

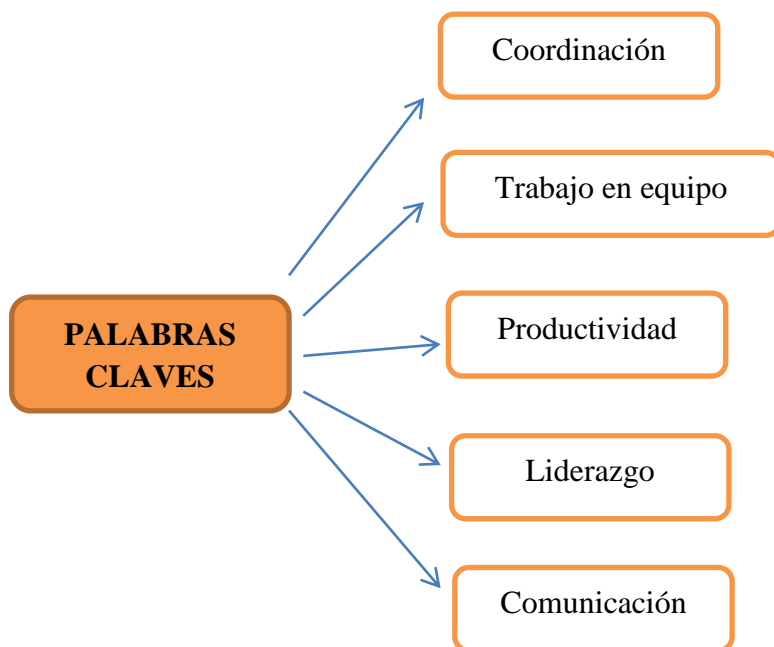
INTELIGENCIA COLECTIVA

Exploración en procesos de cumplimiento de indemnización a partir de la inteligencia colectiva.

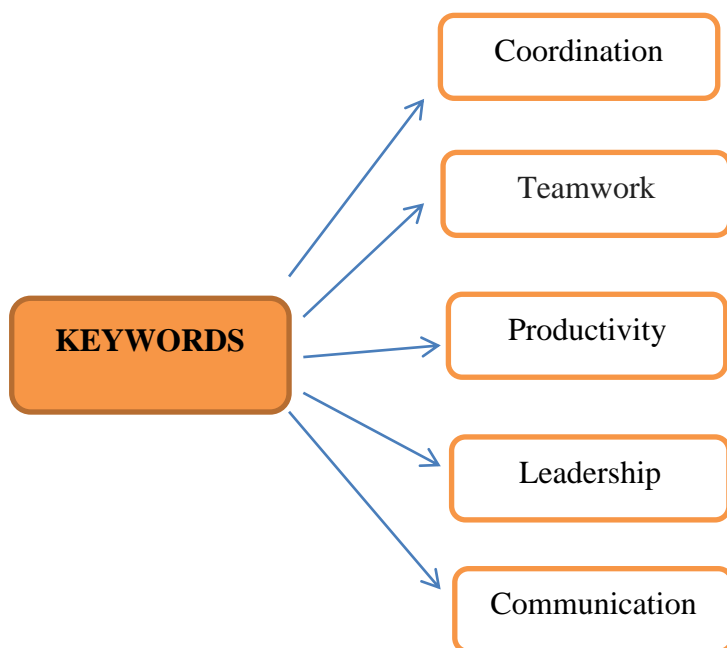
*Diana Paola Quiroga Ramírez
Universidad ECCI*

*Seminario de opción de grado para optar el título de
Profesional en Mercadeo y publicidad
Director del Artículo Profesor Dr. Richard Buitrago*

RESUMEN: Este artículo tiene como objetivo analizar y explorar los procesos y sub procesos operativos que conlleva el cumplimiento y coordinación de tiempos que una empresa puede implementar para obtener y lograr una atención al cliente optima frente a la competencia, para esto se investigara una organización de seguros líder a nivel mundial que presta servicios a clientes en más de 130 países, validando los tiempos de respuesta en la solicitud de indemnización a una de las coberturas de una póliza de auto. Para obtener este tema se estudiara la calidad, comportamiento de áreas y políticas de procesos. Se parte de temas tratados en el seminario, así como en artículos especializados en inteligencia colectiva.



SUMMARY: This article aims to analyze and explain the processes and sub operational processes involved in compliance and coordination of times a company can implement to get and achieve attention to optimal customer facing competition for this an insurance organization leading an investigation worldwide serving clients in over 130 countries, validating the response times in the request for compensation to the coverage of auto policy. For this matter the quality, performance and political areas of study processes. It is part of topics covered in the seminar, as well as specialized articles in collective intelligence.



INTRODUCCION: *Se entiende que todo pensamiento es siempre colectivo; nadie es capacitado de crear una sola idea de la nada, mucho menos un tipo de pensamiento. Casi todas las definiciones de inteligencia, en Cambio, tienen fuertes connotaciones biológicas. Excepto si entendemos que existe otro tipo de Inteligencia. Podemos entender que la educación es la inteligencia colectiva. No es un problema de cantidad de neuronas sino de las conexiones convenientes que seamos capaces de construir entre los individuos de una sociedad y entre las sociedades todas. (Majfud, 2008)*

De acuerdo al artículo de la revista comunicar, exactamente citan; que “Comprender las tecnologías de la comunicación a la luz de las redes con que se comunican y entran en cooperación las personas ha sido una constante en autores que no han dissociado su visión acerca del significado de las tecnologías respecto a los nuevos movimientos sociales. Este artículo sostiene que las TIC no son sólo una red a la que se suman los individuos, sino que actúan como tecnologías sociales cuyo perfeccionamiento depende tanto de la diversidad de sus funciones (socio-políticas, cognitivas, etc.) como de la flexibilidad con que se adapten a nuestra diversidad funcional (ciclos de la vida, motricidad, umbrales de percepción, etc.). Prueba de ello son desafíos tecnológicos como el diseño de dispositivos llevables, las redes de área personal, las interfaces de usuario de alta usabilidad, los sistemas de cuidado en el hogar, etc. Este artículo explora dichas tesis en relación con el entorno educativo”.

(González Navarro, 2009)

Mediante un estudio realizado con 327 estudiantes de enseñanza universitaria, se demuestra que los equipos de trabajo que han utilizado aprendizaje cooperativo alcanzan mayores niveles de comportamiento integrador. Igualmente se demuestra que el comportamiento integrador de los miembros del equipo se asocia con una superior ambidiestría. (Iborra, 2011)

Estos atributos afectan tanto al funcionamiento de equipos pequeños, de esos que llamamos “equipos” o “comités”, como a una empresa/organización formada por decenas de miembros o a una comunidad de miles de participantes. En cada uno de ellos vamos a profundizar desde este blog a medida que avancemos en la investigación que estamos haciendo, porque creemos que cualquier grupo que esté trabajando en proyectos colectivos debe reflexionar sobre estos 5 factores de diseño. (Rey A. , 2015)

VARIABLES

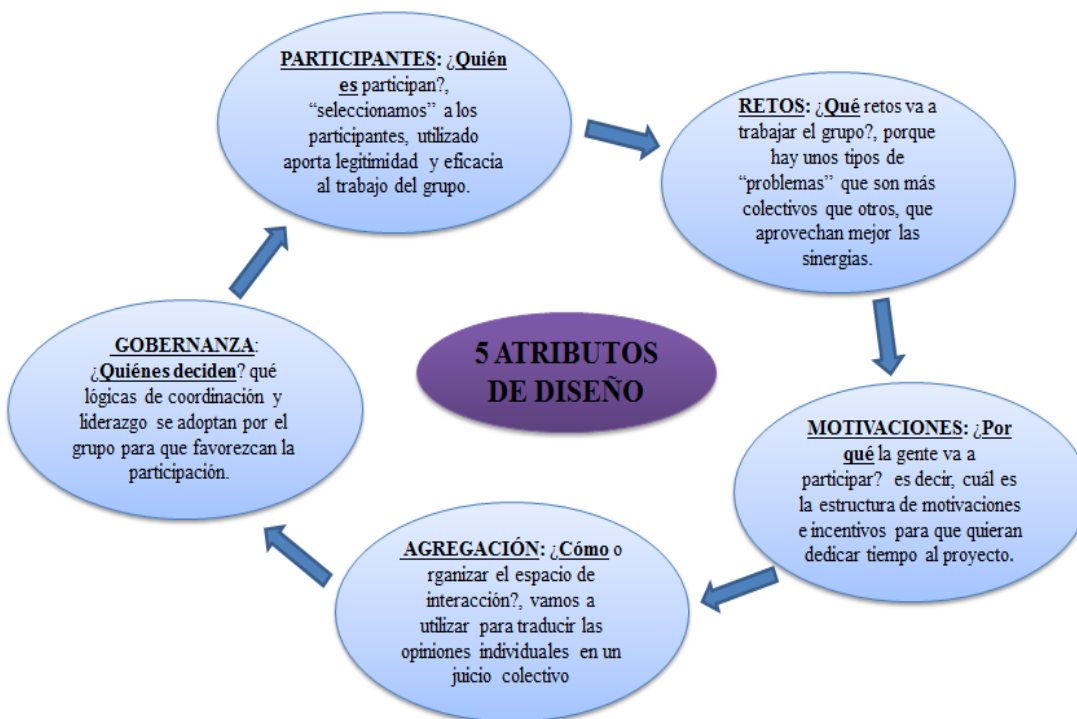
***Crowd wisdom** el primero, hace referencia a los conocimientos que se pueden encontrar en las personas y que pueden entrar a jugar un papel determinante en sus proyectos. La sabiduría del «crowd» es un activo con el que hoy en día no sólo cuentan startups para desarrollar sus proyectos, sino también grandes compañías, que han sabido impulsar actividades basadas en la intervención de sus seguidores. (Surowiecki, 2004)*

Se destaca la efectividad que se logra con la implementación de los juegos serios por la flexibilidad y adaptación a los usuarios y el gran alcance que tienen en las poblaciones a las que se dirigen. (Marcano, 2008)

***Píldora 16.** Introducir **modularidad** en las plataformas colaborativas ayuda a la remezcla y es una manera de fomentar el trabajo en paralelo, lo que acelera tanto el desarrollo de habilidades individuales como la exploración colectiva [Yue Han – Stevens Institute of Technology]. (Rey A. , 2015)*

***Píldora 18.-** Las plataformas para la solución de problemas colectivos tienen que proveer capacidades de **remezcla** (mejorar y combinar). Un aspecto clave del enfoque seguido por el proyecto MIT Climate CoLab consiste en dividir el problema general en subpartes y luego facilitar que la gente integre soluciones entre las sub-partes para generar soluciones más grandes [Erik P. Duhaime – MIT] (Rey A. , 2015)*

***Píldora 24.-** Las hormigas han usado siempre ‘algoritmos’ para regular su comportamiento colectivo. Nuestro objetivo es descifrar esos algoritmos porque nos pueden ayudar como modelo para la solución de grandes desafíos que tenemos como sociedad [Deborah Gordon – Stanford University] (Rey A. , 2015)*



Fuente 1- Blog Inteligencia Colectiva - 5 atributos de diseño para grupos colectivamente inteligentes - Amelio Rey 2015

Marco Referencial: La Inteligencia Colectiva se ha convertido en un factor primordial y fundamental para la coordinación y alineación de los empleados de una empresa.

Para que la empresa pueda lograr solución a una atención óptima no basta con ser una empresa reconocida en nombre, se necesita de una alineación y protocolo en tiempos adecuando para cada proceso o área, con una orientación clara y unión de equipo de trabajo, se obtiene una excelente comunicación a clientes.

Estos métodos y sus diferenciales han sido tratados por autores tan importantes como Amelio Rey con el Blog de Inteligencia Colectiva, María Elena Salinas en el Foro de las Ideas, James Surowiecki en su libro *The Wisdom of Crowds*, María Iborra con su artículo en Scielo. Estos principales autores reflejan la importancia de la mejora en el trabajo en equipo y la excelencia en hacer las cosas bien en el momento dado, sabe escoger entre alternativas, y más optimiza sus decisiones. A su vez podemos ver como los clientes y consumidores se sienten satisfechos con

un seguimiento a su caso, No olvidar al cliente e informar cada proceso o problema, aclarando esto, las quejas y demandas bajaran, gracias a un buen trabajo en equipo laboral.

Amelio Rey en su artículo de 5 atributos de diseño para grupos colectivamente inteligentes explica el diseño de arquitectura participativa que genera buenas experiencias a escala colectiva. Define bien estos factores determinantes para facilitar grupos colectivamente inteligentes.

Empresa a Explorar

El tipo de empresa que según mi experiencia se ajusta a las variables anteriormente enunciadas son las empresas aseguradoras, en especial el proceso de indemnización de reclamación en pólizas de Auto que amparan cobertura de PPD (Perdida Parcial por Daños).

Actualmente trabajo en la aseguradora multinacional AIG Seguros como Analista de Reclamos Auto, soy conocedora del proceso y participe del estudio del problema a explorar y analizar en el artículo.

Dentro del siguiente cuadro podemos ver algunas empresas competencia de seguros, la cual se divide en Mayor y Menor variación de productividad de solicitudes de indemnización por un siniestro, esta tabla con el fin de conocer porcentajes de agilidad en respuesta en la vida de un siniestro.

ENCUESTA MENSUAL COMPARATIVA DE PRODUCCION Y SINIESTROS

DATOS ACUMULADOS A SEPTIEMBRE 2014 Y 2015

El valor de siniestros pagados e incurridos se muestra en millones de pesos

COMPAÑÍA	2014			2015			VARIACIÓN 2013 / 2014		
	SINIESTROS PAGADOS	SINIESTROS INCURRIDOS	SINIESTRALIDAD CUENTA COMPAÑÍA	SINIESTROS PAGADOS	SINIESTROS INCURRIDOS	SINIESTRALIDAD CUENTA COMPAÑÍA	SINIESTROS PAGADOS	SINIESTROS INCURRIDOS	SINIESTRALIDAD CUENTA COMPAÑÍA
AIG	5.564	6.229	55,8%	13.295	19.225	74,1%	● 138,9%	● 208,7%	● 18,2%
ALFA	17.612	2		5.855	0		● -66,8%	-	-
ALLIANZ	242.450	253.284	74,1%	301.768	280.830	75,6%	● 24,5%	● 10,9%	● 1,6%
BBVA	697	386	38,6%	607	604	73,8%	● -12,9%	● 56,3%	● 35,3%
BOLIVAR	80.240	79.832	71,5%	73.162	83.420	73,0%	● -8,8%	● 4,5%	● 1,5%
CHUBB	2.689	444	39,3%	3.083	570	46,5%	● 14,7%	● 28,5%	● 7,2%
AXA COLPATRIA	37.876	41.150	63,8%	47.348	53.226	67,8%	● 25,0%	● 29,3%	● 4,0%
EQUIDAD	30.499	28.384	85,1%	28.160	26.550	69,3%	● -7,7%	● -6,5%	● -15,8%
ESTADO	25.968	12.132	50,7%	26.238	13.212	59,3%	● 1,0%	● 8,9%	● 8,5%
GENERALI	36.266	36.884	64,5%	36.985	36.210	65,2%	● 2,0%	● -1,8%	● 0,7%
LIBERTY	92.853	98.661	52,6%	127.332	152.336	64,5%	● 37,1%	● 54,4%	● 11,9%
MAPFRE	55.744	58.923	56,2%	68.570	71.526	60,6%	● 23,0%	● 21,4%	● 4,4%
PREVISORA	55.986	55.905	71,2%	58.248	74.733	84,5%	● 4,0%	● 33,7%	● 13,3%
QBE	4.973	5.339	62,7%	9.013	10.053	61,4%	● 81,2%	● 88,3%	● -1,2%
SOLIDARIA	49.037	48.820	51,4%	56.441	62.304	56,8%	● 15,1%	● 27,6%	● 5,4%
SURAMERICANA	254.021	243.457	61,5%	307.099	303.322	67,1%	● 20,9%	● 24,6%	● 5,6%
TOTALES ESTIMADOS	992.475	969.830	63,1%	1.163.204	1.188.121	67,8%			

● Mayor variación
 ● Menor Variación

Fuente 2 - Estadística recopilada por Facecolda (FASECOLDA Autor) (Fasecolda, 2016)

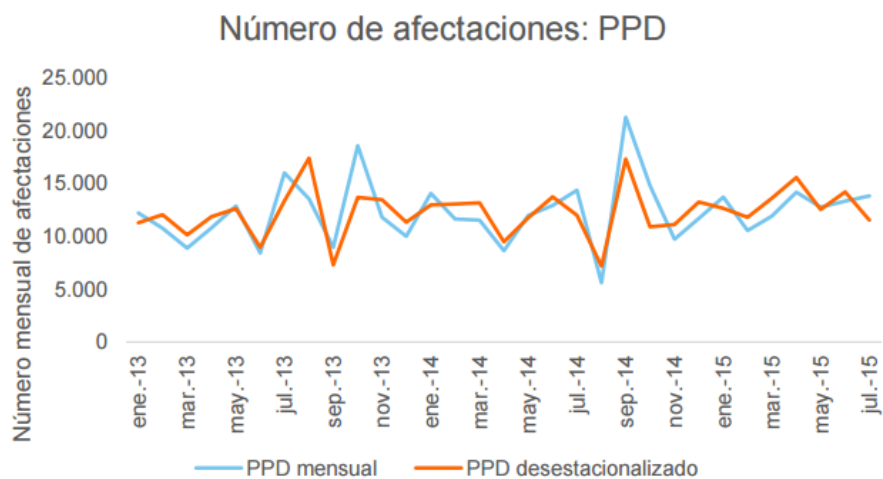


Figura 1. Número mensual de afectaciones al amparo PPD

Fuente 3 - Comportamiento de siniestros datos de Fasecolda -PPD: Perdida Parcial Daños (Autor) (Fasecolda, 2016)

Esta estadística nos muestra la variación de afectación de la póliza en Perdida Parcial por Daños en Autos, ya que son pólizas de mayor afectación, la agilidad en el proceso para toda aseguradora debe ser fluida.

Un seguro, es un documento por intermedio del cual, determinada compañía se compromete en responder por daños directos o indirectos en vehículos, inmuebles o personas. Su cobertura está determinada en las cláusulas con las que se adquiere el mismo, en el momento de realizar el reclamo que ampara dicha póliza la empresa aseguradora debe responder y realizar un seguimiento al cliente para indicar el proceso a indemnizar.

En este Análisis se busca evaluar incorporar ambientes con comprensión acerca de la inteligencia colectiva para extender al desarrollo del mejoramiento laboral, emocional, personal, actitudinal donde se destaquen las habilidades de cada empleado en cada equipo de trabajo incluyendo la experiencia e incorporación de la tecnología en ámbito educativo, y así se implementen las aptitudes de cada persona proyectando un mejor rendimiento laboral demostrando competencia en cada cargo expresado en la efectividad de la compañía.

En AIG (American International Group) Seguros, se inclina en la necesidad de mejorar el uso y el manejo de las comunicaciones tanto personales como tecnológicas, dentro del equipo de trabajo para que AIG Seguros, como compañía pueda comprometerse con la mejor atención al asegurado en cualquier momento, siendo oportunos, eficaces en el proceso de protección al cliente al requerir el servicio en caso de un siniestro.

La implementación de inteligencia colectiva en empresas como AIG seguros es fundamental por el tipo de procesos y gran personal que se encuentra detrás de una solicitud de reclamación, estas herramientas brindan beneficios básicos con lo cual se busca una mejor atención del cliente con el fin de agilizar tiempos de procesos.

ESTADO DEL ARTE

Marco teórico

Exploración en procesos de cumplimiento de indemnización a partir de la inteligencia colectiva.

El “Historial de accidentes de vehículos asegurados” (Fasecolda, 2016) tiene como fin permitir el acceso al público en general al reporte de las pérdidas de mayor cuantía y pérdidas de menor cuantía producto de una colisión a partir del 2008. Esta información estará disponible siempre y cuando el vehículo haya estado asegurado o cuente con una póliza vigente expedida por alguna de las compañías que operan u operaron el ramo de seguros de automóviles.

Definiciones:

- Pérdida de mayor cuantía: Se genera cuando los daños al vehículo son de tal magnitud que la aseguradora indemniza a la persona por el valor total del vehículo en el momento del siniestro.
- Pérdida de menor cuantía: Se genera cuando la compañía de seguros indemniza el valor correspondiente al costo de una reparación según los amparos de la póliza. (Fasecolda, 2016)

(CODIGO DE COMERCIO)

En AIG Seguros se reserva el derecho de asignar ajustadores externos de acuerdo a las circunstancias de modo, tiempo y lugar de la pérdida.

* El ajustador queda facultado para recibir y recaudar los documentos y pruebas tendientes a demostrar la ocurrencia del siniestro y su cuantía.

* El ajustador cuenta con tiempos para dar respuesta al asegurado y realizar continuamente un seguimiento de la solución del siniestro.

Desde este punto la empresa cuenta con problemas en su proceso operativo ya que los tiempos establecidos no se están cumpliendo y el seguimiento a los asegurados no son los más óptimos en solución del siniestro. (AIG)

Explicación de proceso operativo en AIG

1. Después de que el vehículo es llevado a los talleres KPG por el asegurado, este es evaluado por un inspector o perito del taller.
2. El inspector envía al ajustador de AIG un informe de los daños provocados por el siniestro con sus respectivas fotos.
3. El ajustador junto con un técnico de AIG, evalúan el informe con la denuncia inicialmente enviada por el asegurado, donde indica los hechos ocurridos y lugares del impacto.
4. Luego de ser evaluado y confirmados los daños el ajustador de AIG envía al taller una Orden de Reparación y una Orden de Compra de Repuestos.
5. El taller coordina turno de reparación vs llegada de repuestos para iniciar con la reparación.
6. Luego de que el vehículo esta reparado, el asegurado deberá pagar un Deducible según el valor de la reparación del vehículo (Deducible estipulado en el momento de la compra de la póliza de todo riesgo de autos)
7. El taller deberá enviar a AIG Seguros la factura correspondiente a la reparación del vehículo menos el Deducible cancelado por el Asegurado.
8. Se paga la factura y se cierra el siniestro.

El problema empieza a radicar en el momento en que los ajustadores de AIG responsables de cada siniestro dependen de sub procesos de terceros.

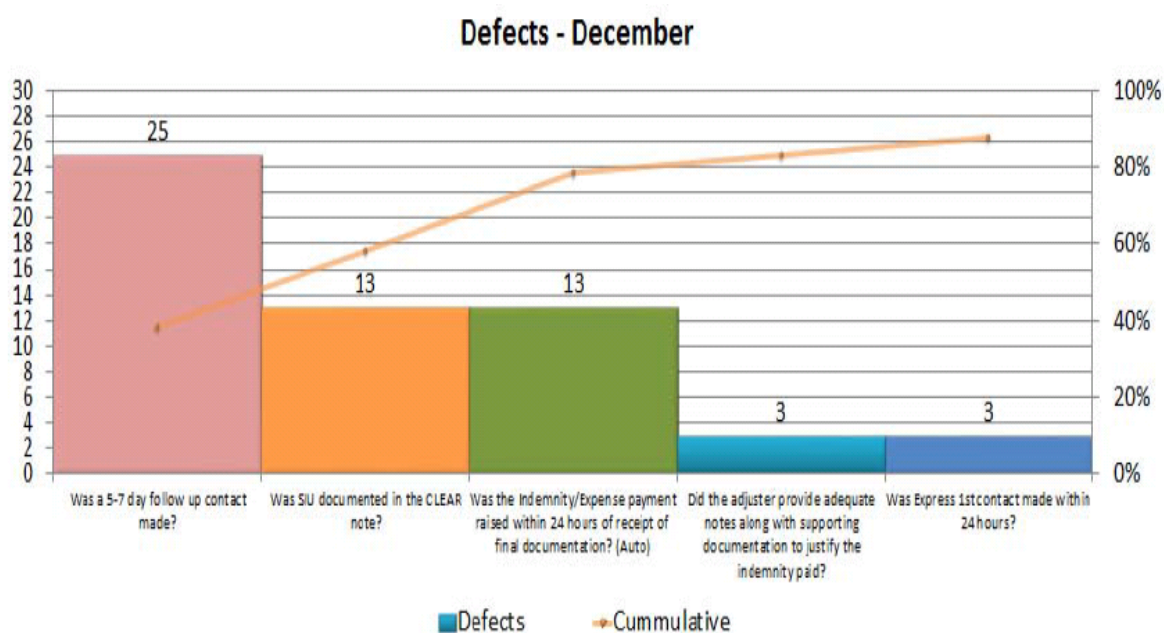
Problemas en el proceso

Los problemas de vida del siniestro empiezan cuando:

1. AUTORIZACION DE REPARACION: El inspector de campo de AIG acuerda valores en taller del asegurado dejado órdenes de reparación y desconocidos por el ajustador de AIG.

2. DIGITALIZACION: ERROR TIPIFICACION DE FACTURAS (Error en el cargue de factura (Otro Stro))
3. PAGO A PRESTADORES: No hay SLA (Nivel de acuerdo de servicio) definidos.
4. ENTREGA DE REPUESTOS: No confirmación en entrega de repuestos.
5. PAGOS: Demora en creación de la cuenta en el sistema
6. REPARACION DEL VEHICULO: Taller no confirma cuando ingresa el auto a reparación, se pierde el control una vez se envían ordenes
7. RECLAMACION ANTE TERCEROS: Ajustadores no cuentan con herramientas para facilitar los trámites al asegurado al presentar reclamación en otras compañías de seguros.

Todos estos problemas afectan los tiempos y seguimientos del siniestro, para un cierre exitoso.



Fuente 4 directa AIG: Reporte de calidad más reciente Diciembre 2015

En este reporte de calidad se muestra los errores más frecuentes del proceso; el seguimiento de 5 a 7 días de siniestro por lo general no se cumple, el formato de SIU (Formato anti fraude) ha tenido mejor rendimiento en su diligenciarían pero no se sube al sistema y el pago a 24 horas no se está cumpliendo en el tiempo estipulado.

Para llegar al fondo de este problema se destacaran **Objetivos Específicos** como:

- Investigar y analizar el proceso y sub procesos operativos del área de reclamación de siniestros de Autos en AIG Seguros.
- Identificar con cada área involucrada en el proceso de un siniestro de Autos, los tiempos máximos de gestión.
- Elaborar planes de acción para la mejora de tiempos y seguimientos con los Analistas de AIG Seguros.
- Describir cual es el problema a destacar con la ayuda de fuentes en inteligencia colectiva

Tabla 1 Roles y Referencias

Rol	Descripción	Frecuencia	Momento
Asesor Comercial	Encargado de vender y ofrecer las pólizas.	Diario: Cada vez que un cliente busque el servicio.	Según ocurrencia
Analista de Emisión	Encargado de renovar, incluir o excluir Riesgos en una póliza. A demás de crear la póliza nueva con sus amparos.	Diario: Cada vez que un asegurado decide pagar un seguro y nos contrata.	Según ocurrencia (No mayor a 24 horas)
Asesores de Call Center	Encargados de recibir el primer contacto de alerta del siniestro, registra hechos y da atención personalizada en el momento del siniestro.	Diario. Cada vez que recibe llamada de un asegurado, solicitando información de afectación de la póliza por un accidente	Según ocurrencia (Inmediato)

Analista de FNOEL (First Notice of Loss)	Encargado de recopilar la información del siniestro y datos del asegurado para crear un numero de siniestro el cual será gestionado por el Ajustador de siniestro.	Diario. Cada vez que le es asignado un caso para crear.	Según ocurrencia (No mayor a 24 horas)
Ajustador de Siniestros	Encargado de dar seguimiento administrativo y técnico del siniestro. Analiza técnicamente la procedencia o improcedencia de los siniestros con elementos presentados por los analistas de campo, externos o análisis del ajuste interno. Realiza las cartas de objeción o improcedencia del siniestro.	Diario. Cada vez que le es asignado un nuevo siniestro para su análisis	Según ocurrencia (Contacto con el cliente No mayor a 48 horas)
	Realiza los pagos por indemnización y honorarios en el sistema.	Diario. Cada vez que le es asignado un nuevo siniestro para su pago	Según ocurrencia (Después de llegada de factura o documento, No mayor de 24 horas)
Gerencia de Siniestros	Monitorear el buen funcionamiento del área; dar seguimiento administrativo del área; revisar, analizar y firmar cartas de improcedencia; revisar, analizar y autorizar órdenes de pago.	Diario. Cada vez que pagado u objetado un siniestro	Según ocurrencia (No mayor de 48 horas)
	Es el área responsable de		

Gerencia de Tesorería	procesar los pagos por indemnizaciones, honorarios y demás pagos relacionados con los siniestros. Los pagos deberán de realizarse dentro de los tiempos establecidos en los SLA´s internos entre áreas.	Cada vez que se realiza un pago de siniestros en el sistema local.	Según ocurrencia (No mayor a 24 horas)
-----------------------	--	--	---

Fuente 5: Información de entrevistas directas de Manager encargados de cada área en AIG- 2016

DEFINICIONES

Asegurado.- Persona jurídico o natural que adquiere un contrato de seguros esperando protección financiera sobre Líneas Comerciales sus bienes y/o de terceros, en caso de la ocurrencia de un siniestro.

Ajustador.- Persona jurídica o natural que tiene como funciones: conocer la causa que originó el daño y determinar si ese daño y esa causa están amparados en la póliza de seguro, según su criterio; determinar el monto de la pérdida (descontando lo que no quede amparado por la póliza y aplicando los deducibles, coaseguro y/o otras recuperaciones). Ésta es la parte de su trabajo denominada "ajuste".

Analista de Campo.- Visitar y supervisar en campo los siniestros asignados. Elaborar un dictamen sustentado del siniestro y presentarlo al departamento de Siniestros Auto.

Call Out.- Es una herramienta que nos ayuda a darle seguimiento a los Siniestros pendientes (abiertos) por falta de documentación o gastos subsecuentes a presentar.

FNOL.- (First Notice of Loss) Primer aviso de pérdida o denuncia presentada por el asegurado.

Orden de Pago (OP).- Documento emitido por el área de siniestros mediante el cual se da instrucción al área de tesorería para realizar el pago al asegurado.

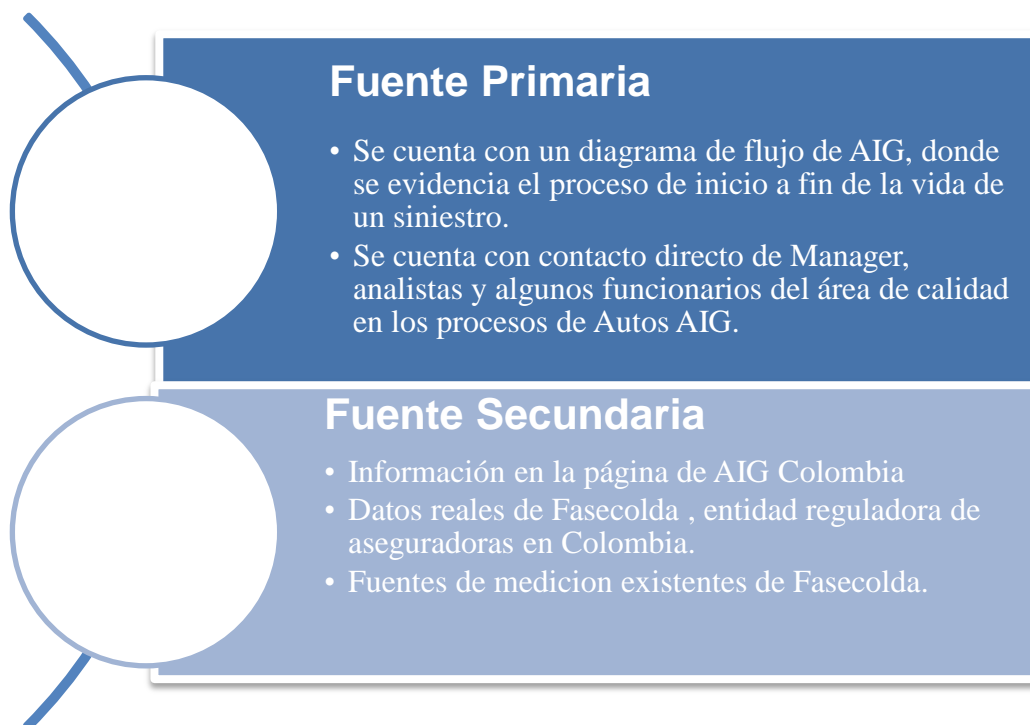
Póliza.- Contrato que es expedido por la compañía de seguros al asegurado, el cual incluye las cláusulas, y documentos adjuntos a la misma.

Reserva inicial.- Es una provisión que se registra en el sistema la cual refiere el gasto en cual podría incurrir la compañía para el pago de un siniestro.

Seguro de Automóvil: El seguro de automóviles cubre los daños producidos al automóvil asegurado según el tipo de cobertura que elige el asegurado.

METODOLOGÍA DEL TRABAJO: Para realizar esta exploración basado en la Inteligencia colectiva se aplicó el método de observación primaria y secundaria, gracias a este método se puede conocer documentos e información de la empresa y sus principales competencias además de conocer aportes de diferentes instrumentos, para así generar un estudio de comunicación acertada a través de búsqueda y recolección de los datos proyectados.

Con esta grafica vamos a comparar la herramienta de investigación primaria y secundaria para el desarrollo de este artículo con el fin de diseñar herramientas de recolección, para aplicarlas a la empresa.

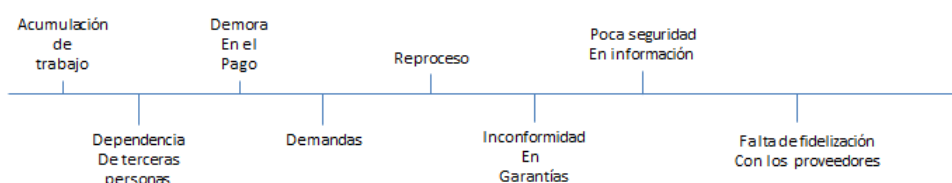


Fuente 6 – Elaborada del autos (Fuente propia)- Sitio Web y directa con la empresa.

Análisis: Se realizó un análisis de Actividad con diferentes analistas de Autos en AIG para establecer los principales problemas en el proceso de resolución de un siniestro y así evaluar el déficit de tiempos de trabajo.

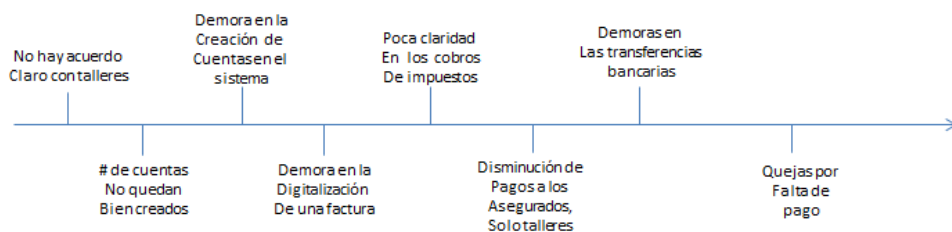
ANALISIS DE ACTIVIDAD

AUTORIZACION DE RECLAMOS



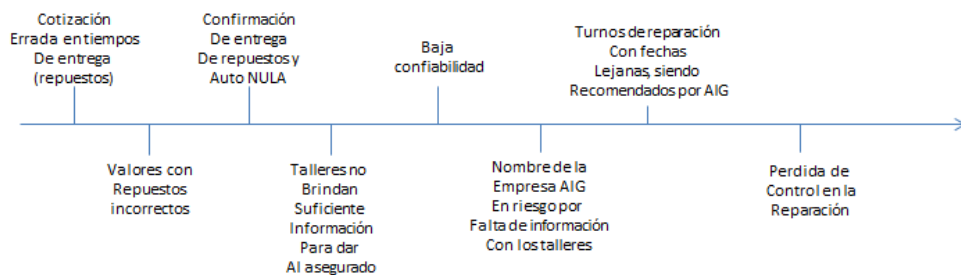
Fuente Propia: Análisis con empleados del área de [AUTORIZACION DE RECLAMOS](#) de AIG.

PAGOS

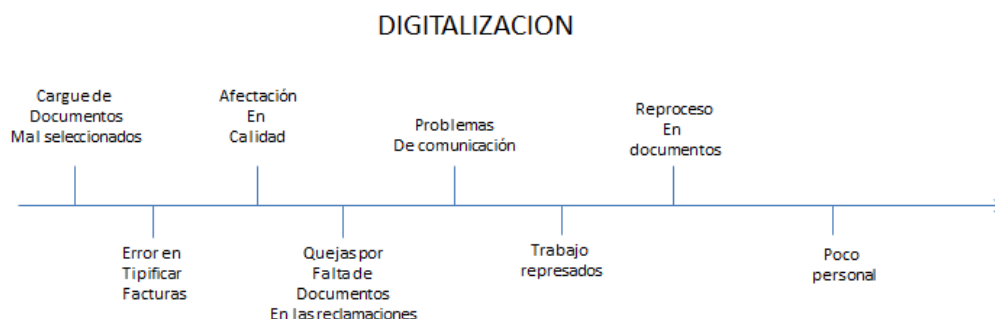


Fuente Propia: Análisis con empleados del área de [AJUSTADORES DE SINIESTRO](#) de AIG.

ENTREGA DE REPUESTOS Y TALLERES



Fuente Propia: Análisis con empleados del área de [AJUSTADORES TECNICOS](#) de AIG.



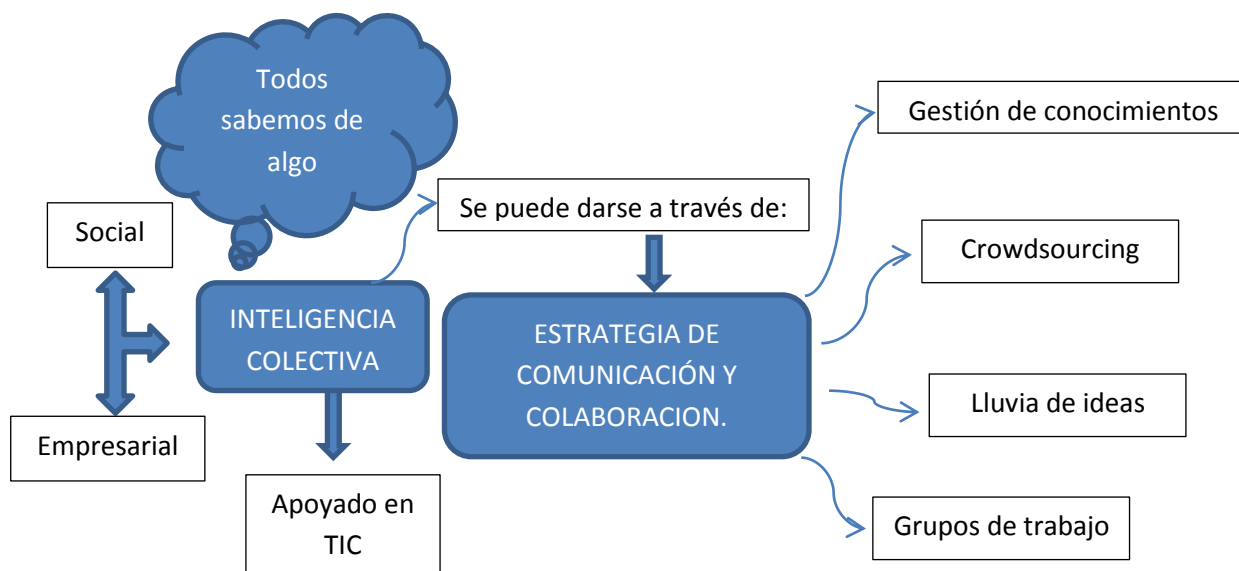
Fuente Propia: Análisis con empleados del área de [Analista de ENOEL](#) de AIG.

El **principal problema** detectado en la compañía AIG seguros se refiere básicamente al problema de comunicación y aplicación de la inteligencia colectiva de los funcionarios de la compañía, se detectó que entre los procesos de un departamento a otro sus integrantes tanto Managers, Analistas, Técnicos, Inspectores, Pagadores y Cartera o Tesorería; áreas que involucran la resolución de una indemnización de Seguros de Autos; Al no contar con esta coordinación de equipo y control de gestión de cada área, los tiempos de respuesta al cliente de un siniestro se hacen más largos y las quejas de usuarios aumentan.

La capacidad de relaciones con los demás es fundamental en los negocios. Al tener una personalidad equilibrada y un conjunto de experiencias, es posible relacionarse prácticamente con cualquier persona. Esa habilidad se extiende incluso cuando no está de acuerdo con la posición o el punto de vista de la otra parte, esto es un respeto mutuo de opiniones.

La inteligencia colectiva es un concepto que ha cambiado la forma de trabajo en las empresas actuales. En términos generales se define como la colaboración efectiva entre un grupo, con el fin de compartir y generar ideas para la compañía en la que se labora.

Ilustración 1 Paso a Paso de la Exploración.



(Pierre, 2007)

Esta es una Ilustración con el paso a paso que realice para la exploración de la inteligencia colectiva en la empresa a estudiar.

Recomendaciones: En una empresa de seguros, la cual es un servicio de precaución a una calamidad es importante la agilidad y la confianza que se le aporta a un cliente en medio de una dificultad, por eso es importante el servicio y rapidez de la solución al problema; si no se cuenta con un enfoque corporativo lineal, las funciones se dispersan y los tiempos de gestión aumentan, las quejas de los usuarios no se hacen esperar y las demandas por motivos que en su momento se pudieron solucionar se convierte en pérdidas y costos para la compañía.

Toda mejora empieza con estrategias, al establecer una para la disminución de tiempos de procesos y coordinación de comunicación para un óptimo servicio al cliente, permitirá que las quejas y demandas a la compañía reduzcan y la credibilidad, ventas y costos aumenten.

CONCLUSIONES

1. AIG Seguros, es una compañía fuerte en el mercado con grandes oportunidades de negociaciones y reconocimiento, necesita fortalecer la productividad de sus áreas, analizando el cuello de botella que hace aumentar los tiempos por una NO intervención de equipo.
2. Los empleados de cada área involucrada en un siniestro no conoce el proceso ajeno al de cada uno y se convierte en un va y viene de culpables pero ninguna solución.
3. El intercambio de información veraz entre manager y dando información a los analistas se creará un enfoque lineal lo cual bajara niveles de conflicto al cliente.
4. Con el buen manejo de los 5 atributos de diseño, se podrá diferenciar los roles lideres para así dar una mayor colectividad colectiva en cada área.
5. La principal alerta de AIG para identificar el debilitamiento de una inteligencia colectiva, es el ruido de las quejas de los usuarios o asegurado.

BIBLIOGRAFIA

Bibliografía

AIG, S. (s.f.). Recuperado el 2016, de <https://www.aig.com.co/quienes-somos>

CODIGO DE COMERCIO, C. (s.f.). *Perdida Parcial*. Obtenido de [https://www.positiva.gov.co/positiva/Normatividad/Seguros%20de%20Vida/C%C3%B3digo%20de%20Comercio%20-%20Seguros\[1\].pdf](https://www.positiva.gov.co/positiva/Normatividad/Seguros%20de%20Vida/C%C3%B3digo%20de%20Comercio%20-%20Seguros[1].pdf)

Fasecolda. (2016). *Federacion de Aseguradores Colombianos*.

González Navarro, M. (2009). *Nuevos Entornos Educativos*. Obtenido de <http://www.revistacomunicar.com/index.php?contenido=detalles&numero=33&articulo=33-2009-17>

Iborra, M. (2011). *Mejorar el trabajo en equipo: ambidiestría, comportamiento integrador y aprendizaje cooperativo*. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512012000300010&lang=pt

Majfud, J. (2008). Recuperado el 2016, de <https://majfud.org/tag/government/page/3/>

Marcano, B. (2008). *JUEGOS SERIOS Y ENTRENAMIENTO EN LA SOCIEDAD DIGITAL*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/2010/201017343006.pdf>

Navarro. (2009).

PAGINA , OFICIAL AIG;. (s.f.).

Pierre, L. (19 de Julio de 2007). *La inteligencia colectiva, nuestra más grande riqueza*. Obtenido de <http://sociologiac.net/2007/07/19/pierre-levy-la-inteligencia-colectiva-nuestra-mas-grande-riqueza/>

Rey , A. (15 de Junio de 2015). *25 píldoras de Inteligencia Colectiva*. Obtenido de <http://bloginteligenciacolectiva.com/25-pildoras-de-inteligencia-colectiva/>

Rey, A. (19 de Diciembre de 2015). *5 atributos de diseño para grupos colectivamente inteligentes*. Obtenido de <http://bloginteligenciacolectiva.com/5-atributos-de-diseno-para-gestionar-grupos-colectivamente-inteligentes/#more-513>

Surowiecki, J. (2004). *THE WISDOM OF CROWDS*. UK TIME WARNER.