqueda de información sobre el método del caso en la atención de siniestros consistieron en una consulta de las bases de datos de la biblioteca de la Universidad de la Sabana y el sistema “CatalogoBiblio” de la Universidad Javeriana. A pesar de una investigación profunda realizada con dichas herramientas, no se encontró una literatura pertinente para el tema. Por tal motivo se incluyeron tres preguntas sobre el método del caso a las entrevistas. En todas estas oportunidades se observó una confusión general sobre el concepto. Las interpretaciones de los funcionarios de las compañías aseguradoras no fueron congruentes con la teoría del método del caso presentada en el numeral 2.2.

¹⁹ Christopher Columbus Langdell (1826 - 1906), abogado norteamericano nacido en la ciudad de New Boston, New Hampshire.

Por tanto se concluye que durante la etapa de investigación no se encontró referencia a la gestión de siniestros en la que se aplique el método del caso con sus respectivas metodologías y tecnologías.

3. Justificación

3.1 Situación actual

3.1.1 El valor de la experiencia en la atención de siniestros.

En la actividad de corretaje de seguros, uno de los aspectos más valorados es la experiencia en la atención de siniestros. La experiencia se obtiene a través del tiempo, a medida que el corredor se enfrenta a casos de siniestros en el permanente ejercicio de su actividad. Dado que el seguro, un intangible, se materializa en el siniestro, los usuarios sólo saben de la calidad de la suscripción una vez se enfrentan al proceso de reclamación. Cuántas personas han tenido durante muchos años un seguro sin haberlo “utilizado” nunca. Es en el momento del siniestro cuando se pone a prueba el corredor, la póliza y la compañía de seguros, puesto que la acertada combinación de los tres es la que hace que el objetivo del seguro se cumpla. Sin embargo, no siempre se dan los elementos para que ocurrido el siniestro, el proceso de reclamación sea claro, fluido y satisfactorio para las partes involucradas.

3.1.2 Cada siniestro es diferente al anterior.

Los siniestros son tan diferentes como los bienes o personas que se aseguran. Dos compañías dedicadas a la misma actividad pueden tener siniestros completamente diferentes en la misma máquina. Una misma empresa puede tener dos siniestros completamente diferentes en una línea de producción, sin hablar de las personas que, por supuesto, pueden presentar siniestros completamente distintos en cada ocurrencia. Esta característica hace que cada reclamación sea única, con una combinación de variables particular, y que se presenten situaciones que, en conjunto, no se hayan presentado antes. Lo anterior constituye un reto para corredores y compañías de seguros, puesto que lo vivido y aprendido en un siniestro no necesariamente representa la solución para un caso similar que se enfrente en el futuro.

3.1.3 Los grupos involucrados en la atención de siniestros.

La atención de siniestros involucra grupos específicos dentro de la compañía corredora. En la atención de siniestros se mezclan variables que comprometen a muchas las áreas de la compañía. Esto se evidencia en siniestros complejos en los cuales actúan tanto el departamento de siniestros como el comercial, técnico, administrativo y en muchos casos la dirección de la corredora. En estos casos el éxito de la atención del siniestro lo comparten desde el mensajero hasta el gerente de la compañía. En todo caso, las reclamaciones de siniestros son atendidas por un equipo específico de comerciales y técnicos, limitando el aprendizaje y acumulación de experiencia a dicho grupo.

3.1.4 La complejidad de cada caso de siniestro.

La particularidad de cada siniestro y la multiplicidad de competencias requeridas de diferentes áreas de la compañía hacen muy complejo enfrentar cada caso. Al ser cada siniestro diferente, cada cliente diferente y cada póliza y compañía de seguros diferente, los equipos de atención de siniestros dentro de la corredora de seguros se enfrentan en cada caso a complejidades diferentes. La manera de enfrentar cada caso es, en la mayoría de ocasiones, el resultado de la experiencia de los miembros del equipo responsable sobre éxitos y fracasos en casos similares. Como cada integrante aporta lo mejor de su práctica y conocimiento, la manera de enfrentar el caso se ve afectada por variables como la rotación del personal, los estilos de liderazgo de los participantes del equipo, eventuales ausencias temporales de personas con mayor experiencia relativa sobre el caso, y otras que en definitiva afectan positiva o negativamente el proceso de la atención de siniestros.

3.1.5 Los siniestros como fuente de aprendizaje.

Cada siniestro es una fuente inmensa de aprendizaje para la organización. El concepto que Peter Senge²⁰ presenta en su obra *“The Fifth Discipline: The Art & Practice of the Learning Organization”*²¹ (La Quinta Disciplina: el arte y la práctica de la organización abierta al aprendizaje) promueve el trabajo interconectado dentro de las empresas, a través de comunidades que aprenden, más que a través de empleados que trabajan. El corredor de seguros puede fomentar el aprendizaje de la organización si aprovecha cada atención de un siniestro como una fuente inmensa de conocimiento. De la manera en la que se administren los siniestros va a depender la solidez y permanencia de este conocimiento dentro de la organización. Lo anterior representa un reto para corredores y compañías de seguros, puesto que lo vivido y aprendido durante la atención de un siniestro debe servir como experiencia para la atención de siniestros similares en el futuro.

3.1.6 La atención de siniestros y el proceso de suscripción.

El aprendizaje que se puede lograr de la atención de siniestros puede fortalecer el proceso de suscripción. Durante el ejercicio de su actividad el corredor de seguros debe atender toda clase de siniestros. Se trata de una tarea inherente a su actividad. Sin embargo, en la medida en la que dicha actividad se realice de manera estructurada y como parte de un proceso consciente de aprendizaje de la organización, la atención de siniestros puede fortalecer el proceso de suscripción de seguros dentro del corredor, generando así un círculo virtuoso que en el largo plazo tiende a disminuir las discusiones, las indemnizaciones parciales o las objeciones de los siniestros.

²⁰Peter Michael Senge (nacido en 1947) es un científico norteamericano y director del Centro de Aprendizaje Organizacional en el MIT Sloan School.

²¹“The Fifth Discipline: The Art & Practice of the Learning Organization”, Doubleday Business, 1994

3.1.7 El conocimiento del siniestro para unos pocos.

Generalmente este conocimiento está en cabeza del área de atención de siniestros y no se multiplica a otros departamentos. Uno de los retos más importantes que enfrenta una organización es la transferencia del conocimiento y su permanencia dentro de la empresa. Es fundamental que el aprendizaje acumulado en la actividad de atención de siniestros se comparta dentro de la organización y traspase las fronteras del área de siniestros del corredor o de la compañía de seguros.

3.1.8 Una pérdida constante de conocimiento.

En muchos casos el proceso de atención de siniestros y sus aprendizajes no se documenta, se pierde en el tiempo o se va con las personas que dejan la organización. Una de las condiciones de la administración del conocimiento se centra en la manera en la cual la organización documenta y almacena dicho conocimiento. Si la empresa no es juiciosa en cumplir con esta condición, se arriesga a que su aprendizaje se diluya en el tiempo y se pierda con la rotación natural de personal.

3.1.9 Cada siniestro es un caso diferente.

Enfrentar y atender siniestros se puede asimilar a enfrentar y solucionar un caso en el marco de la metodología de análisis de casos utilizada en la academia como método de aprendizaje. El método del caso utilizado en la academia se basa en el análisis juicioso del caso planteado y en su discusión entre personas con diferente formación y experiencia. Enfrentar un caso de siniestro puede ser una tarea compleja, similar a la de enfrentar un caso académico. Es por eso que la metodología del análisis del caso, rigurosa y comprobada, puede representar una herramienta muy valiosa al ser aplicada sistemáticamente en la atención de casos de siniestros.

3.2 Beneficios de aplicar el método del caso en la atención de siniestros

Dado lo expuesto en los capítulos “Situación Actual” y “Estado del Arte” la presente investigación puede traer grandes beneficios a la organización en la medida en que aplicar el método del caso en el análisis de casos de siniestros:

- Hace uso de la metodología de análisis de casos utilizada en la academia, probada mundialmente, para enfrentar y atender siniestros.
- Permite el análisis estructurado de las variables relevantes del siniestro.
- Estructura la experiencia en la atención de siniestros como uno de los aspectos más valorados en la actividad de corretaje de seguros.
- Da un marco metodológico al proceso de atención de siniestros.
- Simplifica el proceso de atención de siniestros.
- Centraliza el proceso de atención de siniestros como una fuente inmensa de aprendizaje para la organización.

- Fortalece el proceso de suscripción de seguros a través del aprendizaje logrado de la atención de siniestros, generando así un círculo virtuoso que en el largo plazo tiende a disminuir las discusiones, las indemnizaciones parciales o las objeciones de los siniestros.
- Multiplica el conocimiento a departamentos fuera del área de atención de siniestros.
- Garantiza que el conocimiento queda en la compañía, documentado, independientemente del tiempo o de las personas que dejan la organización.

4. Pregunta de investigación

Dado lo expuesto en el capítulo anterior, la pregunta de investigación del presente trabajo es: ¿Cómo aplicar el método del caso en el análisis de casos de siniestros de WACOLDA S.A.?

5. Objetivos

5.1 Objetivo general

El objetivo general de la presente investigación es aplicar el Método del Caso en el Análisis de Casos de Siniestros de WACOLDA S.A.

5.2 Objetivos específicos

Los objetivos específicos de la presente investigación son:

- Investigar las soluciones para la atención de siniestros disponibles en el mercado.
- Relacionar el método del caso utilizado en la academia con el proceso actual de atención de siniestros en WACOLDA S.A.
- Proponer una herramienta para la aplicación del método del caso en el análisis de casos de siniestros en WACOLDA S.A.

6. Marco

6.1 Marco Jurídico

- El código de comercio
- Leyes de propiedad intelectual

6.2 Marco Referencial

- Fasecolda
- Políticas y lineamientos propios de las compañías de seguros

6.3 Marco Teórico

- Teoría del Método del Caso
- Teoría de Organizaciones que Aprenden
- Teoría de Administración del Conocimiento

7. Metodología

El presente trabajo es una investigación aplicada descriptiva. Para su desarrollo se definió y ejecutó el siguiente cronograma.

No.	Actividad	May	Jun	Jul	Ago	Sep
1	Etapa 1. Investigación de las soluciones para la atención de siniestros disponibles en el mercado.	■	■	■	■	■
2	Etapa 2. Relacionamiento del método del caso utilizado en la academia con el proceso actual de atención de siniestros en WACOLDA S.A.	■	■	■	■	■
3	Etapa 3. Diseño de una herramienta para la aplicación del método del caso en el análisis de casos de siniestros en WACOLDA S.A.	■	■	■	■	■

A continuación se describen cada una de las etapas desarrolladas.

7.1 Etapa 1. Investigación de las soluciones para la atención de siniestros disponibles en el mercado

En esta etapa se buscó la información relevante del sector asegurador. La pregunta de cómo y a quién recurrir en la indagación de la informaciones sobre la atención de siniestros y varias metodologías se convirtió en el centro de las discusiones. Tras una reflexión profunda se concluyó que se hacía necesario conversar directamente con los altos ejecutivos de compañías aseguradoras. En seguida se escogieron tres compañías de toda la industria aseguradora en el país, consideradas como las más representativas. Igualmente se intentó solicitar informaciones de otros corredores de seguros, pero ninguna compañía comprometió su colaboración por motivos de confidencialidad.

La información se obtuvo subsecuentemente de las compañías de seguros SURA, COLSEGUROS y LIBERTY, así como del intermediario de seguros WACOLDA. Las informaciones se obtuvieron mediante entrevistas personales con interlocutores de alto nivel en las respectivas organizaciones. Las conversaciones contaron con una duración entre 30 y 40 minutos y se guiaron según el cuestionario prediseñado en el anexo. De esta manera las compañías permitieron compartir sus visiones detalladas sobre todos los aspectos relevantes en la administración de siniestros. Igualmente se permitió conocer las

experiencias y las necesidades de cada una de las compañías examinadas, en cuanto a las soluciones que actualmente se utilizan en la atención de siniestros.

Al enterarse de los nombres de los proveedores informáticos de las compañías aseguradoras, se discernió el aspecto ventajoso de indagar directamente estas casas de software sobre sus productos para el sector financiero. Con estos nuevos insumos de conocimiento, se pretendió adicionalmente beneficiar el diseño del software propio.

Dado que existen analogías en el uso de las herramientas informáticas en la gestión de siniestros entre las compañías aseguradoras, ha sido fundamental para esta investigación mirar a fondo las soluciones y proveedores del sector asegurador a nivel nacional. Mediante el uso de las mismas entrevistas se halló que existen matrices de programas para todos los aspectos de administración de negocio. Cabe destacar que la calidad y la aplicabilidad de un software residen en una adaptación precisa a los requerimientos y procesos de una compañía de seguros. En otros términos una matriz se puede reprogramar para incorporar el tema complejo de gestión de siniestros.

7.2 Etapa 2. Relacionamiento del método del caso utilizado en la academia con el proceso actual de atención de siniestros en WACOLDA S.A.

Con el fin de relacionar el proceso de atención de siniestros que actualmente se desarrolla en WACOLDA, se llevó a cabo una tarea de levantamiento de información dentro de la compañía corredora de seguros. Durante esta fase se realizaron reuniones tanto con las personas responsables del área de siniestros de la empresa como con algunos gerentes comerciales. De dichas reuniones se pudo concluir que, aunque WACOLDA no sigue un proceso estructurado y estándar para la atención de siniestros, si se pueden identificar una serie de tareas que consecuentemente se desarrollan al momento de enfrentar un caso de siniestro. El proceso de atención de siniestros que actualmente se lleva a cabo en WACOLDA se resume en el desarrollo de los siguientes pasos:

- Aviso de siniestro por parte del cliente
- Aviso de siniestro de WACOLDA a la aseguradora
- Preparación de la reclamación formal por parte del área de siniestros
- Presentación formal de la reclamación
- Seguimiento al proceso de indemnización
- Indemnización/objeción
- Cierre del caso

Durante las reuniones con los funcionarios de la empresa se discutió además sobre las desventajas de las tareas desarrolladas en la atención de siniestros. Del análisis del proceso se pueden identificar las siguientes desventajas:

- Las variables relevantes del siniestro no se analizan de una manera estructurada.

- No acumula la experiencia lograda en cada atención de un siniestro dentro de la compañía.
- No ofrece un marco metodológico para el proceso de atención de siniestros.
- Cada siniestro es atendido de manera diferente, por equipos de personas diferentes, sin una asignación de responsabilidades clara.
- No apalanca el conocimiento adquirido en el proceso de atención de siniestros para lograr el mejoramiento continuo del proceso de suscripción de seguros.
- No comparte el conocimiento adquirido en la atención de siniestros con departamentos diferentes al de siniestros.
- No garantiza que el conocimiento quede en la compañía, documentado, independientemente del tiempo o de las personas que dejan la organización.

Una vez identificadas las características del proceso de atención de siniestros que actualmente se lleva a cabo en WACOLDA, se procedió a identificar los pasos utilizados en la academia para aplicar el método del caso. Como se mencionó en el capítulo “Estado del Arte del Método del Caso”, los pasos de la aplicación del método del caso son:

- Familiarización con el tema y los hechos a través de la lectura y formación de una impresión global y general sobre el caso.
- Análisis detenido del caso que debe finalizar con una formulación de los problemas, la naturaleza de las decisiones a tomar y la identificación de los elementos principales que influyen sobre las acciones que se puedan emprender.
- Formulación de las recomendaciones para dar solución al caso estudiado.

Con base en los pasos identificados tanto en la aplicación del método del caso (ver numeral 2.2), como en el proceso de atención de siniestros utilizado actualmente en WACOLDA, se procedió a definir un nuevo proceso que permite aplicar el Método del Caso en el Análisis de Casos de Siniestros de WACOLDA S.A. El nuevo proceso busca aprovechar los beneficios de aplicar el método del caso en la atención de siniestros presentados en el numeral 3.2. al mismo tiempo que corrige las desventajas del proceso actual.

A continuación se presenta un paralelo entre las etapas en la aplicación del método del caso y las etapas del nuevo proceso de atención de siniestros en WACOLDA S.A.

Etapas en la aplicación del Método del Caso	Etapas del nuevo proceso de atención de siniestros en WACOLDA S.A.
Familiarización con el tema y los hechos a través de la lectura y formación de una impresión global y general sobre el caso.	Preparación del caso. Esta etapa se inicia con el aviso de siniestro por parte del cliente. El departamento de siniestros da aviso inmediatamente a la compañía de seguros e inicia el proceso de recolección de la información necesaria para la documentación del caso de siniestro. Con base en criterios como la cuantía de la pérdida como las características de la cuenta afectada, se define el equipo que deberá llevar a cabo el análisis

	<p>del caso. El equipo se define con base en sus conocimientos y experiencia en ese tipo de siniestros. Una vez se cuente con el caso documentado y listo para su análisis se precede a informar y convocar al equipo designado. El equipo debe obligatoriamente leer el caso y familiarizarse con la información. De igual manera, cada participante debe hacer uso de la base de datos de siniestros similares atendidos como plataforma de conocimiento para crear su propio criterio sobre cómo abordar el caso.</p>
<p>Análisis detenido del caso que debe finalizar con una formulación de los problemas, la naturaleza de las decisiones a tomar y la identificación de los elementos principales que influyen sobre las acciones que se puedan emprender.</p>	<p>En la primera fase de esta etapa, cada miembro del equipo asignado debe de manera individual formular los problemas, la naturaleza de las decisiones a tomar y e identificar los elementos principales que influyen sobre la manera de presentar la reclamación del siniestro. Luego, en equipo, se discuten los planteamientos formulados individualmente para alimentar la discusión y llevar a cabo el análisis detenido del caso de siniestro. Si es necesario se pueden eventualmente requerir conceptos u opiniones de personas o fuentes externas al grupo. Estas discusiones pueden requerir una o más sesiones de trabajo que se documentarán juiciosamente.</p>
<p>Formulación de las recomendaciones para dar solución al caso estudiado.</p>	<p>Luego del análisis detenido del caso, el grupo debe formular las recomendaciones para presentar la reclamación a la compañía de seguros. Estas recomendaciones se documentarán debidamente haciendo referencia a los argumentos técnicos, jurídicos y comerciales que llevaron al grupo a dicha recomendación. Esta información, junto con la de las etapas previas conforma la base de conocimiento del nuevo proceso de atención de siniestros de la compañía.</p>

El nuevo proceso presenta claramente ventajas frente al proceso actual:

- Hace uso de la metodología de análisis de casos utilizada en la academia, probada mundialmente, para enfrentar y atender siniestros.
- Permite el análisis estructurado de las variables relevantes del siniestro.
- Estructura la experiencia en la atención de siniestros como uno de los aspectos más valorados en la actividad de corretaje de seguros.
- Da un marco metodológico al proceso de atención de siniestros.
- Simplifica el proceso de atención de siniestros.

- Centraliza el proceso de atención de siniestros como una fuente inmensa de aprendizaje para la organización.
- Fortalece el proceso de suscripción de seguros a través del aprendizaje logrado de la atención de siniestros, generando así un círculo virtuoso que en el largo plazo tiende a disminuir las discusiones, las indemnizaciones parciales o las objeciones de los siniestros.
- Multiplica el conocimiento a departamentos fuera del área de atención de siniestros.
- Garantiza que el conocimiento queda en la compañía, documentado, independientemente del tiempo o de las personas que dejan la organización.

7.3 Etapa 3. Diseño de una herramienta para la aplicación del método del caso en el análisis de casos de siniestros en WACOLDA S.A.

El nuevo proceso de atención de siniestros de WACOLDA puede llevarse a cabo de manera más ágil y eficiente si se apoya en la tecnología. Como resultado de la identificación de esta oportunidad, se diseñó un aplicativo basado en la web. El aplicativo fue desarrollado por el departamento de tecnología de WACOLDA siguiendo los lineamientos de desarrollo de software de la compañía.

7.3.1 Objetivo del aplicativo

El objetivo del aplicativo es sistematizar el uso del Método del Caso en el Análisis de Casos de Siniestros de WACOLDA S.A. Corredores de Seguros, en una aplicación Web que logre maximizar las ventajas del nuevo proceso de atención de siniestros de la empresa.

La aplicación permite el ingreso de la información básica asociada al cliente. Luego esta información es almacenada en una base de datos, junto con todos los documentos asociados a la atención de sus siniestros. La herramienta permite además el ingreso de los datos relacionados con programas de seguros, los criterios de selección de los funcionarios responsables del análisis y atención del siniestro, y los requisitos mínimos obligatorios que éstos deben cumplir para poder enfrentar y atender siniestros. El sistema mantiene un histórico de los casos de siniestros a partir de su implementación, para que puedan ser consultados posteriormente.

7.3.2 Módulos

La aplicación web contará con módulos de clientes, siniestros, reportes y estadísticas y un buscador maestro. Estos módulos están a disposición de los diferentes funcionarios involucrados con la atención de siniestros, siempre contando con los niveles de acceso y seguridad necesarios para garantizar la integridad y protección de la información. El aplicativo cumple con los lineamientos y protocolos de seguridad que exige la Superintendencia Financiera de Colombia.

El módulo de clientes es el encargado de la creación de clientes con toda la información que lo identifica por ejemplo NIT/CC, Razón Social/Nombre, Dirección, Teléfonos, Ciudad etc. El módulo de siniestros permite al usuario administrar cada caso de siniestro. Después de crear el cliente se debe incluir la información básica de la póliza a siniestrar, como vigencia, ramo, compañía etc., luego proceder a crear el siniestro, dependiendo de la cuantía y del tipo de cliente se enviara a los grupos designados para estudiar el caso, donde pueden describir el problema o siniestro, destacar los hechos relevantes del proceso, describir las mejores alternativas de presentar el reclamo, mostrar criterios de decisión, y las alternativas que se recomiendan, hacer plan de acción y cuál es el resultado esperado, citando o incluyendo sentencias de la Corte Suprema de Justicia. El módulo de reportes y estadísticas posibilita el acceso a los diferentes reportes y estadísticas como estados de los siniestros en un rango de fechas, siniestros de mayor cuantía, siniestros pendientes, siniestros por ramo, siniestros por clientes. Por último, el buscador maestro es la herramienta para buscar o consultar los casos posteriormente, permitiendo acceder de forma rápida a la información que reposa en la base de datos.

8. Recomendaciones

El presente trabajo de investigación deja una herramienta muy poderosa de administración del conocimiento que con el tiempo debe convertirse en fuente de información a manera de jurisprudencia para la atención de siniestros en WACOLDA. Sin embargo es necesario reconocer que esta es apenas la base de una oportunidad con un potencial inmenso en el fortalecimiento del proceso de atención de siniestros.

A continuación se presentan las recomendaciones finales, resultado de las muchas discusiones que llevó a cabo el equipo de investigación con asegurados, funcionarios del sector asegurador y profesores.

El aplicativo tiene muchas oportunidades de mejora. Desde la captura de la información hasta la consulta de casos de siniestros, la herramienta Web desarrollada deja una plataforma sólida para futuras mejoras y optimizaciones.

La interacción con clientes puede ser más amigable y cercana. La retroalimentación recibida de los clientes involucrados en el proceso de investigación indicó un potencial de mejoramiento del proceso de atención de siniestros en la interacción con los asegurados. Una oportunidad específica puede ser la alimentación de la base de datos directamente por el cliente y la consulta en línea del estado de la reclamación, una vez ésta se haya presentado a la aseguradora. Una vez se implemente el proceso, será necesario estructurar la recolección de esta retroalimentación de los asegurados con el fin de identificar en detalle estas oportunidades de mejora.

Definitivamente deberá contemplarse la implementación del proceso y de su aplicativo en las operaciones de WACOLDA en Ecuador y Perú. La posibilidad que se presenta de tener una sola base de datos de casos de siniestros, conlleva unos retos importantes en cuanto a las leyes y normativas propias de cada país, ya que la jurisprudencia que se cree en la atención de siniestros de WACOLDA en un país no podría utilizarse directamente en otro país.

Por último se puede identificar un potencial comercial importante si se considera la posibilidad de vender el proceso y su aplicativo al sector asegurador, no sólo a intermediarios, sino también a compañías de seguros.

9. Bibliografía

WILLIAM ELLET, "The Case Study Handbook", Harvard Business Press, 2007

WILLIAM R. KING, "Knowledge Management and Organizational Learning", Springer, 2009

MADANMOHAN RAO, "Knowledge Management Tools and Techniques", Elsevier Butterworth – Heinemann, 2005

PETER M. SENGE, "The Fifth Discipline: The Art & Practice of The Learning Organization", Crown Business, 2006

"Código de Comercio", Legis Editores, 2010

"Manual de Calidad de WACOLDA S.A.", 2011

10. Páginas Web

<http://www.sura.com/Corporativo/Paginas/QuienesSomos/Historia.aspx>, fecha de acceso 30.06.2011, 04.01 pm

http://www.colseguros.com/portal/page/portal/sitiowww/quienes_somos/colseguros, fecha de acceso 30.06.2011, 04.00 pm

<https://www.allianz.com/en/careers/profiles-of-allianz-companies/allianz-global-headquarters/global-headquarters.html>, fecha de acceso 30.06.2011, 04.02 pm

http://www.libertycolombia.com.co/psp/inter/CUSTOMER/CUST/c/LBINT_LACOMPANIA.LBINT_QUIENESSOMOS.GBL?FolderPath=PORTAL_ROOT_OBJECT.LB_COMPANIA.LBINT_QUIENESSOMOS&IsFolder=false&IgnoreParamTempl=FolderPath%2cisFolder, fecha de acceso 30.06.2011, 04.05pm

<http://onlineappsdba.com/index.php/2008/04/24/oracle-universal-content-management-architecture/>, fecha de acceso 08.08.2011, 04.02 pm

<http://www.tespaindia.com/SAP/>, fecha de acceso 08.08.2011, 04.02 pm

11. Entrevistas

Entrevista con el Sr. Juan David Ramírez, Director de Indemnizaciones para Seguros Generales y Cumplimiento de SURA, el 05.05.2011

Entrevista con el Sr. Mario Garzón, Director de Indemnizaciones Automóviles de Colseguros, realizada por Christoph von Blumenthal el 05.05.2011

Entrevista con el Sr. Nelson Rodríguez, Funcionario del departamento de indemnizaciones de Liberty Seguros S.A., el 05.05.2011

Entrevista con la Sra. Ángela Quijano, Directora de Siniestros de WACOLDA S.A., el 10.08.2011

Entrevista con el Sr. Misael Gómez Marín, Gerente General de BTech, el 09.05.2011

Entrevista con el Sr. Benjamín Achila Flórez, Gerente General de Consensus S.A., el 05.05.2011

12. Anexos

12.1 Cuestionario de evaluación de compañías de seguros

“El presente cuestionario hace parte de un trabajo de investigación del trabajo de grado de la Especialización en Seguros y Seguridad Social de la Universidad de la Sabana. La información aquí recolectada se considera confidencial y será utilizada únicamente para fines académicos y específicamente para el presente trabajo de investigación. Agradecemos el tiempo que nos puede dedicar para contestar las siguientes preguntas.”

Compañía	Interlocutor
Cargo	Experiencia en siniestros
Entrevistador	Fecha

Parte A. Sobre la Compañía

- ¿En qué año se fundó la compañía?
- ¿Cuántos empleados tiene actualmente la empresa?+
- ¿Cuál fue el volumen de primas de la compañía en el 2010?

Parte B. Sobre el Sistema de Información

- ¿Cuenta su compañía con una herramienta de software de Back Office ó ERP (Enterprise Resource Planning) como Oracle o SAP, o es su ERP de desarrollo propio?
- ¿Qué motor de Base de Datos utiliza la ERP? (Ej.: Oracle, SQL Server, MySQL, Informix)
- ¿Su compañía cuenta con alguna herramienta de software específica para la atención o administración de siniestros? ¿Está dicha herramienta integrada dentro de su ERP?
- ¿Para casos de desarrollo de herramientas informáticas propias, con qué casas de software han tenido experiencia? ¿Con qué casa de software están trabajando actualmente? ¿Por qué?

Parte C. Sobre la Administración de Siniestros

- ¿Su compañía cuenta con alguna herramienta de software específica para la atención o administración de siniestros? ¿Qué funciones ofrece este software? (Ej.: almacenamiento de información y documentación, seguimiento a la reclamación, reportes, etc.)
- ¿Considera usted que cada compañía de seguros administra los siniestros de manera diferente? ¿Cuál puede ser esta diferencia?
- ¿Considera usted que cada corredor de seguros administra los siniestros de manera diferente? ¿Cuál puede ser esta diferencia?

- ¿Qué cantidad de siniestros atiende su compañía en promedio al mes?
- ¿Cuál es el volumen aproximado mensual de indemnizaciones en su compañía?
- ¿Con cuántas personas cuenta su departamento de siniestros?
- ¿Cómo se capacita el personal para el uso del software de la compañía?

Parte D. Sobre el Método del Caso

- ¿Está usted familiarizado con el método del caso?
- ¿Se sigue formalmente el método del caso o protocolos similares en la administración de siniestros en su compañía?
- ¿Considera usted que al utilizar el método del caso mejoraría la administración de siniestros en su compañía?

¿Tiene usted algún comentario adicional?

Gracias por su tiempo y colaboración.

UNIVERSIDAD DE LA SABANA
INSTITUTO DE POSTGRADOS- FORUM
RESUMEN ANALÍTICO DE INVESTIGACIÓN (R.A.I)

ORIENTACIONES PARA SU ELABORACIÓN:

El Resumen Analítico de Investigación (RAI) debe ser elaborado en Excel según el siguiente formato registrando la información exigida de acuerdo a la descripción de cada variable. Debe ser revisado por el asesor(a) del proyecto. EL RAI se presenta (quema) en el mismo CD-Room del proyecto.

No.	VARIABLES	DESCRIPCIÓN DE LA VARIABLE
1	NOMBRE DEL POSTGRADO	Especialización en seguros y seguridad social
2	TÍTULO DEL PROYECTO	Propuesta de aplicación del método del caso en el análisis de casos de siniestros de WACOLDA S.A.
3	AUTOR(es)	Gómez, Alfonso; Mateus, Carlos Eduardo; von Blumenthal, Christoph
4	AÑO Y MES	Septiembre 14 de 2011
5	NOMBRE DEL ASESOR(a)	Ariza Fortich, Alma
6	DESCRIPCIÓN O ABSTRACT	<p>El presente trabajo aplicado busca dar respuesta a las preguntas: cómo aprender de cada siniestro para convertir ese aprendizaje en experiencia, cómo garantizar que esa experiencia se quede en la compañía y sea accesible en el tiempo, cómo enfrentar cada nuevo caso de siniestro utilizando lo aprendido, y cómo lograr que esa experiencia llegue a fortalecer el proceso de suscripción de los seguros. Los autores sostienen que como cada siniestro un caso diferente, con variables diferentes, desarrollos diferentes y desenlaces diferentes, enfrentar y atender siniestros puede asimilarse a enfrentar y solucionar un caso en el marco de la metodología de análisis de casos utilizada en la academia como método de aprendizaje.</p> <p>The present applied work gives answer to the questions: how to learn from each claim to capitalize that learning experience, how to guarantee that that experience remains in the company and is accessible in the time, how to face each new claim using that experience, and how to use it to reinforce the subscription process.</p> <p>For the authors each claim is different, with different variables, different developments and different outcomes. So it can be compared with the cases used in the academy in the case method. In other words, to face and to attend claims can be similar to face and to solve a case within the framework of the case method used in the academy as a learning tool.</p>
7	PALABRAS CLAVES	Siniestros, proceso, mejoramiento, método, caso
8	SECTOR ECONÓMICO AL QUE PERTENECE EL PROYECTO	Sector financiero
9	TIPO DE ESTUDIO	Trabajo aplicado
10	OBJETIVO GENERAL	El objetivo general de la presente investigación es aplicar el Método del Caso en el Análisis de Casos de Siniestros de WACOLDA S.A.
11	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Investigar las soluciones para la atención de siniestros disponibles en el mercado. • Relacionar el método del caso utilizado en la academia con el proceso actual de atención de siniestros en WACOLDA S.A. • Proponer una herramienta para la aplicación del método del caso en el análisis de casos de siniestros en WACOLDA S.A.
12	RESUMEN GENERAL	<p>La presente propuesta de investigación titulada "Propuesta de Aplicación del Método del Caso en el Análisis de Casos de Siniestros de WACOLDA S.A." se basa en la posibilidad de aplicar el método del caso utilizado en la academia, en el proceso de análisis de casos de siniestros. Los usuarios de pólizas de seguros se pueden dividir en dos grupos: aquellos que no han tenido la necesidad de afectar la póliza, y aquellos que han sufrido un siniestro y han hecho uso del seguro que habían comprado.</p> <p>Para tener una idea de lo diferentes que pueden ser las experiencias de aquellos que han presentado una reclamación ante una aseguradora, basta preguntarle a familiares y amigos. Lo que sí tienen en común todos los relatos es que cada siniestro es una historia única, una serie de hechos que difícilmente se pueden presentar de nuevo de la misma manera.</p> <p>Las preguntas que pueden entonces surgir para usuarios y asesores de seguros son, cómo aprender de cada siniestro para convertir ese aprendizaje en experiencia, cómo garantizar que esa experiencia se quede en la compañía y sea accesible en el tiempo, cómo enfrentar cada nuevo caso de siniestro utilizando lo aprendido, o cómo lograr que esa experiencia llegue a fortalecer el proceso de suscripción de los seguros.</p> <p>En ese orden de ideas, al ser cada siniestro un caso diferente, con variables diferentes, desarrollos diferentes y desenlaces diferentes, entonces éste puede compararse con los casos utilizados en la academia en el método del caso. En otras palabras, enfrentar y atender siniestros se puede asimilar a enfrentar y solucionar un caso en el marco de la metodología de análisis de casos utilizada en la academia como método de aprendizaje. El presente trabajo se aplicará en WACOLDA S.A. Corredores de Seguros.</p>
13	CONCLUSIONES.	<p>El presente trabajo de investigación deja una herramienta muy poderosa de administración del conocimiento que con el tiempo debe convertirse en fuente de información a manera de jurisprudencia para la atención de siniestros en WACOLDA. Sin embargo es necesario reconocer que esta es apenas la base de una oportunidad con un potencial inmenso en el fortalecimiento del proceso de atención de siniestros.</p> <p>A continuación se presentan las recomendaciones finales, resultado de las muchas discusiones que llevó a cabo el equipo de investigación con asegurados, funcionarios del sector asegurador y profesores. El aplicativo tiene muchas oportunidades de mejora. Desde la captura de la información hasta la consulta de casos de siniestros, la herramienta Web desarrollada deja una plataforma sólida para futuras mejoras y optimizaciones.</p> <p>La interacción con clientes puede ser más amigable y cercana. La retroalimentación recibida de los clientes involucrados en el proceso de investigación indicó un potencial de mejoramiento del proceso de atención de siniestros en la interacción con los asegurados. Una oportunidad específica puede ser la alimentación de la base de datos directamente por el cliente y la consulta en línea del estado de la reclamación, una vez ésta se haya presentado a la aseguradora. Una vez se implemente el proceso, será necesario estructurar la recolección de esta retroalimentación de los asegurados con el fin de identificar en detalle estas oportunidades de mejora.</p> <p>Definitivamente deberá contemplarse la implementación del proceso y de su aplicativo en las operaciones de WACOLDA en Ecuador y Perú. La posibilidad que se presenta de tener una sola base de datos de casos de siniestros, conlleva unos retos importantes en cuanto a las leyes y normativas propias de cada país, ya que la jurisprudencia que se cree en la atención de siniestros de WACOLDA en un país no podría utilizarse directamente en otro país.</p> <p>Por último se puede identificar un potencial comercial importante si se considera la posibilidad de vender el proceso y su aplicativo al sector asegurador, no sólo a intermediarios, sino también a compañías de seguros.</p>
14	FUENTES BIBLIOGRÁFICAS	<p>WILLIAM ELLET, "The Case Study Handbook", Harvard Business Press, 2007</p> <p>WILLIAM R. KING, "Knowledge Management and Organizational Learning", Springer, 2009</p> <p>MADANMOHAN RAO, "Knowledge Management Tools and Techniques", Elsevier Butterworth – Heinemann, 2005</p> <p>PETER M. SENGE, "The Fifth Discipline: The Art & Practice of The Learning Organization", Crown Business, 2006</p> <p>"Código de Comercio", Legis Editores, 2010</p> <p>"Manual de Calidad de WACOLDA S.A.", 2011</p>

Vo Bo Asesor y Coordinador de Investigación:

CRISANTO QUIROGA OTÁLORA