

## **RESUMEN**

En el mercado local de seguros la calidad de servicio cuando se presenta un reclamo a la compañía de seguros de forma directa o a través de asesor ha sido cuestionada debido a constantes comentarios de usuarios acerca de sus experiencias y es común escuchar que en general son negativas. Ante esta situación, las aseguradoras y asesores de seguros en los últimos años han planteado soluciones que en su mayoría han sido tecnológicas pero enfocadas exclusivamente al cliente y que no solucionan los problemas que tienen las personas encargadas de administrar reclamos y brindar la atención al cliente. Dentro de estos problemas se pueden identificar los siguientes: los sistemas no permiten visualizar de manera fácil y rápida el estado general de todos los reclamos, los sistemas generan diariamente decenas o cientos de alertas vía mensaje o correo electrónico, para alertar al administrador de una siguiente tarea, que fácilmente pueden ser omitidos o confundidos.

El propósito de este proyecto es implementar un dashboard basado en conceptos y herramientas de inteligencia de negocios, desarrollado por completo con base en las necesidades de los actores encargados de administrar el proceso de atención de reclamos. De esta manera, el dashboard permitirá una visión completa de los casos a cargo de cada actor con información detallada que permita organizar de mejor manera su trabajo y tomar acciones de manera inmediata en beneficio del cliente derivando en una mejora tanto en los tiempos de las actividades del proceso como en las calificaciones de servicio. Los efectos de dicha implementación serán evaluados mediante un análisis comparativo de la información del proceso aplicando técnicas de estadística descriptiva.

### **PALABRAS CLAVE:**

- **SERVICIO**
- **SEGUROS**
- **RECLAMO**
- **PROCESO**
- **DASHBOARD**

## **ABSTRACT**

In our local insurance market, when you present a claim to a in insurance company directly or through an advisor, the quality of the service has always been an issue due to constant comments from users about their experiences and is common to hear that in general they are negative. In this situation insurance companies and insurance advisors have raised technological solutions, over the past few years, but focused only to the cliente side and which doesn't solve the problems that the persons in charge of the administration of the claim have. Some of this problems are: systems don't allow an easy and quick view of the current state of all claims, systems send everyday tens or hundrends of alerts by messages or emails, to alert the administrator of a certain task, which can easily be skipped or confused.

The Project pretend to implement a dashboard, based on business intelligence concepts and tools, and developed completely according to the claim administrator needs allowing a complete view of the claims at his/her charge with detailed information that could allow better organization and quicker decisions in the client's benefit drifitng in shorter process times and better customer index. The effects of it's implementation wil be evaluated through a comparative analysis of the process data applying descrptive statistics techniques.

### **KEYWORDS:**

- **SERVICE**
- **ENSURANCE**
- **CLAIM**
- **PROCESS**
- **DASHBOARD**