

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas



Protocolos para la atención de siniestros por terremoto en una aseguradora
(Práctica Empresarial Dirigida –PED–)

Carlos Manuel Galindo Fuentes

Guatemala, agosto 2015.

Protocolos para la atención de siniestros por terremoto en una aseguradora
(Práctica Empresarial Dirigida –PED–)

Carlos Manuel Galindo Fuentes
Licenciado Byron Ipiña (**Asesor**)
Licenciada Marisol Arroyo (**Revisora**)

Guatemala, agosto 2015.

Autoridades de Universidad Panamericana

M.Th. Mynor Augusto Herrera Lemus
Rector

Dra. Alba Araceli Rodríguez de González
Vicerrectora Académica

M.A. César Augusto Custodio Cóbar
Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque
Secretario General

Autoridades la Facultad de Ciencias Económicas

M.A. César Augusto Custodio Cóbar
Decano

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz
Vicedecano

M.Sc. Ana Rosa Arroyo García
Coordinadora

**Tribunal que practicó el examen general de la
Práctica Empresarial Dirigida-PED-**

Licenciado Federico Robles
Examinador

Doctor Luis García
Examinador

Licenciado Ariel de León
Examinador

Licenciado Byron Eduardo Ipiña Vargas
Asesor

Licenciada Marisol Arroyo Carrillo
Revisor



**UNIVERSIDAD
PANAMERICANA**

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

REF.:C.C.E.E.0048-2015-ACA-

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.
GUATEMALA, 10 DE AGOSTO DEL 2015**

De acuerdo al dictamen rendido por licenciado Byron Eduardo Ipiña Vargas, tutor y licenciada Marisol Arroyo Carrillo, revisora de la Práctica Empresarial Dirigida, proyecto –PED- titulada “PROTOSCOLOS PARA LA ATENCIÓN DE SINIESTROS POR TERREMOTO EN UNA ASEGURADORA”. Presentada por el estudiante Carlos Manuel Galindo Fuentes, y la aprobación del Examen Técnico Profesional, según consta en el Acta No. 01398 de fecha 25 de julio del 2,015; **AUTORIZA LA IMPRESIÓN**, previo a conferirle el título de Administrador de Empresas, en el grado académico de Licenciado.



Lic. César Augusto Custodio Cobar

Decano de la Facultad de Ciencias Económicas.

Guatemala, 7 de mayo de 2015.

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad

Estimados señores:

En virtud de que la Práctica Empresarial Dirigida –PED- con el tema “**Protocolos para la atención de siniestros por terremoto en una aseguradora**”, presentado por el estudiante: **Carlos Manuel Galindo Fuentes**, previo a optar al grado Académico de “**Licenciado en Administración de Empresas**” cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad Panamericana, se extiende el presente dictamen favorable con una puntuación de 85 / 100 puntos para que continúe con el proceso correspondiente.



Lic. Byron Eduardo Ipiña Vargas
Colegiado activo No. 16,224
Asesor

Licda. Marisol Arroyo Carrillo
Administradora de Empresas
Colegiado Activo No. 10,728

Guatemala, 10 de julio de 2015

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad.

Estimados señores

En virtud de que la Práctica Empresarial Dirigida –PED- con el tema **“PROTOSCOLOS PARA LA ATENCIÓN DE SINIESTROS POR TERREMOTO EN UNA ASEGURADORA”**, presentado por el estudiante: **Carlos Manuel Galindo Fuentes**, previo a optar al grado Académico de **“LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS”** cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad Panamericana, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.

Atentamente,



Licenciada Marisol Arroyo Carrillo
Revisor



**UNIVERSIDAD
PANAMERICANA**

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO

REF.: UPANA: RYCA: 1340.2015

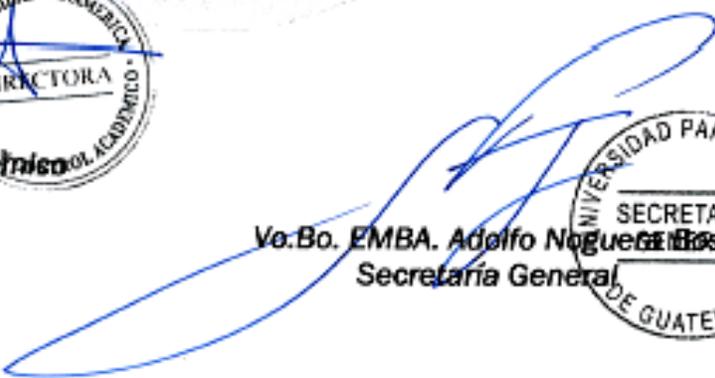
El infrascrito Secretario General EMBA. Adolfo Noguera Bosque y la Directora de Registro y Control Académico M.Sc. Vicky Sicajol, hacen constar que el estudiante Galindo Fuentes Carlos Manuel con número de carné 201407219 aprobó con 85 puntos el Examen Técnico Profesional, de la Licenciatura en Administración de Empresas, el día veinticinco de julio del año dos mil quince.

Para los usos que el interesado estime convenientes se extiende la presente en hoja membretada a los diez días del mes de agosto del año dos mil quince.

Atentamente,


M.Sc. Vicky Sicajol
Directora
Registro y Control Académico




Vc.Bo. EMBA. Adolfo Noguera Bosque
Secretaría General



Jaquelyn Fernández
cc. Archivo.

Tabla de Contenido

Resumen	i
Introducción	iii
Capítulo 1	1
Antecedentes	1
1.1 Reseña histórica de la empresa	1
1.1 Estudios previos	2
1.2 Situación actual de la empresa	3
1.3 Misión	3
1.4 Visión	3
1.5 Valores	4
1.6 Estructura organizacional	5
1.7 Análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas (FODA)	6
Capítulo 2	8
Marco teórico	8
2.1 Seguro	8
2.2 Aseguradora	9
2.3 Asegurado	9
2.4 Prima de seguro	9
2.5 Clasificación de seguros	10
2.5.1 Seguros patrimoniales o de daños	10
2.5.2 Seguros personales	11
2.6 Terremoto	11
2.7 Procesos de atención al cliente	12
2.8 Procesos de atención al cliente en aseguradoras	13
2.8.1 Procesos esenciales dentro de una aseguradora	15
2.9 Proceso	16
2.9.1 Diseño de los procesos	16

2.10 Procedimientos	17
2.11 Protocolo	18
2.12 Capacitación	18
Capítulo 3	20
Planteamiento del problema	20
3.1 Planteamiento del problema	20
3.2 Objetivos de investigación	21
3.2.1 Objetivo general	21
3.2.2 Objetivos específicos	21
3.3 Alcances y límites de la investigación	22
3.4 Metodología aplicada en la práctica	22
3.4.1 Sujetos	22
3.4.2 Instrumentos	24
3.4.3 Validación de instrumentos:	25
3.4.4 Procedimiento	26
Capítulo 4	27
4.1 Presentación de resultados	27
4.2 Resultados entrevista	27
4.3 Resultados del cuestionario	31
Capítulo 5	38
5.1 Análisis e interpretación de resultados	38
5.1.1 Discusión de los resultados	38
Conclusiones	41
Referencias bibliográficas	42
Anexos	45
Cuestionario	46

Pautas para entrevista al coordinador del área técnica	48
Consentimiento informado	50
Propuesta	51
Protocolos para la atención de un siniestro por terremoto	51
Introducción	52
Justificación	53
Alcance	53
Objetivos	54
Objetivo general	54
Objetivos específicos	54
Desarrollo de la propuesta	55
Protocolos para la atención de siniestro por terremoto	56
Protocolo para el levantamiento de daños para un siniestro por terremoto	61
Formato del comunicado a enviar en caso de un siniestro por terremoto	65
Capacitación	68
Presupuesto	69
Resultados esperados	70
Tiempo de la ejecución y encargado del seguimiento y la ejecución	71
Cronograma	71

Lista de tablas

Tabla 1. Análisis FODA Seguros Pacto	6
Tabla 2. Cantidad de personas a entrevistar	24
Tabla 3. Matriz de sentido	28
Tabla 4. Gestiones a realizar en caso de coordinar una asistencia	34
Tabla 5. Protocolo para la coordinación de emergencia por terremoto:	57
Tabla 6. Protocolo para la recepción de una llamada por emergencia.	59
Tabla 7. Protocolo para el levantamiento de daños para un siniestro por terremoto.	61
Tabla 8. Contactos de atención en caso de siniestro.	65
Tabla 9. Formato de reporte por siniestro	67
Tabla 10. Programa para presentar los protocolos que se utilizaran en caso de un siniestro por terremoto	68
Tabla 11. Presupuesto	69
Tabla 12. Cronograma de actividades	71

Lista de figuras

Figura 1. Estructura Organizacional Seguros Pacto	5
Figura 2. Integrantes del seguro	8
Figura 3. Símbolos básicos para elaborar diagrama de flujo	17
Figura 4. Diagrama de flujo para coordinar una emergencia por terremoto	58
Figura 5. Diagrama de flujo para la recepción de una llamada por emergencia	60
Figura 6. Diagrama de flujo para el levantamiento de daños para un siniestro por terremoto.	63
Figura 7. Formulario de reclamo por seguro de terremoto.	64

Lista de gráficas

Gráfica 1. Existencia de protocolo para la atención de siniestros por terremoto	31
Gráfica 2. Personal que ha atendido un siniestro por terremoto	32
Gráfica 3. Conocimiento de los pasos a seguir en un siniestro por terremoto	33
Gráfica 4. Existencia de documentos que describen el proceso de atención a una emergencia por terremoto	35
Gráfica 5. Capacitación en temas de atención en caso de un siniestro por terremoto	36
Gráfica 6. Percepción de capacidad para atender un caso de siniestro por terremoto	37

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo revisar la existencia de protocolos para la atención de siniestros por terremoto en Aseguradora Pacto.

En el capítulo 1 se realiza la presentación general de la empresa sobre la cual se realiza todo el trabajo de investigación, esta presentación incluye una breve reseña histórica de la empresa, el organigrama para conocer la estructura organizativa de la empresa, así mismo un análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades amenazas (FODA) con el fin de establecer el ambiente interno y externo de la organización.

En el capítulo 2 se realiza el marco teórico en el cual se explican los conceptos del contexto de seguro, tipos de siniestro, clasificación de seguros, procesos de atención al cliente. Este apartado tiene como fin proporcionar un mayor entendimiento del tema de investigación y fundamentará las acciones de investigación del presente trabajo.

En el capítulo 3 se encuentra el planteamiento del problema de donde se desprende la pregunta de investigación, que guía este estudio. El presente estudio se encuentra bajo un paradigma mixto: cualitativo y cuantitativo, con un enfoque de alcance exploratorio-descriptivo; la recolección de datos se lleva a cabo con un instrumento elaborado y validado para lograr establecer la existencia de los manuales o protocolos para la atención al siniestro por terremoto y conocer si el personal ha recibido capacitación para atender este tipo de siniestros. El estudio es significativo puesto que es necesario identificar la existencia de documentos que regulen las acciones del personal de siniestros para la atención del mismo.

En el capítulo 4 y 5 se presentan los resultados de la investigación, el personal expresa que sí existen documentos como protocolos o manuales que guíen para la atención de un siniestro por terremoto pero al entrevistar a los mandos medios confirman que no existen protocolos para la

atención de este tipo de siniestros; así mismo, expresan que el personal no ha recibido capacitación para la atención de un siniestro por terremoto.

Como resultado final del proceso de investigación se presenta la propuesta, realizada a la luz de los resultados obtenidos en la investigación previa. En este caso se propone un protocolo que contiene los pasos a seguir para la atención a un siniestro por terremoto, este apartado incluye la justificación, los objetivos generales, específicos, el alcance, el plan de trabajo, el presupuesto y los resultados esperados para que en un futuro no muy lejano se implemente la propuesta.

Introducción

El siguiente trabajo se enfocó en la necesidad de la implementación de protocolos para la atención de un siniestro por terremoto, con el fin de brindar una herramienta clave para el personal de una compañía de seguros; a la cuál le servirá como guía en el momento que se presente un siniestro catastrófico por terremoto.

Según Reyes y Rubio (2008) Guatemala es considerada como un país altamente sísmico, por lo que es necesario que una aseguradora cuente con guías claras para la atención de dicho riesgo. Por lo anterior, el contenido de este trabajo mostrará el estudio de campo realizado en Aseguradora Pacto con el fin de mostrar la situación actual de la aseguradora en caso se llegará a dar un hecho catastrófico por un siniestro de terremoto.

Así mismo, se presenta la propuesta de la implementación de un protocolo el cual servirá como una guía para que el colaborador pueda atender a los asegurados de la compañía en caso llegara a ocurrir un siniestro por terremoto. Y el mismo contiene el plan de acción que se implementará para capacitar a todo el personal de la aseguradora.

Capítulo 1

Antecedentes

1.1 Reseña histórica de la empresa

Seguros Pacto, nace en mayo de 2007 con la misión de llevar los beneficios del seguro a toda la población del país, para que cada familia guatemalteca tenga un seguro a la medida de sus posibilidades.

Para el desarrollo de sus actividades, Seguros Pacto se rige por el decreto No. 25-2010 y sus reglamentos, el Código de Comercio, su escritura social y por las leyes generales del país. Dentro de estas actividades puede realizar operaciones en materia de seguro en los ramos de vida y daños.

Seguros Pacto es fiscalizado por la Superintendencia de Bancos de Guatemala.

Dentro de los principales logros se encuentran más de un millón de guatemaltecos seguros y tranquilos, entre campesinos, amas de casa, maestros, niños, comerciantes y propietarios de la micro, pequeña y mediana empresa, por medio de los diferentes planes disponibles para los clientes.

Fomento de la cultura del seguro en la población guatemalteca, especialmente en el interior del país, por medio de una red de agencias; los guatemaltecos tienen la posibilidad de contratar una gama de seguros al alcance de sus posibilidades económicas y con la confianza de que Seguros Pacto los apoyará.

1.1 Estudios previos

El servicio al cliente en las organizaciones de seguros, es el pilar fundamental para que la compañía aseguradora se posicione en la mente del consumidor, esto debido a que el servicio que se vende, se ve materializado hasta el momento en que ocurre un siniestro el cual esté cubierto en la póliza de seguro, y hasta dicho momento, el asegurado podrá utilizar el servicio el cual adquirió con el fin de poder dispersar sus pérdidas en caso de un siniestro. Por tal razón el estudio del servicio al cliente, es fundamental para buscar la mejora continua en una institución de seguros.

Según Pablo César Arrevillaga Oliva (2005), Universidad Rafael Landívar, autor de la tesis de licenciatura “Recomendaciones para La administración de riesgos asegurables en la construcción de inmuebles en Guatemala”, indicó “Los seguros se adquieren con el objetivo de prevenir una pérdida que no puede ser asumida, definitivamente existe el riesgo de pagar una prima y que nunca suceda un daño, pero si sucede, por esa pequeña inversión realizada, existe la tranquilidad de volver a estar en las mismas condiciones antes de que ocurrió el evento.

Jorge Octavio Gambo Carrera (1995), Universidad Rafael Landívar, autor de la tesis de licenciatura “Contrato de seguro de daños incendio”, indicó “Es importante señalar que la póliza de incendio y líneas aliadas pertenece al seguro de incendio, por lo que debería denominarse póliza de seguro de daños por incendio y líneas aliadas; tomando en cuenta que estas líneas aliadas, son una extensión de esta póliza, por daños que se causan a los bienes asegurados, no propiamente por acción de combustión, sino por otro tipo de fenómenos naturales, como lo son el tornado, ciclón, maremoto, terremoto, etc. que pueden causar menoscabo en el patrimonio del asegurado”.

Según Damián José Fernando Arreaga (2012), Universidad Rafael Landívar, autor de la tesis de licenciatura “Seguridad jurídica del contrato de seguro en Guatemala”, indicó “La doctrina define al contrato de seguro, como aquel por el que el asegurador se obliga, mediante el cobro de una prima y para el caso de que se produzca el evento cuyo riesgo es objeto de cobertura a indemnizar, dentro de los límites pactados, el daño producido al asegurado o a satisfacer un capital, una renta u otras prestaciones convenidas dentro de la póliza de seguro”.

1.2 Situación actual de la empresa

En la actualidad Seguros Pacto cuenta con un equipo de personas técnico y profesional, las cuales tienen la consigna de brindar un excelente servicio al cliente, buscando cada día la mejora continua.

Seguros Pacto tiene presencia en toda la república de Guatemala, esto por medio de sus colaboradores que atienden y capacitan a colaboradores del grupo financiero, los cuales hacen llegar hasta el último rincón el beneficio de estar asegurados y con el fin de que el guatemalteco pueda distribuir sus riesgos en caso de un siniestro amparado por medio de su póliza.

1.3 Misión

Somos una entidad aseguradora guatemalteca, orientada al desarrollo rural e integral del país, con cobertura nacional, dirigida preferentemente al agricultor, comerciante, artesano y al empresario propietario de la micro, pequeña y mediana empresa.

1.4 Visión

Ocupar en el área rural la posición de aseguradora líder, con productos innovadores y masivos que cubran las necesidades de nuestros clientes con primas justas, cumpliendo con la función social del seguro.

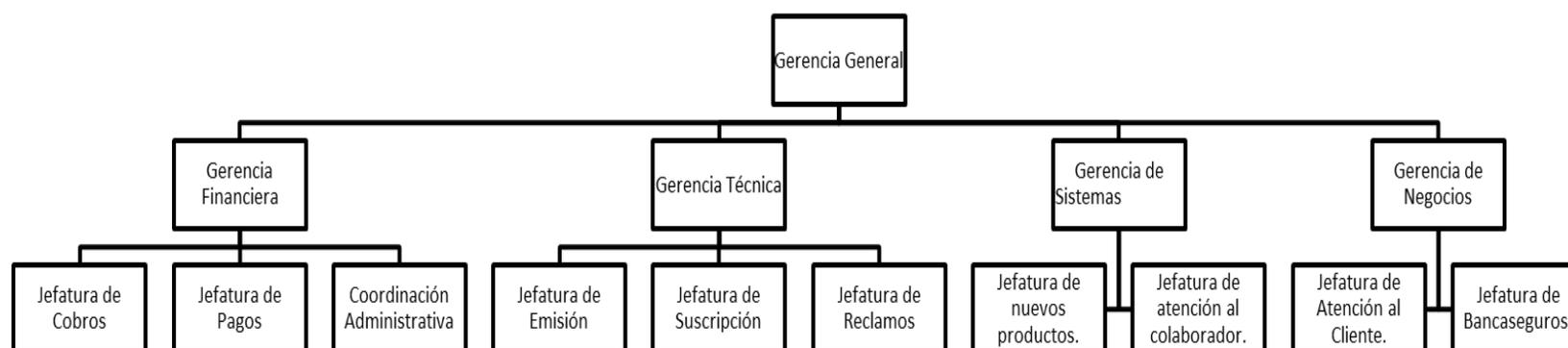
1.5 Valores

- Flexibilidad: Promoviendo y adaptándome a los cambios es la única manera de progresar.
- Solidaridad: Dar para poder recibir, entregar para poder pedir, ayudar para merecer apoyo. La naturaleza humana encuentra su equilibrio en la armonía con los demás.
- Servicio al cliente: Mi mejor recompensa es la satisfacción de ser útil a los demás. Por eso no me basta con hacer las cosas bien, debo hacerlas siempre mejor.
- Entusiasmo: Sólo disfrutando de lo que hago cada día, amando mi trabajo y valorando su importancia doy sentido a mi vida.
- Ética: Soy el mismo cuando me están viendo y cuando nadie me ve. Soy como el agua transparente que no esconde nada.
- Responsabilidad social: Yo no trabajo para mí solo, trabajo para mi prójimo y juntos trabajamos por nuestra Guatemala.
- Prudencia: Los errores son tan humanos como la vida misma. La única forma de evitarlos, es pensando más de una vez, cada una de mis decisiones.
- Confianza: Cosecho justo lo que siembro, por eso hago hasta lo imposible por plantar buenas semillas.
- Identidad nacional: Estamos fabricados con la misma mezcla, un poco de cielo y un poco de barro, un poco de lago mezclado con llano.
- Respeto: Empiezo por respetar a los demás sabiendo que es el único camino para merecer respeto.
- Trabajo en equipo: No es largo el camino si lo recorremos juntos; no es tan pesada la carga si te ayudo a llevarla. Todos somos uno, en busca del mismo fin.
- Originalidad: Los senderos siempre serán los mismos; es la forma en que los recorremos, lo que nos hace diferentes.

1.6 Estructura organizacional

A continuación se presenta la estructura organizacional de Seguros Pacto.

Ilustración No. 1
Figura 1. Estructura Organizacional Seguros Pacto



Fuente: Elaboración propia, febrero 2015.

El organigrama de Seguros Pacto es de tipo vertical. Constituido principalmente por la gerencia general y la misma cuenta con cuatro direcciones administrativas; la gerencia financiera se compone de tres jefaturas; jefatura de cobros, jefatura de pagos y coordinación administrativa, la gerencia técnica, cuenta con la jefatura de emisión, jefatura de suscripción y la jefatura de reclamos, la gerencia de sistemas, cuenta con la jefatura de nuevos productos, y la jefatura de atención al colaborador y la gerencia de negocios, cuenta con la jefatura de atención al cliente y la jefatura de bancaseguros.

1.7 Análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas (FODA)

A continuación se presenta el análisis de la situación actual de Seguros Pacto, realizado mediante la herramienta FODA, la cual facilita la comparación de amenazas y oportunidades externas con las fortalezas y debilidades de la organización.

Ilustración No. 2

Tabla 1. Análisis FODA Seguros Pacto

Factores externos no controlables	Positivas	Negativas
	Oportunidades (+)	Amenazas (-)
	Que los Reaseguradores realicen capacitaciones enfocadas a la atención de siniestros.	Siniestros catastróficos
	Mercado guatemalteco con necesidad de adquirir seguros patrimoniales.	Competencia agresiva
		Competencia con mejores beneficios laborales
Factores internos controlables	Fortalezas (+)	Debilidades (-)
	Respaldo de la marca	Rotación de personal
	Gastos administrativos bajos	No se tienen procedimientos para algunos procesos en la atención de siniestros.
	Apoyo en la red de agencias como canal de distribución	Poco respaldo tecnológico
	Apoyo del grupo financiero	

Fuente: Elaboración propia, febrero 2015.

Con base al análisis FODA realizado a Seguros Pacto, se pudieron determinar los factores externos que favorecen a la empresa como los que la amenazan, además se determinaron los factores internos favorables con que cuenta la aseguradora como también sus respectivas debilidades.

En lo que respecta a las oportunidades, Seguros Pacto puede desarrollar un mejor ambiente y condiciones laborales, lo cual ayudaría a mejorar el rendimiento de los colaboradores y a evitar la rotación de personal, así mismo, elaborar procedimientos que puedan ayudar al colaborador a desarrollar mejor sus funciones dentro de la aseguradora y con ello brindar un excelente servicio lo cual ayudará a que a través de él, se pueda posicionar la aseguradora en la mente de sus asegurados.

En lo concerniente a las amenazas detectadas, Guatemala es un país altamente sísmico, por lo tanto está propenso a que exista un terremoto y que este ocasiona daños severos en las viviendas y vidas aseguradas, también se observa que la competencia en seguros en la actualidad es sumamente agresiva y a su vez, el panorama que ofrecen laboralmente, es más atractivo.

En lo que respecta a los factores internos favorables de la institución, esta cuenta con un respaldo del grupo financiero, el cual tiene presencia en toda la república, esto a su vez crea confianza en los asegurados; ya que confía plenamente en el apoyo que el grupo financiero ha dado. También se puede apreciar, que a raíz de contar con ese respaldo, los gastos administrativos son más bajos que el mercado.

En lo relativo a las debilidades, se identificaron factores importantes a considerar, siendo estos los siguientes: Seguros Pacto no cuenta con procedimientos, adicional, ha existido mucha rotación de personal la cual ha ocasionado un decaimiento en la atención del servicio hacia sus asegurados. También se puede mencionar que no cuenta con un respaldo tecnológico que pueda facilitar la atención y seguimiento en caso de siniestro.

Capítulo 2

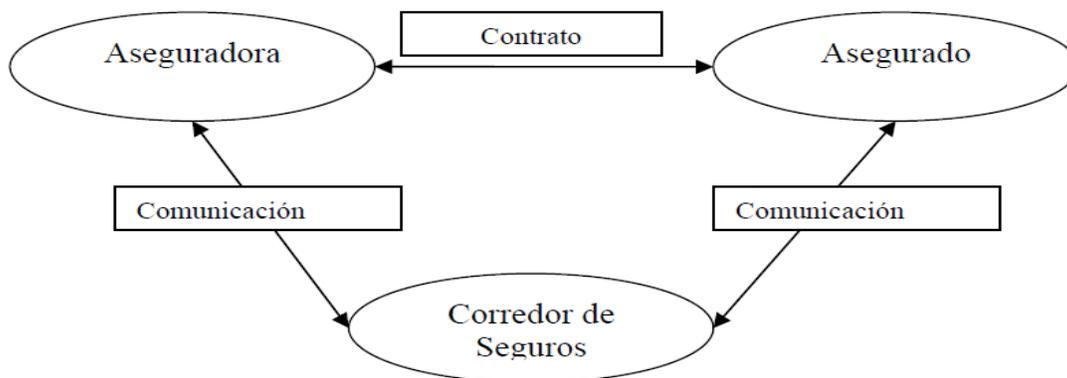
Marco teórico

2.1 Seguro

De acuerdo a la Asociación Guatemalteca de Instituciones de Seguro (AGIS) el seguro “es un sistema de protección de las personas y del patrimonio frente a diversos hechos que amenazan la integridad, la vida, el interés y la propiedad. Un seguro debe reparar o cubrir la pérdida o daño que aparezca en cualquier momento. El seguro constituye una solución a la necesidad que sentimos de vernos protegidos ante la ocurrencia de hechos imprevistos, cuyas consecuencias superen nuestra capacidad individual para repararlas”.

De acuerdo a Arrevillaga (2005) explica que “un seguro es un contrato que se realiza entre una aseguradora y un asegurado, mediante un intermediario llamado corredor de seguros. En dicho contrato se define la vigencia, la descripción de lo que se está asegurando, las condiciones sobre las cuales existe cobertura, las exclusiones del seguro y donde se especifican los valores o sumas aseguradas que se estableció sobre lo que se asegura (bien o persona)”. En la siguiente ilustración se ejemplifica lo anterior:

Ilustración No. 3
Figura 2. Integrantes del seguro



Fuente: Tomada de Arrevillaga, P., 2005. Tesis de Licenciatura, Universidad Rafael Landívar

2.2 Aseguradora

En la Enciclopedia Financiera “una aseguradora, es aquel intermediario financiero que proporciona cobertura, en forma de compensación resultante de la pérdida, daño, lesión, tratamiento o dificultades a cambio de unos pagos llamados primas. La compañía calcula el riesgo de que se produzca determinado suceso y así puede determinar el importe de la prima”. Por otro lado, “la Superintendencia de Bancos (2,010) una aseguradora es una institución que cubre, a cambio del pago de una prima, los riesgos a los que puede estar sujeto un bien, una persona, institución o empresa”. (Rodríguez, S., 2011, p.3)

2.3 Asegurado

“El solicitante pasa a ser asegurado cuando el proceso de aprobación de financiamiento fue completado y se comprueba la asegurabilidad del bien inmueble. Se puede describir al asegurado como una persona individual o jurídica que está expuesta al riesgo, en su persona, sus bienes o su patrimonio, y que adquiere una póliza o contrato de seguro. El asegurado tiene cobertura contra pérdidas o daños, directa e inmediatamente causados por incendio y/o rayo, a los bienes que se describen en las condiciones particulares del contrato (Peña, 2009)”. (Rodríguez, S., 2011, p. 2)

2.4 Prima de seguro

“Según las condiciones generales del seguro contra Incendio, la prima es la retribución o precio del seguro y conforme lo pactado deberá pagarse por el Asegurado en el momento de la celebración del contrato. La prima es el costo del seguro, que establece el asegurador sobre la base de cálculos actuales, y estadísticos teniendo en cuenta la frecuencia e intensidad (De González, 2009).

En el caso de seguro contra incendio la prima se calcula en base a una tasa definida por la Aseguradora que suele estar entre 0.4 y 0.6% sobre el valor del bien a asegurar, a esto se le llama

prima neta; los gastos de emisión que equivale al 5% sobre la prima neta; según el decreto 1422 se deberá cobrar un 2% sobre la prima neta; al total de prima neta, gastos de emisión, impuesto del decreto 1422, se deberá aplicar el impuesto al valor agregado (IVA) que equivale al 12%. La prima neta puede ser calculada mediante una evaluación de riesgo, que consiste en determinar la frecuencia del riesgo o probabilidad que suceda, la severidad o el impacto de la pérdida y el grado de variación. Según el decreto 1422 creado por el Congreso de la República de Guatemala, el 20 de enero de 1961, se dicta que El Benemérito Cuerpo Voluntarios de Bomberos de Guatemala obtendrá un ingreso de fondos constituido sobre las primas pagadas por seguros contra incendio; el asegurado deberá pagar el 2% sobre la prima neta, y las empresas nacionales y extranjeras registradas y autorizadas para emitir pólizas de seguro contra incendio deben pagar Q.1, 000.00 como cuota anual.” (Rodríguez, S., 2011, p. 5)

2.5 Clasificación de seguros

La Asociación Peruana de Empresa de Seguros (APESEE) presenta una clasificación clásica en la que agrupa en dos los seguros.

2.5 1 Seguros patrimoniales o de daños

Se refieren a la cobertura de cosas o bienes tales como incendio, robo, cascos, transportes marítimos. Este grupo se caracteriza por tener un límite de suma asegurada hasta su valor real. Estos seguros de daños son de estricta indemnización, siendo preciso para su validez que en el momento de su contratación exista un interés asegurable.

2.5.2 Seguros personales

Comprende las diferentes modalidades de los seguros sobre la vida y otros vinculados a la persona humana, tales como la enfermedad, la asistencia médica, los accidentes personales, la invalidez, entre otros. Se caracterizan por contratarse por sumas aseguradas variables y prácticamente ilimitadas

Entre los riesgos en daños se encuentra el terremoto:

2.6 Terremoto

Según el INSIVUMEH el terremoto lo define como “Terremoto: Cualquier movimiento sísmico que produce daños de importancia, y pérdidas humanas. En general los terremotos se originan en los límites de placas tectónicas y son producto de la acumulación de tensiones por interacciones entre dos o más placas”. Reyes y Rubio (2008) en un estudio de vulnerabilidad sísmica en la Ciudad de Guatemala afirman que Guatemala es considerado un país altamente sísmico puesto que se encuentra entre los límites de 3 placas tectónicas, donde los movimientos y esfuerzos dirigidos en la corteza terrestre son los causantes de los movimientos telúricos, puesto que se posee un suelo con origen volcánico. En la actualidad se han experimentado diversos sucesos sísmicos que provocaron daños tanto en elementos materiales como humanos, esto evidencia que en la actualidad en Guatemala se tiene una alta vulnerabilidad a que sucedan movimientos sísmicos de alto impacto. Por lo tanto, es necesario poseer este contexto para establecer los procesos de atención relacionados con los terremotos. Es preciso establecer la definición de proceso, desde la perspectiva de distintos autores:

“Un proceso es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico”. (Navarro, 2015, p. XII) La definición de proceso se refiere al establecimiento de pasos o etapas que se realizan con la finalidad de mejorar y ordenar una actividad en búsqueda de un objetivo en particular.

“Un proceso es un método de la organización para transformar recursos en bienes y servicios. El objetivo de una estrategia de proceso es encontrar un camino para producir bienes que satisfagan los requerimientos del cliente y las especificaciones del producto teniendo en cuenta el coste y otras limitaciones de la gestión. El proceso seleccionado tendrá un efecto a largo plazo en la eficiencia y la producción, así como en la flexibilidad, el costo y la calidad de los bienes producidos” (Heizer y Render, 2007) (Molina, 2011, p.23)

De tal manera, se puede concluir que desarrollar un proceso, es seguir una serie de pasos preestablecidos que buscan guiar a las personas para lograr un fin o un objetivo deseado.

2.7 Procesos de atención al cliente

“La atención al cliente está constituida por todas las acciones que realiza la empresa para aumentar el nivel de satisfacción de sus clientes. La atención al cliente es cualquier cosa que sirva al cliente para obtener los beneficios que espera o podría esperar de un producto. (Cuoso, 2004)

Barrera y López (2013) exponen que la calidad del servicio al cliente es fundamental en cualquier empresa no importando tamaño, a qué se dedica, puesto que debe desempeñarse efectivamente para mantenerse en la preferencia del cliente. La atención al cliente la define como “el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas, y por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes” (Cita a Blanco, 2001, citado en Pérez, 2007, p.6). Y ésta no debe olvidar que debe ser calidad puesto que la conceptualiza como una herramienta que ofrece un valor agregado respecto a lo que se ofrece.

“Esta es la razón por la cual las empresas dirigen sus políticas, productos, servicios y procedimientos a la satisfacción de sus expectativas”. (Torres, 2006, p.11). La autora enfatiza que

el cliente representa un elemento clave en el tema de calidad, puesto quién solicita un servicio o bienes y posteriormente los valora. En esa misma línea, ella define la atención al cliente como “el conjunto de prestaciones que el cliente espera como consecuencia de la imagen, el precio y la reputación del producto o servicio que recibe” (Torres, 2006, p.15)

Las autoras citan a Álvarez (2006) que propone metas a alcanzar mediante el servicio al cliente, las cuales fueron citadas así:

- Cumplir las expectativas del cliente y despertar en él nuevas necesidades.
- Reducir o eliminar al máximo los defectos que se producen a lo largo del proceso productivo.
- Dar respuesta inmediata a las solicitudes de los clientes.
- Disfrutar de una categoría empresarial que aspira siempre a la excelencia.

Es tan importante enfocarse en mejorar el servicio al cliente puesto que el cliente en la actualidad tiene diversidad de opciones para adquirir productos o servicios y es allí, por qué se debe ir mejorando y perfeccionando la atención al cliente.

2.8 Procesos de atención al cliente en aseguradoras

En entrevista al experto Sergio Flecha, la Revista Estrategias del Seguro y Banca, (2014) dentro de las causas en la pérdida de clientes o fallas en la respuesta de las empresas ante reclamos, solicitudes, consultas o apoyo de sus usuarios es la atención al cliente. Explica que "Se trata de un pilar central en la operación de negocios al que algunas organizaciones no le prestan la debida atención, y que se debe reforzar en forma permanente con gestión y planificación, y procesos eficientes y eficaces, debidamente auditados".

También en una entrevista con el Gerente Comercial de Exactor BPO, el experto enuncia una pregunta obligatoria en esta línea “¿Las aseguradoras tendrán los recursos humanos suficientemente capacitados y preparados para asumir este tipo de desafíos, sin margen de error,

con la suficiente experiencia, nivel de actualización, foco y capacidad para realizar un análisis objetivo?” Estos expertos concluyen que para el éxito y mantener la cartera de clientes, una aseguradora que no se enfoque a lo interno en la calidad de sus procesos de atención al cliente o que prefiera perder eficiencia por reducir costos, se arriesga a perder clientes.

Este mismo artículo menciona un estudio de Datos de Atención al Cliente 2012 realizado por la consultora Elogia para la empresa Sotto Tempo Advertising (organizadora del Certamen de los Líderes en Servicio), evidencia que el 72% de las personas entrevistadas, mencionan que la calidad de la atención es fundamental en la decisión de comprar o mantener un producto o servicio. Es decir, que 7 de cada diez se retiraría de la empresa si y la empresa en la atención al cliente. (Revista Estrategias del Seguro y Banca, 2014)

Suárez (2013) de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia (UPTC) define el proceso administrativo como “conjunto de fases o etapas secuenciales e interdependientes, que se interrelacionan y constituyen un proceso sistemático, elemental para desarrollar una actividad o lograr un objetivo, denominado proceso administrativo”. (p.4) Se visualiza como proceso porque no se puede desarrollar sin organización, si no se ha establecido la planeación; no se puede dirigir, si anteriormente no se han planificado y organizado las actividades, y así sucesivamente.

La autora propone que el proceso puede ser visto como herramienta que permite:

- Manejar eficiente y eficazmente una organización.
- Visualizar mejor el funcionamiento de una empresa.
- Obtener mejores resultados y una gestión más favorable dentro de la empresa.
- El uso racional de recursos para el logro de objetivos.
- Tomar mejores decisiones. Implementar mejores prácticas y herramientas de gestión.

2.8.1 Procesos esenciales dentro de una aseguradora

- a) Proceso de desarrollo técnico-actuarial: aquellos que tienen por fin el diseño de productos competitivos y con suficiente base técnica en su configuración.
- b) Proceso de suscripción de riesgos: actividades que tienen el objetivo de seleccionar la clientela de acuerdo a los criterios fijados, cubriendo contractualmente los riesgos de la transacción.
- c) Procesos de gestión de siniestros: prestación de los servicios pactados al cliente con prontitud, calidad y eficiencia.
- d) Distribución y comercialización: difusión de la oferta de los productos, apoyo a la red de mediadores y distribución al cliente.
- e) Gestión de las inversiones: manejo de los fondos que posee la compañía de seguros, propios, constituidos para atender las reclamaciones futuras por daños en los clientes y, en su caso, para restituir su ahorro acumulado. En esta gestión ha de conjugarse la seguridad con la máxima rentabilidad, ya que su rendimiento es una importante fuente de ingresos del negocio “no técnico” de las compañías.

En la clasificación anterior se puede evidenciar que una de las actividades principales son los procesos de gestión de siniestros. “Todo daño causado por un hecho súbito, accidental e imprevisto, ocurrido dentro del período de vigencia de la póliza, cuyas consecuencias estén total o parcialmente cubiertas. Se considerará como un solo y único siniestro el conjunto de daños y/o perjuicios derivados de una misma causa.” (Universidad de Cádiz, 2014)

2.9 Proceso

El concepto de proceso es definido como una combinación de personas, información, máquinas y materiales, a través de una serie de actividades conjuntas, para producir bienes y servicios que satisfagan las necesidades del cliente (Fontalvo & Vergara, 2010). Para la empresa estandarizar a través de un proceso es importante debido a que: permite planificar la calidad al interior de las organizaciones, contribuye a mejorar la productividad mapeando las diferentes actividades del área de trabajo, permite priorizar sobre las actividades que contribuyen con la transformación y generación de valor y se pueden identificar en qué actividades tienen participación mayor cantidad de colaboradores de la empresa.

2.9.1 Diseño de los procesos

El diseño y análisis de los procesos es necesario para un área o departamento dentro de la organización. Según Fontalvo & Vergara (2010) se pueden utilizar diferentes tipos de diagramas: diagramas del flujo de procesos, fichas de caracterización o caracterización por procesos, diagrama de bloque. El diagrama de flujo de procesos es aplicado cuando se analizan los procesos para su implementación y mejoramiento, por lo que es importante que se conozcan cada una de las actividades propias de estos procesos.

“Un diagrama de flujo, es un modo de representar gráficamente flujos o procesos, es decir representar la secuencia de pasos que se realizan para obtener un determinado resultado, así como las relaciones entre las diferentes actividades que lo componen a través de un conjunto de símbolos”. (Miranda, Chamorro & Rubio 2007; 76)

Ilustración No. 4

Figura 3. Símbolos básicos para elaborar diagrama de flujo

	Inicio o final del diagrama
	Realización de una actividad
	Decisión
	Documentación
	Relación entre partes del diagrama
	Dirección el flujo del proceso

Fuente: Elaboración propia a partir de información de Miranda, Chamorro & Rubio (2007)

2.10 Procedimientos

Un procedimiento, de acuerdo a lo expuesto por Pérez Fernández, José Antonio (2010), “es una herramienta de planificación de procesos”, la cual es útil y sirve para responder a preguntas tales como qué, quién y cuándo al momento de realizar la normalización de los procesos dentro de la empresa. También se define como el conjunto de todas las acciones que encuentran ordenadas y orientadas a la consecución de una meta previamente establecida.

2.11 Protocolo

Se puede definir protocolo a la serie de pasos que se establecen para una gestión en particular, con el fin de proveer una guía que ayudará a gestionar, resolver o enfrentar diversas situaciones. Así como lo manifiesta Hoyos (2012) protocolo es “la forma de plasmar, para toda la organización, el modo de actuar deseado frente al cliente, buscando unificar los criterios, conceptos, creencias e ideas diversas que se puedan tener respecto a qué es una buena atención. Los protocolos brindan la oportunidad de estandarizar el estilo propio, el lenguaje con que su negocio quiere diferenciarse e impactar al cliente.”

2.12 Capacitación

Entenderemos que la capacitación es el proceso por medio del cual, se proporcionan conocimientos y habilidades al ser humano, con el fin de facultarlos para el desarrollo una actividad en específico.

Según Aguilar (2010) define la capacitación “como la acción tendiente a desarrollar los conocimientos, habilidades y actitudes del trabajador con el propósito de prepararlo para que se desempeñe correctamente en un puesto específico de trabajo”. (Como se citó en Grados, 1999).

De acuerdo a la guía de capacitación “Diagnóstico de necesidades de capacitación” (2008) como resultado de la capacitación se evidencian cambios los cuales se encaminan al mejoramiento de la calidad de los diversos recursos dentro de una empresa y eso desemboca al logro de objetivos institucionales. Es importante resaltar la idea que expone este documento que la capacitación debe ser vista “como una inversión y no como un gasto de operación, ello se debe a que sus efectos son de larga duración”. (p.16)

En un estudio realizado en la Universidad Autónoma del estado de Hidalgo, los autores Flores y Flores (2011) citan a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)

sobre tres capacidades básicas que influyen en el aumento de la productividad y competitividad de las empresas, siendo estas: “La capacidad de innovación, de adaptación y de aprendizaje”. Por ello es fundamental que las empresas inviertan en capacitación y en el desarrollo profesional de su personal.

Colina, J, Giordano, O y Mitchell, Ann (2011) consideran que la capacitación a trabajadores es un instrumento de altas potencialidades para elevar la productividad y competitividad. Es necesario que se identifique cuáles son los conocimientos, habilidades y motivaciones que la capacitación puede dar para elevar la productividad de los trabajadores. Por percibir de manera directa el potencial de rentabilidad económica de la capacitación, las empresas son el agente económico más propenso a invertir en acciones de formación. La capacitación con calidad y pertinencia es un valioso recurso para elevar la competitividad de las empresas.

Reyes, L. (2010) enlista ciertos aspectos positivos sobre la importancia del proceso de capacitación dentro de la empresa, la capacitación:

- Ayuda a la organización: con el fin de promover actitudes hacia el logro de objetivos con fines institucionales.
- Ayuda al individuo: porque permite que el trabajador reflexione y ponga en práctica la motivación, realización, crecimiento y progreso.
- Ayuda a las relaciones humanas en el grupo de trabajo, da lugar a que los grupos se relacionen y mejore la comunicación entre los mismos grupos y entre los mismos individuos.

Capítulo 3

Planteamiento del problema

3.1 Planteamiento del problema

Guatemala es un país altamente sísmico. De acuerdo al Instituto Nacional de Sismología, Vulcanología, Meteorología e Hidrología (INSIVUMEH) en el año 2012, se identificaron 1,215 eventos sísmicos de los cuales el 77% se clasificaron como sismos locales y el 22% se etiquetaron como sismos regionales y un 1% sismos distantes. Este dato evidencia que Guatemala posee alta siniestralidad y vulnerabilidad en relación a catástrofes por terremoto.

Cabe mencionar que la atención de siniestros por terremoto, es compleja, debido a que pueden existir varios escenarios y existe incertidumbre de las consecuencias de un terremoto. Por lo que una aseguradora debe responder con capacidad técnica. Esto quiere decir el atender a los asegurados afectados por la catástrofe por medio de protocolos específicos para este tipo de siniestros. Otro factor que restringe al personal de una aseguradora para diseñar o establecer protocolos de atención de emergencia por terremoto es la limitada bibliografía en el área de seguros; y la que existe es exclusiva de las organizaciones.

Un terremoto puede ocasionar daños muy severos, tanto en las estructuras de los bienes asegurados, como en las vidas de las personas, por lo que en un siniestro pudiera dejar deshabilitada la gestión en las mismas compañías de seguros, esto, al perder al personal clave que sabe cómo gestionar la asistencia inmediata a los asegurados, por lo que es de suma importancia, el contar con protocolos que en caso de faltar las personas claves, el personal de una aseguradora tenga la capacidad de reaccionar y saber qué hacer en un hecho catastrófico.

Por lo tanto, es importante conocer los procedimientos o lineamientos que las aseguradoras poseen para la atención a emergencias por terremotos.

Con base a este panorama, es necesario responder la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuáles son los procedimientos o protocolos dentro de la Aseguradora Pacto para la atención de emergencia en caso de terremoto?

3.2 Objetivos de investigación

3.2.1 Objetivo general

Determinar la existencia de procedimientos o protocolos de la Aseguradora Pacto para la atención de siniestros en caso de terremoto.

3.2.2 Objetivos específicos

- a) Averiguar si existe dentro de la aseguradora proceso o procesos para la atención de siniestro por terremoto.
- b) Indagar si existen manuales o procedimientos para la atención de siniestros por terremoto.
- c) Comprobar si el personal con que cuenta la aseguradora para la atención de siniestros por terremoto recibe capacitación constante en los lineamientos para la atención de este tipo de siniestros.

3.3 Alcances y límites de la investigación

El siguiente estudio se enfocó en diagnosticar el estado actual del departamento de reclamos en su capacidad de gestión ante la problemática planteada.

Como una de las limitantes para realizar esta investigación se puede mencionar el acceso limitado a los procedimientos e información de la aseguradora debido a las medidas de seguridad que implementa por el objeto a que se dedica y seguridad de la marca.

3.4 Metodología aplicada en la práctica

Para Bernal Torres “la metodología es entendida como el conjunto de aspectos operativos del proceso investigativo, que no es más que la concepción mayormente conocida en el ambiente académico en general. Por ello, cuando se acude a la investigación es usual referirnos a la metodología como ese conjunto de aspectos operativos que se tienen en cuenta para realizar un estudio” (2006:55)

Este estudio se basa en un paradigma mixto: cualitativo y cuantitativo, con un enfoque de alcance exploratorio-descriptivo, lo que permite un grado de análisis e interpretación de las condiciones existentes en el momento oportuno. Esta selección se basa a que la información puede ser comprendida a través de distintos procesos, tanto en forma deductiva como inductiva (García J. d., 2009)

3.4.1 Sujetos

Para el desarrollo del trabajo de investigación se consideran relevantes las opiniones y experiencia del personal que está directamente relacionado con los procesos de atención de siniestros en la aseguradora. Esto debido a que son las personas que atenderán o darán asesoría en caso de una emergencia o catástrofe por terremoto.

Se incluyen como sujetos de investigación a las siguientes posiciones o puestos:

- Coordinador técnico. Persona responsable de la operación en una aseguradora, encargada de que toda la parte administrativa opere en óptimas condiciones, debido a que es donde se materializa el servicio que brinda una aseguradora.
- Jefe de reclamos. Persona encargada del departamento de reclamos.
- Ajustador de emergencias. Persona que se dirige al punto de la emergencia y que su función principal es atender al asegurado y recopilar toda la información necesaria para poder cubrir un siniestro.
- Ajustador de campo. Persona que determina las valuaciones de los daños ocasionados por un siniestro.
- Analista de siniestros. Persona que define la procedencia del reclamo presentado, brinda la información y seguimiento del reclamo presentado hacia el asegurado.
- Auxiliar I. Persona encargada de ingresar los reclamos que presentan los asegurados en los ramos de daños.
- Jefe de suscripción. Persona encargada del área de suscripción en Aseguradora Pacto.
- Jefe de emisión. Persona encargada de la emisión de las pólizas suscritas y de enviar los certificados de las pólizas contratadas por los asegurados.

Tomando en consideración los objetivos del trabajo de investigación, se consideraron como sujetos de investigación, todas las personas que están involucradas en el servicio de la atención de emergencia por reclamos del ramo de daños en la aseguradora, teniendo una representación de ocho personas como sujetos de estudio.

A continuación se detalla la cantidad de sujetos de estudio:

Ilustración No. 5

Tabla 2. Cantidad de personas a entrevistar

Puesto	Cantidad de personas
Coordinador Técnico	1
Jefe de Reclamos	1
Ajustador de Emergencias	1
Ajustador de Campo	1
Analista de siniestros	1
Auxiliar I	1
Jefe de Suscripción	1
Jefe de Emisión	1
Total	8

Fuente: Elaboración propia, abril 2015.

3.4.2 Instrumentos

“Los instrumentos son utilizados en las investigaciones para medir las variables y en algunos casos llegan a combinarse varias técnicas de recolección de datos” (Sampieri, Fernández y Baptista: 2010: 217).

En la presente investigación, se utilizaron los siguientes instrumentos:

a. Entrevista al Coordinador del Área Técnica.

- Objetivo del instrumento: Determinar los protocolos o procedimientos que existen en el departamento de reclamos para la atención de un siniestro por terremoto. El instrumento (ver anexo 1) consiste en las pautas que el aplicador del instrumento sigue al momento de llevar a cabo la entrevista. Esta pauta incluye un texto que el aplicador necesita leer textualmente a la persona entrevistada.

- La información que se incluyó en el instrumento fue: objetivo de la entrevista, autorización para ser grabada la entrevista y las preguntas para orientar la entrevista. Como último paso (preguntas de la entrevista), se incluyen las diez preguntas que se realizaron.

b. Cuestionario al personal de atención de siniestros por reclamos de daños:

- Objetivo del instrumento: Identificar el conocimiento que posee el personal del área de reclamos de “Aseguradora Pacto” de los procedimientos o protocolos a seguir para la atención de siniestros por terremoto. Además, establecer el conocimiento que posee el personal técnico sobre cómo proceder ante un siniestro como tal.

3.4.3 Validación de instrumentos:

Los instrumentos se validaron a través de un juicio de expertos. Esto consistió en la opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos cualificados en éste, y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones. (Escobar y Cuervo, 2008:29).

3.4.4 Procedimiento

Para la presente investigación, se trabajó en los siguientes pasos, los cuales ayudaron a definir el cuestionamiento objeto de estudio.

- c. Antecedentes de la aseguradora.
- d. Investigación de conceptos vigentes relacionados al tema de investigación.
- e. Planteamiento del problema, la cual surge con la necesidad de definir la existencia de protocolos dentro de la aseguradora.
- f. Establecimiento de objetivo general y objetivos específicos.
- g. Establecimiento del tipo de investigación a desarrollar.
- h. Determinación de los sujetos de investigación.
- i. Validación de instrumentos.
- j. Realización del instrumento para el desarrollo del trabajo de campo.
- k. Resultados del instrumento.
- l. Análisis de los hallazgos más significativos.

Capítulo 4

4.1 Presentación de resultados

Con la finalidad de respaldar la investigación para determinar la existencia de procedimientos o protocolos de la Aseguradora Pacto para la atención de siniestros en caso de terremoto, se procedió a realizar el trabajo de campo por lo cual se utilizó como parte de la metodología de recopilación de información, instrumentos como la guía de entrevista, la cual fue realizada al coordinador del área técnica y al jefe de reclamos; también se realizó un cuestionario dirigido al personal operativo del área de reclamos y a los jefes de área de servicio al cliente, negocios, suscripción y emisión, con el fin de que la información que se recopilara, fuese más enriquecedora; resultados que se presentan a continuación.

4.2 Resultados entrevista

Los datos se desarrollaron en una matriz de sentido, con el fin de presentar las respuestas y comentarios las cuales fueron proporcionadas por el coordinador del área técnica y el jefe de reclamos, quienes son las personas en alta jerarquía del área técnica de una aseguradora y que por tal razón, tienen un mayor conocimiento y especialización al momento de aplicar las condiciones generales del contrato de seguro y los pasos que se deben de seguir para la atención de una emergencia.

Ilustración No. 6

Tabla 3. Matriz de sentido

No.	Pregunta	Sujeto 1 (Coordinador del área técnica)	Sujeto 2 (Jefe de reclamos)	Comentario
1	¿Cómo está integrado el departamento de reclamos daños dentro de la aseguradora?	Está integrado por un jefe de sección, un jefe de unidad y personal operativo con que apoyan las gestiones del área de reclamos.	Está integrada por una persona que ingresa los reclamos. Dos analistas de siniestros de autos y un ajustador de talleres. Un ajustador de emergencia, un encargado de salvamentos y recuperaciones, un jefe de unidad de reclamos-daños y el jefe de reclamos.	Se pudo observar que ambas respuestas coinciden en cuanto a cómo está integrada el área de reclamos, aportando mayor información el jefe de reclamos.
2	En caso de un siniestro por terremoto, ¿quiénes son las personas que realizan la atención del siniestro?	Está involucrado el jefe de sección y de unidad, quienes coordinan con los proveedores especializados en la atención de las emergencias.	El jefe de unidad es la persona que coordina los movimientos y atención para un siniestro por terremoto. Y el jefe de reclamos apoya para la coordinación en casos que se necesiten empresas que atiendan los siniestros	Ambos jefes manifestaron la misma información, siendo un poco más específica la información del jefe de reclamos.
3	En caso de un siniestro por terremoto, ¿la aseguradora cuenta con protocolos para la atención? ¿En qué consisten estos protocolos? ¿Me podría explicar los pasos que menciona el protocolo?	Si se cuentan con protocolos. Consisten en saber qué hacer en caso de una emergencia. No se tienen escritos esos protocolos.	Los protocolos como tal "per se" no se tienen. Los protocolos son manejados por el jefe de unidad y de reclamos.	Se confirma que no existen protocolos diseñados para la atención de un siniestro por terremoto, la información la manejan solamente los jefes.

Continúa tabla No. 3

No.	Pregunta	Sujeto 1 (Coordinador del área técnica)	Sujeto 2 (Jefe de reclamos)	Comentario
4	¿Conoce el número de asegurados que tienen la cobertura de terremoto?	Si, solo generando reporte para confirmar.	No conoce el número de asegurados por terremoto, lo puedo gestionar pero no lo conozco.	Ambos jefes manifestaron que generando archivo, si podían ver el número de asegurados.
5	¿Considera que el personal del área de reclamos, está capacitado para la atención de un siniestro totalmente catastrófico por terremoto?	No todos están capacitados, falta realizar capacitaciones.	No está capacitado. Porque la gestión de qué hacer en una situación de esa magnitud solo la tengo yo en mi mente y mi jefe. El área de reclamos no sabría qué hacer.	Se pudo evidenciar que tanto el coordinador como el jefe de reclamos, consideran que el personal del área, no está capacitado.
6	¿En caso de un siniestro catastrófico por terremoto, considera que el personal de la aseguradora está capacitado para saber qué hacer y cómo atender los reclamos que se presentan?	El personal no está capacitado para poder saber qué hacer en caso de siniestro por terremoto.	No sabrían que hacer, tal vez solo capacitándolos y así emergentemente sacarlos a las calles y realizar los informes de siniestros.	Ambas repuestas coinciden que la gente de la aseguradora no sabría qué hacer para atender una emergencia por terremoto.
7	¿La aseguradora cuenta con proveedores para la atención de una emergencia por terremoto?	Si cuenta con proveedores.	Si cuenta con proveedores que atiendan una emergencia por terremoto.	La aseguradora, si cuenta con el apoyo de proveedores para la atención de un siniestro.

Continúa tabla No. 3

No.	Pregunta	Sujeto 1 (Coordinador del área técnica)	Sujeto 2 (Jefe de reclamos)	Comentario
8	¿Los proveedores conocen los protocolos que maneja la aseguradora en caso de un siniestro por terremoto?	No cuentan con los protocolos por escrito.	Ellos saben qué hacer, ellos se ubican en puestos estratégicos, esperan la llamada y así realizan su trabajo. El trabajo de campo si lo saben hacer. No es necesario que lo sepan. Que sepan un protocolo de la aseguradora no lo poseen, entonces si es necesario que lo sepan.	Los proveedores si saben que hacer, pero no cuentan con los protocolos por parte de la aseguradora.
9	¿El personal de la aseguradora, ha tenido capacitaciones para la atención de un siniestro por terremoto?	No cuentan con una capacitación tan específica para la atención de un terremoto.	No han tenido capacitaciones en la línea de atención a siniestros.	La aseguradora no ha visto la necesidad de capacitar a su personal con el fin de estar preparados para una catástrofe.

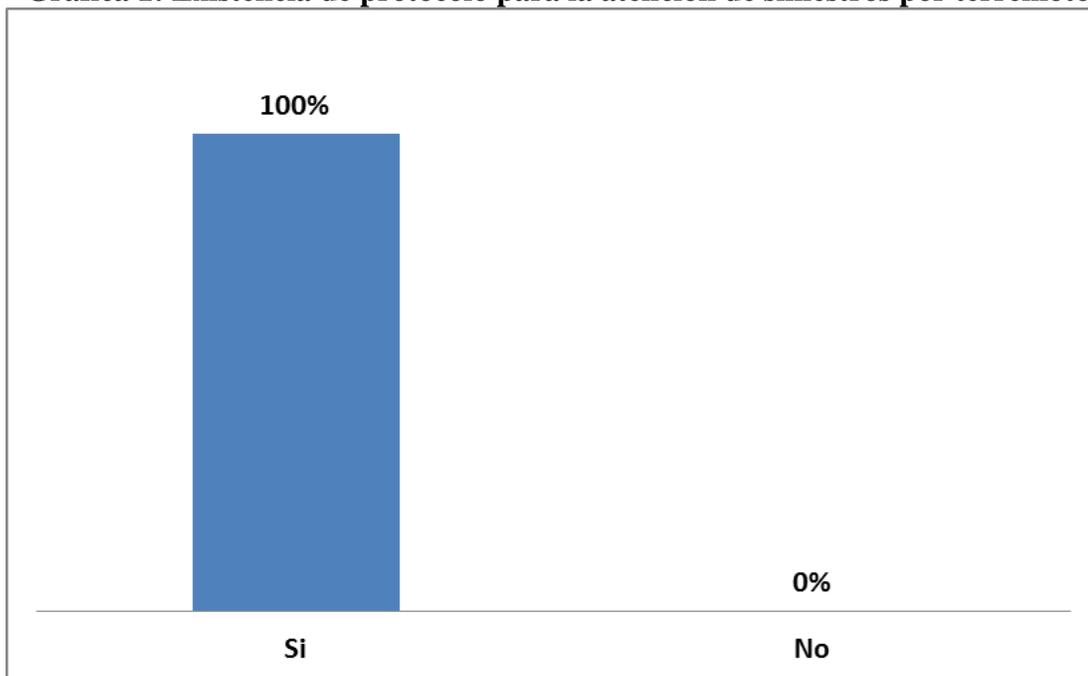
Fuente: Elaboración propia, abril 2015.

4.3 Resultados del cuestionario

El cuestionario se utilizó durante el trabajo de campo para obtener información directamente del personal del área de reclamos, así mismo, con el fin de enriquecer mejor la información, se procedió a tomar datos con los jefes de atención al cliente, área de negocios, área de emisión y área de suscripción.

Ilustración No. 7

Gráfica 1: Existencia de protocolo para la atención de siniestros por terremoto

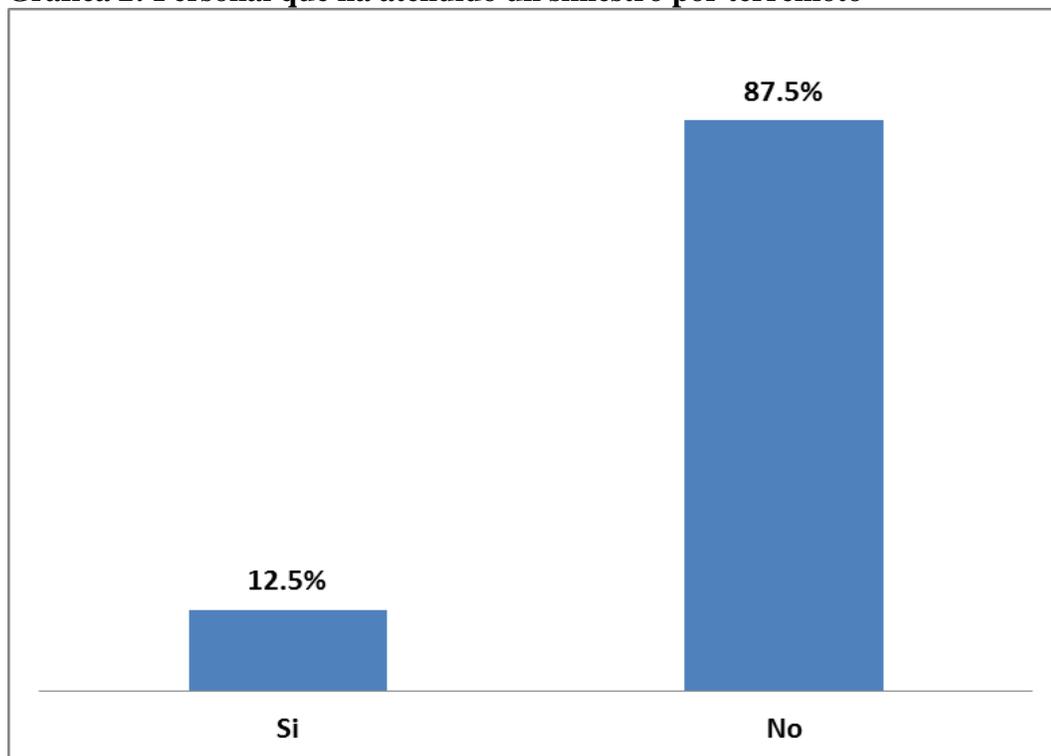


Fuente: Elaboración propia, abril 2015.

Se puede apreciar que el personal encuestado, considera que la aseguradora si cuenta con protocolos para la atención de una emergencia por siniestros de terremoto.

Ilustración No. 8

Gráfica 2: Personal que ha atendido un siniestro por terremoto

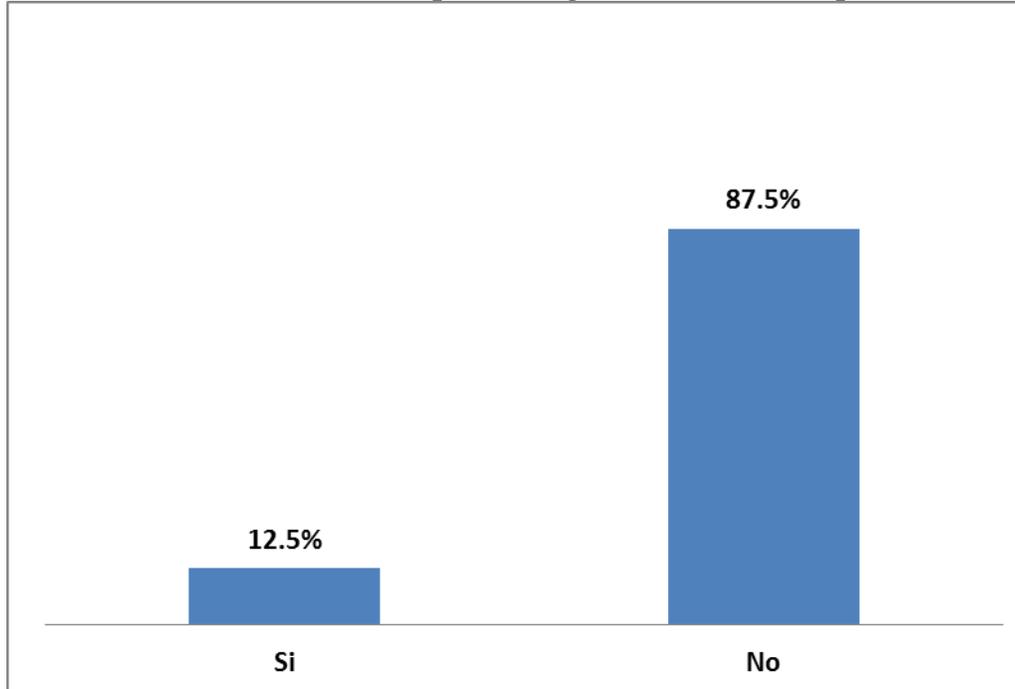


Fuente: Elaboración propia, abril 2015.

Del total del grupo encuestado, solamente el 12.5% declaran que si ha coordinado una atención por siniestros de terremoto y el resto, manifestaron que no habían coordinado alguna emergencia por terremoto.

Ilustración No. 9

Gráfica 3: Conocimiento de los pasos a seguir en un siniestro por terremoto



Fuente: Elaboración propia, abril 2015.

Como se puede observar, al consultar si sabían los pasos a seguir en un siniestro por terremoto, el 88.5% indicó que no saben qué hacer, solamente el 12.5 % indicó que si sabe qué hacer, describiendo dos pasos, los cuales son:

- a. Solicitar datos a la persona que reporta la emergencia.
- b. Enviar correo para coordinar al ajustador.

Ilustración No. 10

Tabla 4. Gestiones a realizar en caso de coordinar una asistencia

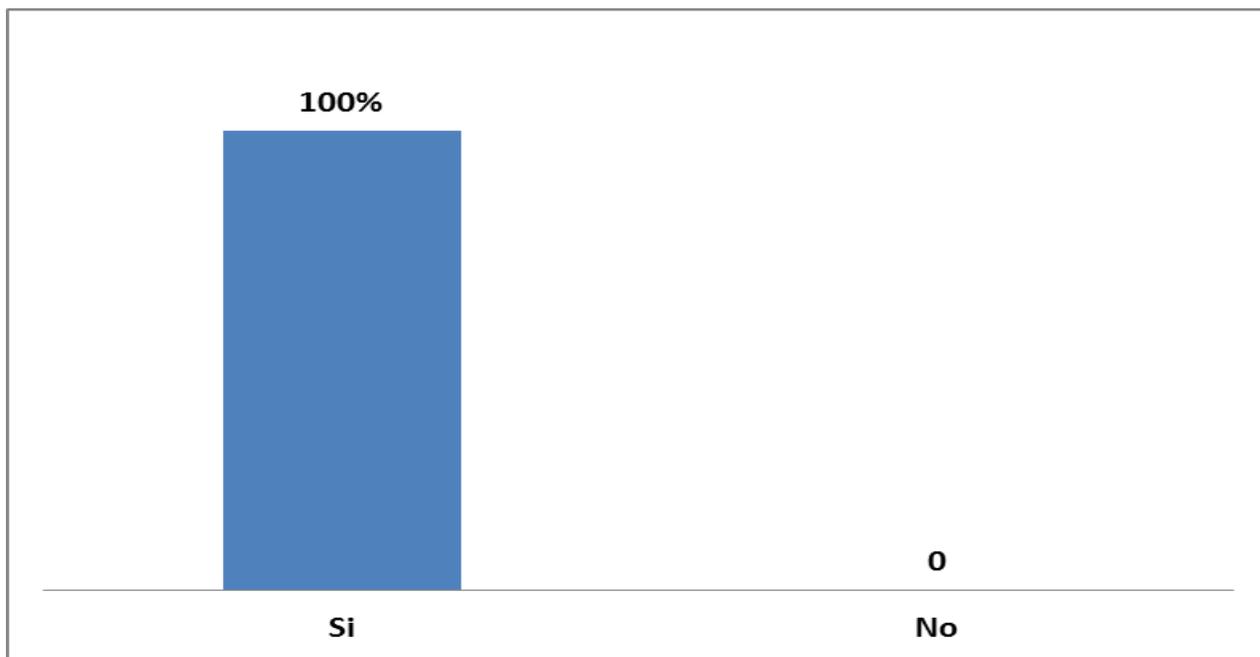
GESTIONES	Respuestas	Porcentaje
En caso de terremoto, ¿Qué gestiones realizaría para coordinar una asistencia? Esperar a recibir llamada por reclamo.	1	10
En caso de terremoto, ¿Qué gestiones realizaría para coordinar una asistencia? Contactar a cabina de emergencia	4	40
En caso de terremoto, ¿Qué gestiones realizaría para coordinar una asistencia? Enviar un correo a las filiales	1	10
En caso de terremoto, ¿Qué gestiones realizaría para coordinar una asistencia? Prepararse para atender la emergencia	4	40

Fuente: Elaboración propia, abril 2015.

En esta pregunta, la mayor parte de personas encuestadas, coincide en que la gestión principal que realizaría en caso de un terremoto es contactar a la cabina de emergencias y prepararse para atender la emergencia.

Ilustración No. 11

Gráfica 4: Existencia de documentos que describen el proceso de atención a una emergencia por terremoto

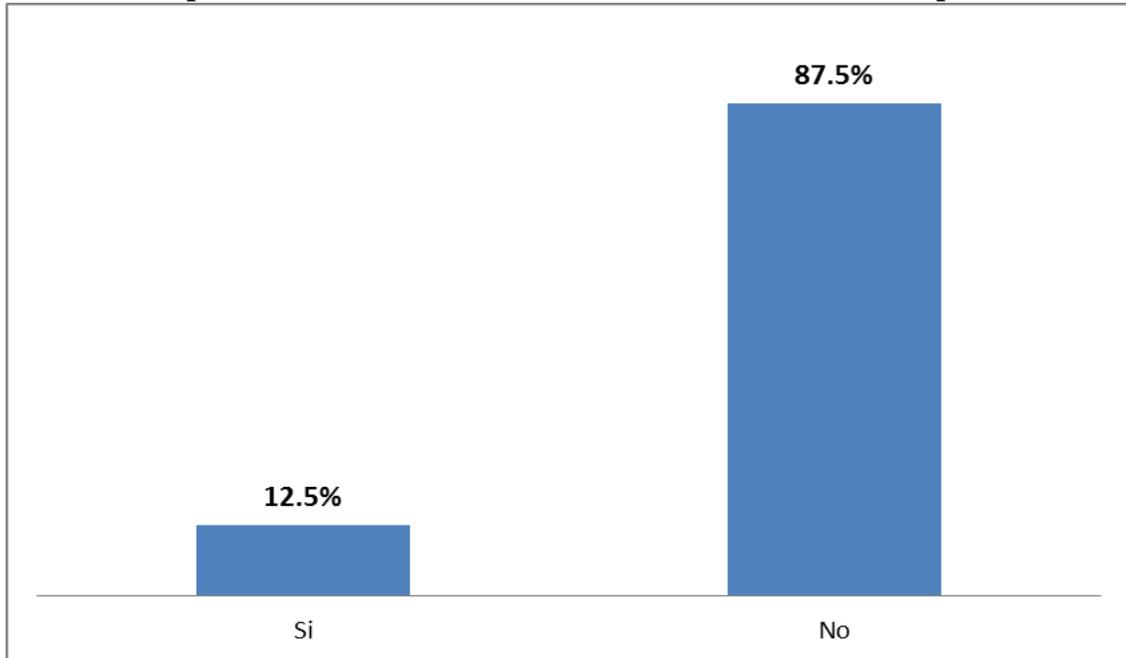


Fuente: Elaboración propia, abril 2015.

Al consultarle a las personas encuestadas, acerca de que si la aseguradora cuenta con documentos que describan el proceso de cómo se debe atender una emergencia por terremoto, el 100% confirmó que si se tienen procesos para atender una emergencia por terremoto.

Ilustración No. 12

Gráfica 5: Capacitación en temas de atención en caso de un siniestro por terremoto

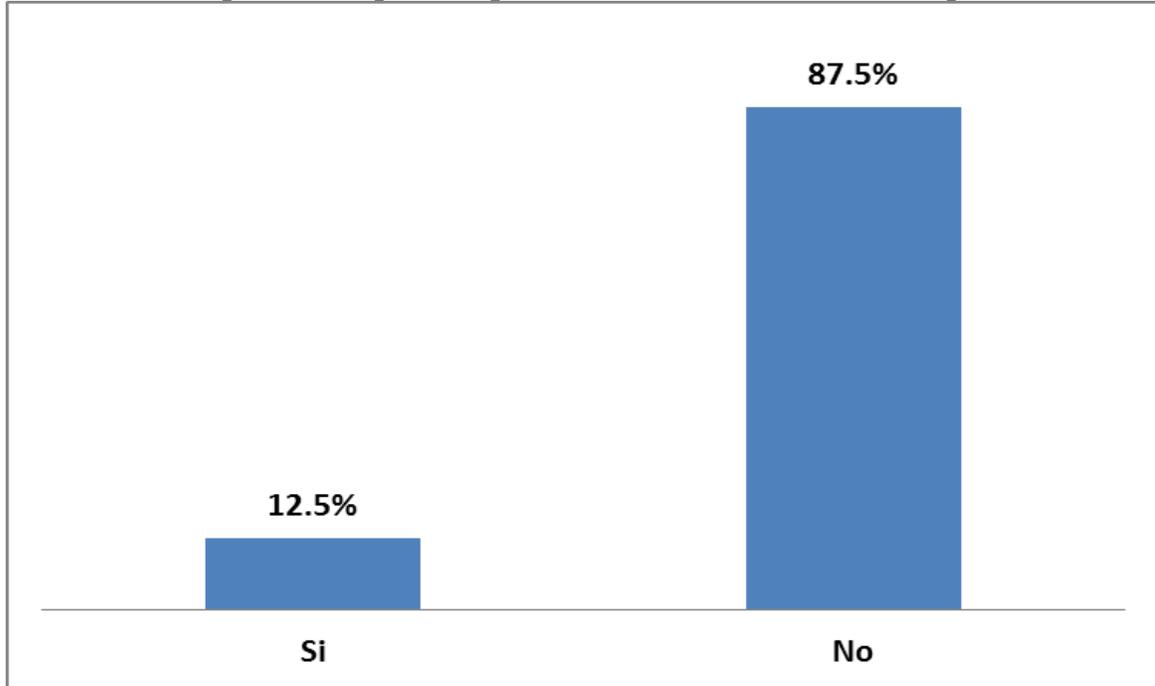


Fuente: Elaboración propia, abril 2015.

Como se puede observar, solamente el 12.5% de las personas encuestadas manifiestan que si están capacitados y saben qué hacer para un siniestro por terremoto, por el contrario, la mayoría indicó no estar capacitada para poder atender una emergencia por terremoto.

Ilustración No. 13

Gráfica 6: Percepción de capacidad para atender un caso de siniestro por terremoto



Fuente: Elaboración propia, abril 2015.

Al consultar a las personas encuestadas, solamente el 12.5% considera estar capacitado para atender un siniestro por terremoto, indicando que un 88.5 % manifestó no estar capacitado.

Capítulo 5

5.1 Análisis e interpretación de resultados

Después de la recopilación de información durante el trabajo de campo realizado en Aseguradora Pacto y haber sintetizado las gráficas y matriz de sentido con los resultados obtenidos, es necesario presentar el análisis correspondiente de los mismos; fundamentando los resultados del estudio con el marco teórico, a manera de que sean sustentados de una forma técnica.

5.1.1 Discusión de los resultados

Análisis de la gestión del seguro.

De acuerdo a la Asociación Guatemalteca de Instituciones de Seguro (AGIS) el seguro “es un sistema de protección de las personas y del patrimonio frente a diversos hechos que amenazan la integridad, la vida, el interés y la propiedad”. Por lo anterior, una compañía de seguros, debe enfocar sus esfuerzos en brindar una adecuada respuesta al momento en que un riesgo amparado en la póliza llegue a acaecer y se atienda a la brevedad. En una aseguradora el departamento encargado de actuar en el momento de un siniestro, es el área de reclamos. En el trabajo de campo realizado para efectos de este estudio, en el departamento de reclamos de Aseguradora Pacto el personal encuestado, los jefes de las áreas de servicio de una aseguradora, como lo es, el área de negocios, el área de servicio al cliente, el área de suscripción y el área de emisión, aseveran que sí existen protocolos establecidos dentro de la aseguradora para atender un siniestro por terremoto. Sin embargo, al cuestionar al personal de estas áreas si habían coordinado una asistencia y si sabían que hacer en caso de un siniestro por terremoto se evidenció desconocimiento de la gestión de un siniestro por terremoto.

Atención en un siniestro por terremoto tanto a personas como a bienes.

La Asociación Peruana de Empresa de Seguros (APESEE) presenta una clasificación de seguros, mencionando que los mismos son integrados por seguros patrimoniales o de daños y seguro de personas. Los seguros patrimoniales o de daños, son aquellos que están dirigidos directamente a los bienes, y el seguro de personas, son aquellos que como su nombre lo indica, están dirigidos a personas.

Dependiendo de la severidad de un siniestro por terremoto, es posible que una aseguradora deba cubrir ambas clasificaciones, es decir, tendría que afectar sus coberturas cubriendo los bienes que se verían afectados por un terremoto y así mismo, tendrían que cubrir a los asegurados o beneficiarios que se verán afectados por dicho suceso. Es por ello, que una aseguradora, debe establecer protocolos claros, que proporcionen los pasos a seguir en el momento de un siniestro por terremoto, pero esto no debe de quedarse en papeles, sino cada integrante de la aseguradora, debe conocer estos protocolos y ponerlos en práctica cuando se amerite, con el fin de brindar un buen servicio a los clientes que adquirieron un contrato de seguro para estar cubiertos en caso de un terremoto. Lo anterior lo confirma (Cuoso, 2004) al decir que la “atención al cliente está constituida por todas las acciones que realiza la empresa para aumentar el nivel de satisfacción de sus clientes. La atención al cliente, es cualquier cosa que sirva al cliente para obtener los beneficios que espera o podría esperar de un producto”.

En el trabajo de campo se pudo determinar, que no existen protocolos por escrito para atender a los clientes en caso de un siniestro por terremoto. Así mismo, lo confirma la entrevista realizada al coordinador técnico (persona en una compañía de seguros, encargada de dirigir, coordinar y supervisar la columna vertebral de una aseguradora, dentro de la cual entre otras áreas es integrada por el área de reclamos) y al jefe de reclamos, quienes consideran tener la capacidad de saber cómo proceder en caso de un siniestro por terremoto, pero explican que estos pasos o procedimientos no están definidos en un documento físico.

La falta de sistematización de procesos pone en riesgo la atención al cliente, ya que, en caso de que un siniestro por terremoto sea de magnitudes severas, no solo el alto mando de una aseguradora debe de saber cómo proceder para coordinar la atención de sus asegurados, sino también el personal del área de reclamos, como toda la organización tienen por obligación, saber qué hacer para atender a sus clientes.

Capacitación en los procedimientos o protocolos

Los resultados muestran que las personas que integran el área de reclamos, no han sido capacitadas para saber qué hacer en caso de un siniestro por terremoto, dando como resultado que en caso de un siniestro catastrófico, solamente el coordinador técnico y el jefe de reclamos, saben qué hacer para atender a los clientes que cuentan con una cobertura por medio de un seguro contratado.

Según Aguilar (2010) define la capacitación “como la acción tendiente a desarrollar los conocimientos, habilidades y actitudes del trabajador con el propósito de prepararlo para que se desempeñe correctamente en un puesto específico de trabajo”. (Como se citó en Grados, 1999).

Colina, J, Giordano, O y Mitchell, Ann (2011) consideran que la capacitación a trabajadores es un instrumento de altas potencialidades para elevar la productividad y competitividad. Es necesario que se identifique cuáles son los conocimientos, habilidades y motivaciones que la capacitación puede dar para elevar la productividad de los trabajadores. Por percibir de manera directa el potencial de rentabilidad económica de la capacitación, las empresas son el agente económico más propenso a invertir en acciones de formación. La capacitación con calidad y pertinencia es un valioso recurso para elevar la competitividad de las empresas.

Por esta razón, tanto el coordinador técnico como el jefe de reclamos, manifiestan la urgente necesidad de establecer procedimientos en un documento, que oriente no solo al personal del área de reclamos, sino a todo el personal de la aseguradora para atender este tipo de siniestros paralelamente capacitándolos en el uso del mismo y en la atención a siniestros.

Conclusiones

1. Aseguradora Pacto no cuenta con protocolos y/o procedimientos escritos para la atención de siniestro por terremoto, por lo que en un hecho catastrófico se corre el riesgo de brindar un mal servicio a los asegurados y que esto llegue hasta la pérdida de clientes y mala imagen de la aseguradora.
2. Existe el conocimiento sobre los pasos a seguir en caso de un siniestro por terremoto, éste lo poseen únicamente el coordinador técnico y el jefe de reclamos, lo que ocasiona un alto riesgo en la prestación del servicio en caso de un siniestro catastrófico, si las personas que tiene el conocimiento llegaran a faltar, el personal de la aseguradora no podría atender un siniestro de tales magnitudes.
3. Aseguradora Pacto no cuenta con manuales o procedimientos escritos que normen los pasos a seguir en caso de un siniestro por terremoto, llegando a ocasionar con ello, que el personal no sepa que hacer en caso de un siniestro por terremoto.
4. El personal de Aseguradora Pacto no ha recibido capacitación constante que lo faculte para atender una emergencia por terremoto, esto afecta la atención en un hecho catastrófico, debido a que en un siniestro de grandes proporciones y se severidad alta, la aseguradora necesitaría el apoyo de todo su personal y si este no está capacitado, se corre el riesgo de brindar un mal servicio.

Referencias bibliográficas

1. Asociación Guatemalteca de Instituciones de Seguro (AGIS) (2014, 23 de octubre). **¿Qué es el Seguro?** Recuperado de: <http://www.agis.com.gt>
2. Clasificación de seguros (23 de octubre.) Asociación Peruana de Empresa de Seguros (APESEE) Recuperado de: <http://www.apeseg.org.pe>
3. Cuoso, Renata (2004) **Atención al cliente. Guía práctica de técnicas y estrategias**, (1era ed.). Ideas Propias, Editorial Vigo
4. Definición de Proceso Diccionario en web (06 de noviembre 2014) Recuperado de: <http://definicion.mx/proceso/#ixzz3IMWLy3C>.
5. Enciclopedia Financiera. (2014, 08 de noviembre) Definición de Aseguradora Recuperado de: <http://www.encyclopediafinanciera.com/sistemafinanciero/aseguradoras.htm>.
6. Fontalvo Herrera, Tomás José; y Vergara Shmalbach, Juan Carlos (2010) **La gestión de la calidad en los servicios ISO 9001:2008**. España: Eumed Editorial. Primera Edición.
7. Instituto de Sismología, Vulcanología, Meteorología e Hidrología (INSIVUMEH) (2013) [Boletín]. Guatemala: Autor Recuperado de: <http://www.insivumeh.gob.gt/>
8. Jorge Aguilar, (2010) **El proceso administrativo de la capacitación**. Recuperado de: http://www.conductitlan.net/psicologia_organizacional/proceso_administrativo_de_la_capacitacion.pdf

9. Juan Hoyos, (2012) **¿Qué es un protocolo de atención y como diseñarlo?**
Recuperado de: <https://jdhalaaminuta.wordpress.com/2012/05/31/que-es-un-protocolo-de-atencion-y-como-disenarlo/>
10. Karen Romero Reyes (2010) **La capacidad y la motivación como herramientas para conseguir una ventaja competitiva.** Recuperado de:
<http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/28840/1/Romero%20Reyes.pdf>
11. La atención al cliente, un proceso crítico (2014) Revista Estrategias del Seguro y Banca.
Recuperado de: <http://www.revistaestrategas.com.ar/noticia-984.html>
12. María López, (2013) **Importancia de la calidad del servicio al cliente.** Recuperado de:
<http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>
13. Miranda González, Francisco J.; Chamorro Mera, Antonio; y Rubio Lacoba, Sergio (2007) **Introducción a la gestión de la calidad.** España: Delta Publicaciones.
14. Molina Rodríguez, (2011) **Análisis y optimización del proceso para solicitud de seguro contra incendio para los créditos de vivienda otorgados por una institución bancaria.** (Tesis de maestría, Universidad Rafael Landívar)
15. Navarro, J. (2015) Mejoras al departamento de ventas y bodega de la Empresa Casbelsa S. A. Tesis inédita. Facultad de ingeniería. Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial. Universidad San Carlos de Guatemala. Recuperado de:
http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_3151_IN.pdf
16. Pérez Fernández de Velasco, José Antonio (2010) **Gestión por procesos.** España: Esic Editorial. Cuarta Edición.

17. Reyes, C. y Rubio, E., (2008) **Estudio de Vulnerabilidad Sísmica Estructural en un sector de la zona 7, de la ciudad de Guatemala.** (Tesis de Ingeniería, Universidad de San Carlos de Guatemala)
18. Rodríguez, Silvia (2011) **Análisis y optimización del proceso para solicitud de seguro contra incendio para los créditos de vivienda otorgados por una institución bancaria.** Tesis de Licenciatura, Universidad Rafael Landívar.
19. Sampieri, H, Fernández, C. y Baptista, P. (2010). **Metodología de la Investigación.** (5^a ed.) México: McGraw-Hill.
20. Secretaria de trabajo y prevención social, (2008) **Diagnóstico de necesidades de capacitación.** Recuperado de:
http://observatoriodelacapacitacion.stps.gob.mx/oc/pdf/Guia_capacitacion_Diagnostico_Necesidades_Capacitacion.pdf
21. Torres Pérez, V. (2006) **Calidad total en la atención al cliente. Pautas para garantizar la excelencia en el servicio** (1era ed.). España. Ideaspropias Editorial.
22. Universidad de Cádiz. (2014). **Protocolo de actuación en caso de Siniestro.** Recuperado de: <http://servicio.uca.es/economia/Unidad/Siniestros%201>

Anexos

Anexo 1



Universidad Panamericana

Facultad de Ciencias Económicas

Práctica Empresarial Dirigida

Tema: Protocolos para la atención de siniestros por terremoto.

Cuestionario

El siguiente cuestionario tiene como objetivo analizar si existe dentro de la aseguradora, protocolos para la atención de siniestro por terremoto.

Toda la información que usted proporcione a través del mismo es de carácter confidencial y anónimo. Se le agradece su participación respondiendo las preguntas que se le presentan a continuación.

Puesto que desempeña:

Tiempo de laborar en la empresa: _____ **Fecha:** _____

1. ¿Existen protocolos establecidos dentro de la aseguradora para la atención de siniestros por terremoto?

Sí

No

Comentarios _____

2. ¿Ha coordinado alguna vez, la atención de un siniestro por terremoto?

Sí

No

3. ¿Sabe qué pasos seguir en caso de un siniestro por terremoto?

Sí

No

De ser su respuesta positiva, favor describa los pasos_____

4. En caso de terremoto, ¿Qué gestiones realizaría para coordinar una asistencia?

Esperar a recibir llamada por reclamo

Contactar a cabina de emergencia

Enviar un correo a las filiales

Prepararse para atender la emergencia

5. ¿La Aseguradora cuenta con documentos que describan el proceso de cómo se debe atender una emergencia por terremoto?

Sí

No

6. ¿Ha sido capacitado para saber qué hacer en caso de un siniestro por terremoto?

Sí

No

7. ¿Considera estar capacitado para la atención de un siniestro por terremoto?

Sí

No

Gracias por su colaboración.



Anexo 2

Pautas para entrevista al coordinador del área técnica

Paso 1: Saludar a la persona entrevistada.

Paso 2: Leer el siguiente texto que indica el objetivo de la entrevista:

- Esta entrevista tiene como objetivo obtener información

Paso 3: Realizar la siguiente pregunta:

- ¿Autoriza usted que esta entrevista sea grabada en modo de audio para tener acceso a la información que usted proporcionará? De ser afirmativa su respuesta ¿puede firmar el consentimiento informado?

Paso 4: Proporcionar el consentimiento informado si la respuesta fue afirmativa. O bien comenzar con el paso 5 si la respuesta fue negativa. De ser así, tome nota en hojas adjuntas de la información que se le proporcione.

Paso 5: Leer cada pregunta y hacer pausas para escuchar al entrevistado

1. ¿Cómo está integrado el departamento de reclamos?
2. En caso de un siniestro por terremoto, ¿quiénes son las personas que realizan la atención del siniestro?
3. En caso de un siniestro por terremoto, ¿la aseguradora cuenta con protocolos para la atención? ¿En qué consisten estos protocolos? ¿Me podría explicar los pasos que menciona el protocolo?

4. ¿Cuáles son los pasos que se deben seguir en caso de un siniestro por terremoto?
5. ¿Conoce el número de asegurados que tienen la cobertura de terremoto?
6. ¿Considera que el personal del área de reclamos, está capacitado para la atención de un siniestro totalmente catastrófico por terremoto?
7. ¿En caso de un siniestro catastrófico por terremoto, considera que el personal de la aseguradora está capacitado para saber qué hacer y cómo atender los reclamos que se presentan?
8. ¿La aseguradora cuenta con proveedores para la atención de una emergencia por terremoto?
9. ¿Los proveedores conocen los protocolos que maneja la aseguradora en caso de un siniestro por terremoto?
10. ¿El personal de la aseguradora, ha tenido capacitaciones para la atención de un siniestro por terremoto?

Anexo 3.

Consentimiento informado

Se está llevando a cabo un proceso de investigación para determinar la existencia de procedimientos o protocolos en caso de un siniestro por terremoto, para ello se le solicita su participación para una entrevista con una duración de aproximadamente 20 minutos.

La investigación es de carácter confidencial para los colaboradores, es decir que sus nombres, los de sus compañeros y las instituciones mencionadas permanecerán anónimos durante todo el proceso de la investigación, especialmente en la publicación de los resultados. El interés de los investigadores es de establecer la existencia de protocolos y/o procedimientos para la asistencia en siniestros por terremoto y no de identificar a personas o instituciones.

La información obtenida el día de hoy, será grabada digitalmente para ser transcrita posteriormente para su análisis y será resguardada bajo los protocolos de confidencialidad que rigen el trabajo investigativo.

En Guatemala, hoy _____

Carlos Manuel Galindo Fuentes

Estudiante de Programa ACA (Administración de Empresas)

Universidad Panamericana

Confirmando que he leído y/o escuchado el consentimiento informado, tengo claros los objetivos y el manejo de la confidencialidad de la información que será abordada en las actividades mencionadas y estoy de acuerdo en participar en el estudio y que sea grabada la entrevista.

Nombre del participante: _____ Firma _____

Propuesta
Protocolos para la atención de un siniestro por terremoto

Introducción

La propuesta para la implementación de un protocolo de atención en caso de emergencia por terremotos que se presenta a continuación, nace de las necesidades detectadas en aseguradora Pacto en contar con un protocolo que guíe al personal de la aseguradora para poder brindar la coordinación para la atención en caso de un siniestro por terremoto.

En Guatemala según el Instituto Nacional de Sismología, Vulcanología, Meteorología e Hidrología “INSIVUMEH” en su reporte del año 2013, se detectaron 1,734 movimientos telúricos de los cuales 1,434 se clasificaron como sismos locales, 251 como sismos regionales y 49 fueron catalogados como sismos distantes, sin ir tan lejos y se analiza el mes de marzo del año 2015, los sismos detectados fueron 73. Esta información para una aseguradora debe de ser de suma y vital importancia, debido a que el riesgo latente que se corre por ser un país altamente sísmico, obliga a una aseguradora a prepararse para poder apalear las emergencias que puedan ocurrir en caso de un siniestros por terremoto de alta magnitud que ocasionen daños, tanto a los bienes como a las personas.

Así mismo, si la aseguradora no cuenta con un protocolo de atención en caso de un siniestro por terremoto y las personas que tienen el conocimiento llegaran a faltar, el servicio que se les brindaría a los asegurados no sería el adecuado, ocasionando con ello, poca credibilidad y mala imagen reputacional.

Es por ello que se presenta a continuación una propuesta para la implementación de un protocolo para la atención de un siniestro por terremoto.

Justificación

En relación a los hallazgos obtenidos durante el desarrollo de la investigación, se pudo evidenciar que aseguradora Pacto, no cuenta con protocolos definidos para atender a los asegurados en caso de un siniestro por terremoto, así mismo, se pudo definir que en caso de un siniestro por terremoto, la únicas personas que saben de forma tácita cómo coordinar la atención a los asegurados, es el coordinador técnico y el jefe de reclamos, esto es un problema muy serio ya que en caso de que estas personas falten en la organización, la aseguradora no cuenta con protocolos definidos que guíen al demás personal de la aseguradora, a poder coordinar una emergencia por terremoto, afectando con ello el servicio al cliente y la reputación de la aseguradora.

Por tal razón se presenta una propuesta para la creación de protocolos en caso de un siniestro por terremoto en Aseguradora Pacto.

Alcance

Capacitar a todo el personal de la aseguradora Pacto, para que pueda coordinar y atender una atención en caso de un siniestro por terremoto, principalmente al personal que conforma el área de reclamos.

Objetivos

Objetivo general

Proponer un protocolo de atención para atender un siniestro por terremoto, el cual proporcione al personal de la aseguradora, una herramienta que guíe y facilite la atención que se debe seguir, con el fin de atender a los asegurados que tengan contratada una póliza en la aseguradora.

Objetivos específicos

- 1) Dar a conocer al personal de la aseguradora, el protocolo que deben de seguir en casos de un siniestro por terremoto.
- 2) Facultar al personal de la aseguradora, para que pueda saber qué hacer en caso de un siniestro por terremoto.
- 3) Capacitar al personal de toda la aseguradora para que esté preparado y pueda apoyar en caso de un siniestro por terremoto.

Desarrollo de la propuesta

Las actividades que se deben llevar a cabo para la implementación de un protocolo para la atención de un siniestro por terremoto se describen a continuación:

1. Entrevista con el jefe de reclamos.
Esta entrevista servirá para conocer qué pasos se deben de ingresar al protocolo de atención en caso de un siniestro por terremoto.
2. Desarrollo de un formato para la descripción de las actividades.
Elaboración del formato según los pasos indicados en la entrevista con el jefe de reclamos, el cual indicará qué se debe de hacer en caso de un siniestro por terremoto.
3. Diagramación del protocolo de atención.
Elaboración del diagrama según el formato de descripción de actividades.
4. Revisión con el jefe de reclamos.
Reunión con el jefe de reclamos, para que revise la información ingresada.
5. Validación del protocolo.
Reunión con el jefe de reclamos para que certifique el protocolo realizado.
6. Socialización del protocolo con el área de reclamos.
Reunión con el área de reclamos e información del protocolo elaborado.
7. Coordinación de la capacitación.
Planificación de la capacitación a realizar.
8. Capacitación con toda la aseguradora.
Reunión con todo el personal de la aseguradora, con el fin de brindar la información y capacitarlos para que puedan coordinar una atención en caso de un siniestro por terremoto.

Protocolos para la atención de siniestro por terremoto

En caso de un siniestro por terremoto, se debe tener conocimiento para tres escenarios posibles, los cuales son:

- Qué pasos se deben de hacer inmediatamente al ocurrir un siniestro por terremoto.
- Qué se debe de hacer, en caso de recibir una llamada de un asegurado reportando daños a causa por un siniestro por terremoto.
- En caso se necesite atender en el lugar del siniestro, qué pasos se deben seguir.

Por tal razón se desarrolla protocolo de atención para cada escenario posible.

Protocolo para la coordinación de emergencia por terremoto.

En este escenario, es donde el colaborador de la aseguradora, debe de saber qué hacer inmediatamente al ocurrir un siniestro por terremoto, por tal razón se explica los pasos que deben de realizarse desde ubicar la posición geográfica que comunican los medios (radio, internet, redes sociales), la asignación del ajustador que atenderá la emergencia en el lugar, contactar las agencias que se encuentren en el lugar del siniestro para ponerse a las órdenes, enviar comunicado para ponerse a las órdenes, etc.

Por lo anterior, se presenta el protocolo para la coordinación de emergencia por terremoto.

Ilustración No. 14

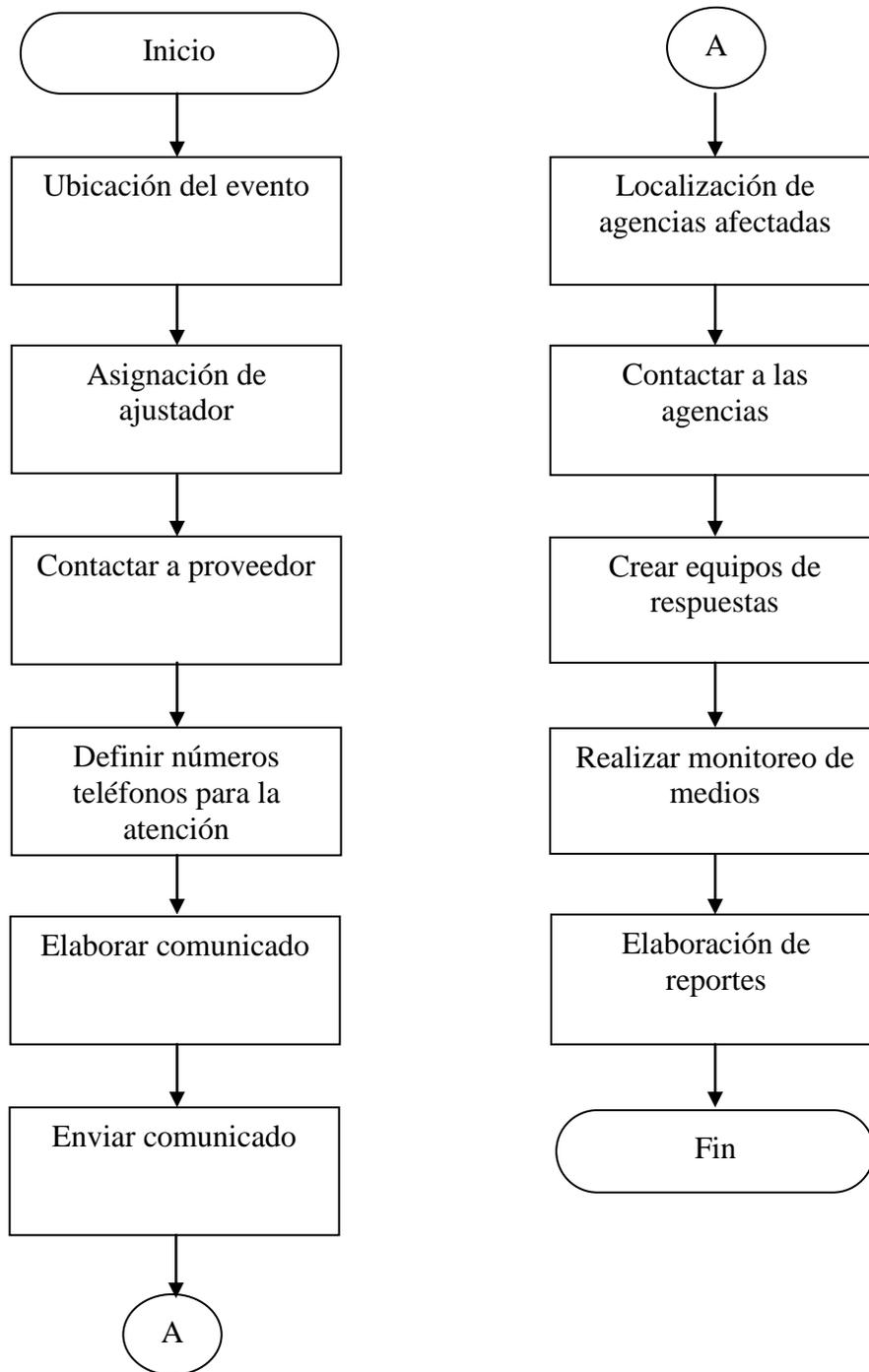
Tabla 5. Protocolo para la coordinación de emergencia por terremoto:

Proceso: Nombre del procedimiento:		Protocolo para coordinación de emergencia por terremoto.	
Elaborado por:		Carlos Galindo	
No. de act.	Responsable, (Puesto)	Nombre de la actividad	Descripción de la actividad
1	Colaborador	Ubicación del evento	Revisar por los siguientes medios (radio, internet, redes sociales) con el fin de ubicar el lugar de mayor severidad del terremoto.
2	Colaborador	Asignación de ajustador interno	Contactar a los ajustadores internos de la aseguradora y trasladar datos para que se movilicen a los puntos de atención.
3	Colaborador	Contactar a proveedores de emergencia	Contactar a los proveedores de atención de emergencia de la aseguradora para asignarles los lugares donde se necesita la atención. Para esta actividad, es necesario solicitar la movilización dependiendo del análisis del momento.
4	Colaborador	Definir números de atención	Elegir a las personas que atenderán llamadas de emergencia y asignarán ajustador.
5	Colaborador	Elaboración de comunicado	Elaborar comunicado de la aseguradora, para informar los contactos que pueden atender para asignar ajustador.
6	Colaborador	Enviar comunicado	Seleccionar destinatarios según ubicación del siniestro, con el fin de enviar principalmente a esos puntos.
7	Colaborador	Localizar agencias afectadas	Localizar los teléfonos de las agencias que se ubiquen en los sitios de mayor severidad.
8	Colaborador	Contactar a las agencias	Comunicarse con las agencias para ponerse a las órdenes.
9	Colaborador	Crear equipos de respuesta	Seleccionar al personal que se dirigirá a las ubicaciones afectas, con el fin de dar soporte dependiendo de la severidad del evento.
10	Colaborador	Realizar monitoreo de medios	Realizar monitoreo de las noticias que brinde Conred. Estar pendientes de las noticias de la radio.
11	Colaborador	Elabora reporte de reclamos	Se procede a ingresar información de los reclamos que se han recibido.

Fuente: Elaboración propia, mayo 2015.

Ilustración No. 15

Figura 4. Diagrama de flujo para coordinar una emergencia por terremoto



Fuente: Elaboración propia, mayo 2015.

Protocolo para la recepción de una llamada por emergencia

En este escenario, es donde el colaborador recibe llamada de un asegurado para reportar un siniestro por terremoto, para lo cual se describe qué gestiones se deben de realizar para captar la información y asignar al colaborador o proveedor que atenderá la emergencia en el lugar.

Por lo anterior, se presenta el protocolo para la recepción de una llamada por emergencia

Ilustración No. 16

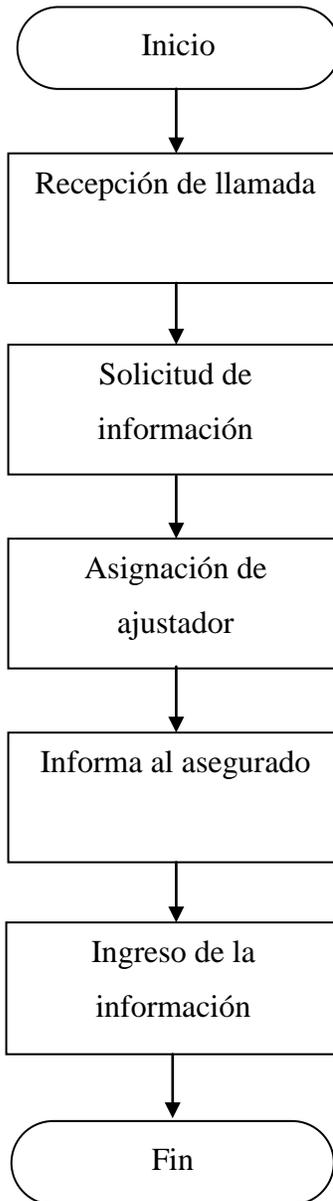
Tabla 6. Protocolo para la recepción de una llamada por emergencia.

Proceso: Nombre del procedimiento:		Protocolo para recepción de una llamada por emergencia	
Elaborado por:		Carlos Galindo	
No. de actividad	Responsable, (Puesto)	Nombre de la actividad	Descripción de la actividad
1	Colaborador	Recibe llamada de emergencia	Colaborador recibe la llamada del asegurado. Continuando con el siguiente protocolo: • Buen día le saluda XX, ¿en qué le puedo ayudar?
2	Colaborador	Solicitud de información	El colaborador debe realizar las siguientes preguntas: • ¿Se encuentra bien? • ¿Hay alguna persona lastimada en el lugar? • Solicita información de lo ocurrido. • Solicita datos generales (número de póliza, a nombre de quién está la póliza, nombre de quién atenderá en el lugar). • Solicita dirección del riesgo. • Números telefónicos para contactar. • Concluye indicando que su problema está en nuestras manos, estaremos informando quién le apoyará.
3	Colaborador	Asignación de ajustador	Se contacta al ajustador más cercano y se brinda los datos obtenidos con anterioridad.
4	Colaborador	Informa al asegurado	Colaborador debe llamar al asegurado para indicar quien es la persona que le apoyará en el levantamiento de los daños.
5	Colaborador	Ingreso de la información	Se debe registrar los datos de las asistencias captadas.

Fuente: Elaboración propia, mayo 2015.

Ilustración No. 17

Figura 5. Diagrama de flujo para la recepción de una llamada por emergencia



Fuente: Elaboración propia, mayo 2015.

Protocolo para el levantamiento de daños para un siniestro por terremoto

En este escenario, es donde el colaborador asignado debe de dirigirse al lugar del siniestro, con el fin de atender al asegurado y poder llenar informe de los daños suscitados por un siniestro por terremoto, la documentación por medio de fotografías y la información de los pasos a seguir para continuar con la gestión del reclamo.

Ilustración No. 18

Tabla 7. Protocolo para el levantamiento de daños para un siniestro por terremoto.

Proceso: Nombre del procedimiento:		Protocolo de levantamiento de daños para un siniestro por terremoto.	
Elaborado por:		Carlos Galindo	
No. de actividad	Responsable, (Puesto)	Nombre de la actividad	Descripción de la actividad
1	Colaborador	Recepción de llamada	Se recibe la llamada donde se capta toda la información del siniestro por terremoto.
2	Colaborador	Ir a la dirección del siniestro	Ir a la dirección donde ocurrió el siniestro. Debe tomar en cuenta el tiempo para informar al asegurado.
3	Colaborador	Llegada al lugar	Al llegar a la dirección del siniestro. Ubicar al asegurado, el colaborador debe presentarse como la persona delegada por Aseguradora Pacto para atender el siniestro.
4	Colaborador	Levantamiento de los daños	Se procede a llenar formulario para la atención en caso de siniestro, con el fin de documentar y recopilar toda la información relevante al siniestro.
5	Colaborador	Toma de fotografías	Toma fotografías de los daños encontrados, iniciando con una fotografía en la dirección de la vivienda y continuando de los ambientes exteriores a los interiores, adicional, debe de tomar fotografías a los daños directos que causó el siniestro.

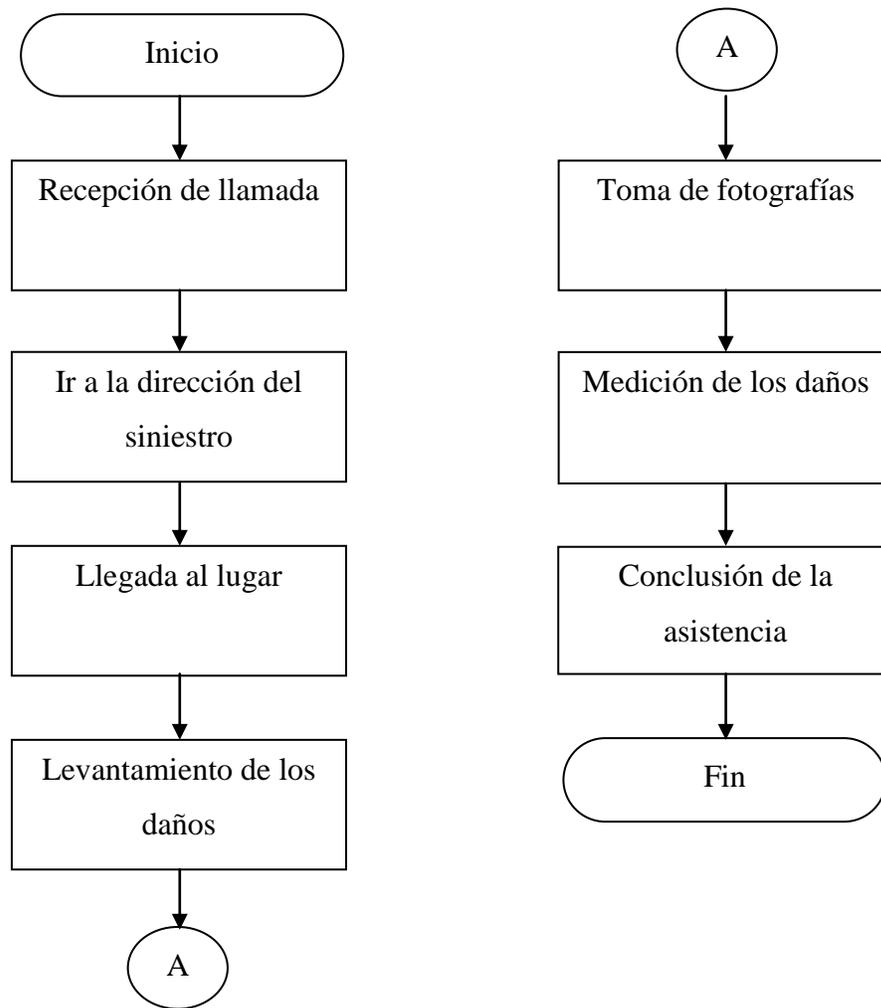
Continúa tabla No. 7

Proceso:		Protocolo de levantamiento de daños.	
Nombre del procedimiento:		Atención de emergencia por terremoto	
Elaborado por:		Carlos Galindo	
No. de actividad	Responsable, (Puesto)	Nombre de la actividad	Descripción de la actividad
6	Colaborador	Medición de los daños	El colaborador debe de medir el lugar del terreno y el lugar específico de la construcción.
7	Colaborador	Conclusión de la asistencia	<p>Se procede a indicar al asegurado, los pasos a seguir para la gestión de su reclamo, indicando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de contacto de la persona que le informará de su reclamo. • Presentar presupuesto directamente de los daños ocurridos. • Recibo de agua, luz o teléfono para confirmar la ubicación del inmueble. • Y por último, ponerse a las órdenes por cualquier consulta.

Fuente: Elaboración propia, mayo 2015.

Ilustración No. 19

Figura 6. Diagrama de flujo para el levantamiento de daños para un siniestro por terremoto.



Fuente: Elaboración propia, mayo 2015.

Ilustración No. 20

Figura 7. Formulario de reclamo por seguro de terremoto.

Póliza _____

Señores

Aseguradora Pacto

Presente

Por este medio estoy dando aviso del siniestro que ocurrió según la siguiente información:

Fecha exacta del siniestro: _____ Hora del siniestro: _____

Nombre del asegurado: _____

Nombre del beneficiario reportante: _____

Teléfonos: _____ E-Mail: _____

Lugar exacto del siniestro: _____

Causa del siniestro: _____

Descripción de bienes afectados: _____

Autoridad que tuvo conocimiento: _____

Descripción detallada del siniestro: _____

Descripción adicional : _____

Nombre _____ Firma _____ DPI _____

Fuente: Elaboración propia, mayo 2015

Formato del comunicado a enviar en caso de un siniestro por terremoto

Buenos días apreciables colaboradores.

A raíz del evento ocurrido el día de hoy a las XX horas, el motivo de la presente es ponernos a las ordenes por cualquier daño a las infraestructuras de las agencias y/o cualquier reclamo presentado por nuestros clientes por daños a sus viviendas. Es por ello que hacemos llegar a ustedes los números telefónicos donde pueden contactarnos para poder atenderles lo antes posible:

Ilustración 21.

Tabla 8. Contactos de atención en caso de siniestro.

Teléfono de cabina de emergencia	0000 – 0000
Teléfono de atención 1:	0000 – 0000 Nombre.
Teléfono de atención 2:	0000 – 0000 Nombre.
Teléfono de atención 3:	0000 – 0000 Nombre.

Fuente: Elaboración propia, mayo 2015.

Recomendaciones:

1. Efectúe con cuidado una completa verificación de los posibles daños de la casa.
2. No hacer uso del inmueble si presenta daños visibles.
3. No encienda cerillos, velas, aparatos de flama abierta o aparatos eléctricos, hasta asegurarse de que no haya fuga de gas.
4. En caso de fugas de agua o gas, repórtelas inmediatamente.

5. Compruebe si hay incendios o peligro de incendio y repórtelo a los bomberos.
6. Verifique si hay lesionados y busque ayuda médica de ser necesaria.
7. Evite pisar o tocar cualquier cable suelto o caído.
8. Limpie inmediatamente líquidos derramados como medicinas, materiales inflamables o tóxicos.
9. No coma ni beba nada contenido en recipientes abiertos que hayan tenido contacto con vidrios rotos.
10. No use el teléfono excepto para llamadas de emergencias; encienda la radio para enterarse de los daños y recibir información. Colabore con las autoridades.
11. Esté preparado para futuros sismos (llamados réplicas). Las réplicas, generalmente son más leves que la sacudida principal. pero pueden ocasionar daños adicionales.
12. No propague rumores.
13. Aléjese de los edificios dañados.
14. Verifique los roperos, estantes y alacenas, ábralos cuidadosamente, ya que le pueden caer los objetos encima.
15. En caso de quedar atrapado, conserve la calma y trate de comunicarse al exterior golpeando con algún objeto.

Cualquier duda estamos a las órdenes.

Saludos,

Formato para el reporte de siniestro

Este es el formato que se debe de llenar con la información del siniestro reportado, esto con el fin de llevar un control de los casos que se reportan.

Ilustración No. 22

Tabla 9. Formato de reporte por siniestro

No.	Póliza	Nombre del asegurado	Reclamo	Fecha de reporte	Hora reporte	Vigencia

Breve descripción de daños	Tipo de pérdida	Municipio	Departamento	Ajustador	Suma asegurada	Reserva inicial

Fuente: Elaboración propia, mayo 2015.

Capacitación

Con el fin de proporcionar a todo el personal de la aseguradora los protocolos que se deben de utilizar en caso de un siniestro por terremoto, es indispensable desarrollar una capacitación general.

La capacitación será proporcionada por el INTECAP, quien asignará a un facilitador especializado en el tema; por ser una empresa pequeña en cuanto a cantidad de colaboradores, el programa de capacitación aplica para todos los colaboradores de la empresa.

Las actividades a realizar para llevar a cabo la capacitación de los colaboradores se muestran a continuación:

Ilustración No. 23

Tabla 10. Programa para presentar los protocolos que se utilizaran en caso de un siniestro por terremoto

Actividad	Responsable	Hora
Bienvenida	Gerente Administrativo.	07:00
Oración	Gerente Administrativo.	07:05
Presentación del capacitador	Gerente General	07:10
Material audiovisual para sensibilizar al equipo	Capacitador	07:10
Desayuno, comentarios del equipo de colaboradores	Todos	07:45
Presentación del protocolo.	Jefe de Reclamos	08:15
Espacio para dudas y consultas	Todos	08:40
Agradecimiento, despedida y cierre de reunión	Gerente Administrativo.	08:50

Fuente: Elaboración propia, mayo 2015.

Presupuesto

La implementación de la propuesta también implica considerar el aspecto financiero, por lo que a continuación se presenta el presupuesto correspondiente:

Ilustración 24.
Tabla 11. Presupuesto

No.	Descripción	Valor en quetzales
Capacitación colaboradores de la aseguradora		
1	Honorarios capacitador (costo por hora Q. 500.00, se estiman 2 horas)	Q 1,000.00
2	Material impreso y/o audiovisual (costo por unidad Q 10.00)	Q 600.00
3	Desayuno para 60 colaboradores (costo por unidad Q 25.00)	Q 1,500.00
Comunicación a los proveedores que apoyarán a la atención de un siniestro por terremoto.		
4	Honorarios facilitador (costo por hora Q 500.00 se estiman 1horas)	Q 500.00
5	Desayuno para 6 personas (costo por unidad Q 40.00)	Q 240.00
Papelería y útiles		
6	Entrega de diplomas por participación a 60 colaboradores (costo por unidad Q 2.50)	Q 150.00
	Costo total del proyecto	Q 3,990.00

Fuente: Elaboración propia, mayo 2015.

Resultados esperados

Llevar a cabo la implementación de la propuesta para la implementación de protocolos de atención en caso de un siniestro por terremoto, conlleva la ejecución de actividades de comunicación y capacitación al personal de la aseguradora, lo que representa una pequeña inversión en la coordinación de la capacitación y pago de honorarios a facilitadores, gastos adicionales que no se encuentran contemplados dentro del presupuesto de la empresa.

Contar con el personal capacitado, que brindará la coordinación para la atención de la emergencia en caso de un siniestro por terremoto, representa para la aseguradora un beneficio considerable, que se verá reflejado en la percepción al cliente en el momento de la atención de un siniestro, por lo cual la reputación de la aseguradora proyectará confianza y con ello atraerá nuevos asegurados que podrán confiar en el servicio que brinda la aseguradora.

No se pueden proyectar ingresos económicos, pero si se puede asegurar que en caso llegara a ocurrir un siniestro por terremoto, con un personal capacitado para coordinar en la brevedad y que la aseguradora esté en el momento oportuno brindando sus servicios y prestando la atención debida, los vecinos de los asegurados atendidos, podrán ver el servicio que aseguradora Pacto brinda para sus asegurados, logrando con ello mayores contrataciones de seguro y por ende, mayores ingresos económicos.

Tiempo de la ejecución y encargado del seguimiento y la ejecución

Se tiene programada la elaboración, presentación y capacitación del protocolo por terremoto en un tiempo de 8 semanas. La persona encargada del seguimiento y la ejecución será el jefe de reclamos de Aseguradora Pacto.

Cronograma

A continuación se presenta el cronograma de actividades que se deben realizar para implementar la creación de protocolos para la atención de un siniestro por terremoto y la capacitación al personal en aseguradora Pacto. Los tiempos se estimaron en base a dos meses completos.

Ilustración No. 25

Tabla 12. Cronograma de actividades

No.	Actividades	Junio				Julio			
		1	2	3	4	1	2	3	4
1	Entrevista con el jefe de reclamos.								
2	Desarrollo de un formato para la descripción de las actividades.								
3	Diagramación del protocolo de atención.								
4	Revisión con el jefe de reclamos.								
5	Validación del protocolo.								
6	Socialización del protocolo con el área de reclamos.								
7	Coordinación de la capacitación.								
8	Capacitación con toda la aseguradora.								

Fuente: Elaboración propia, mayo 2015.