ANÁLISIS DEL SOFTWARE RISK HUNTER PLUS EN LA INSPECCIÓN DE RIESGOS ASEGURABLES EN COLOMBIA

Recibido: 20 de diciembre de 2023
Aceptado: 29 de octubre de 2024

Autor (es)

Yazmin Tabares Giraldo
ytabaresg@poligran.edu.co
Administrador de Empresas

Jesús David Rincon Peña
jerincon15@poligran.edu.co
Administrador de Empresas

Edel Rocío Lasso Silva
erlassos@poligran.edu.co
Docente e Investigadora

Introducción

La transformación digital ha generado un cambio significativo en diversas industrias, y el sector de seguros en Colombia no es la excepción. En los últimos 10 años, este sector ha experimentado una[JP1] transformación significativa con una clara tendencia hacia la digitalización de diferentes tipos de productos y procesos propios de la actividad aseguradora. Dicha transformación se apoya en el uso de tecnlogias como Big data entendido como herramientas modernas y métodos que facilitan la gestión y explotación de datos en grandes volúmenes, generados a gran velocidad, con el propósito de agregar valor y oportunidades de negocio. (Aguilar, 2013)

Por otra parte, “la Inteligencia Artificial se considera como una de las ramas de las ciencias de la computación que se ocupa de construir sistemas que permiten exhibir un comportamiento cada vez más inteligente” (Loaiza, 1998, p.15 Citado por Alvarado, 2015,p.28) esta se convierte en un importante pilar en el desarrollo de este nuevo tipo de iniciativas, ya que son el insumo principal para la generación de conceptos disruptivos.

Machine learning es la ciencia que hace que los ordenadores “aprendan” a partir de los datos. En vez de programar, paso a paso, cada solución específica para cada necesidad

planteada, tal y como se realiza en el enfoque de la programación convencional. (Bobadilla, 2020, p.13).

Todos estos nuevos desarrollos han contribuido a múltiples avances en Software de gestión de riesgos, que abarcan diversas necesidades, estos en su definición más simple, son instrumentos que permiten a las organizaciones detectar, evaluar, tratar, gestionar, mitigar, los riesgos a los que se enfrentan, al tiempo que garantizan la alineación con sus propios procedimientos y normativas vigentes en la región. (Pensemos, 2023)

La implementación de estos sistemas en los procesos de administración de riesgos asegurables, han permitido a las empresas de seguros mejorar la precisión y eficiencia en la identificación, evaluación, mitigación, tarifación y gestión de riesgos, facilitando la recopilación, procesamiento y análisis de grandes volúmenes de datos. Siendo esto un insumo valioso para la toma de decisiones informadas y la protección de los activos de las organizaciones y personas, entendidos bajo las coberturas de pólizas de seguros de daños, definidas como: Aquellos productos que brindan protección al asegurado, compensándolo por los daños o pérdidas en su patrimonio causados por un siniestro cubierto por la póliza. (Fundación MAPFRE, 2020).

En este sentido, la aplicación de software especializado para la inspección de riesgos, concebido como ese insumo principal a la hora de determinar la viabilidad de aceptación del riesgo por parte de la aseguradora, se ha convertido en una de las innovaciones tecnológicas que está redefiniendo cómo los diferentes actores en la cadena de valor de la industria evalúan y gestionan los riesgos.

Con el fin de analizar los componentes anteriormente mencionados, este caso de estudio se centra en el uso de la herramienta Risk Hunter Plus (RH+) para el proceso de inspección de riesgos en personas y organizaciones para pólizas de hogar y pymes, buscando entender su funcionamiento, practicidad, ventajas frente a los modelos de inspección tradicionalmente usados en el sector asegurador colombiano.

Contextualizando la inspección de riesgos, es considerada una parte vital de la industria de seguros que ayuda a determinar el estado real del riesgo asegurable, es un insumo valioso a la hora del cálculo de primas, gestionar y proyectar reclamaciones futuras y mitigar perdidas, sin perder de vista las necesidades reales del cliente. Este proceso ha sido trabajado tradicionalmente de una manera poco sistematizada, expuesta generalmente al error humano, siendo en ocasiones ineficiente, impactando la forma como se analiza el riesgo.

Factores clave como la velocidad y la calidad de los análisis ligados a la subjetividad del inspector, hacen que los resultados en muchas oportunidades carezcan de profundidad o se dé lugar a imprecisiones, generando mayores inversiones de tiempo y recursos de toda la organización, desdibujando el objeto mismo de la inspección de riesgo, generando una pérdida de competitividad y eficiencia significativa para los involucrados, tendiente a no hacer visibles los riesgos emergentes, siendo reactivos de cara a las necesidades del cliente.

Las soluciones digitales nos muestran como la tecnología puede transformar este proceso en algo más eficiente, ágil, confiable y económicamente sustentable, ofreciendo herramientas para dar soluciones que generen valor a la organización, a los diferentes actores como intermediarios, inspectores, personal de administración de riesgos y sin dudas la razón de ser de todo el sector asegurador, los clientes.

Risk Hunter Plus (RH+) es especialista en la realización de inspecciones, las cuales se llevan a cabo utilizando un enfoque sistemático que implica una revisión estructurada de las condiciones de asegurabilidad a través de una serie de pasos y preguntas que buscan realizar un análisis exhaustivo del estado actual del inmueble tanto externo como interno, incluyendo sus diferentes tipos de contenidos, condiciones climáticas y diferentes tipos de exposiciones, pasando desde; los riesgos naturales como lo son la existencia de ríos, montañas y similares ; hasta la exposición por factores ligados a su localización geográfica, sociales y de seguridad; la herramienta luego de analizar toda la información registrada, arroja un informe detallado del estado de asegurabilidad de dicho inmueble, este comprende el análisis general del inmueble, análisis por riesgo, mapa de calor y registro fotográfico.

El principal problema que se aborda en este caso de estudio son los métodos tradicionales de inspección[JP1] y la calidad de la información capturada, visualización de riesgos emergentes, perfilamiento del riesgo y precisión de las necesidades del cliente en los diferentes actores del sector asegurador en Colombia que estas otorgan. Cabe resaltar que la implementación de herramientas tecnológicas como Risk Hunter Plus (RH+), puede contribuir a la mejora de la eficiencia operativa.

El objetivo de esta investigación se centra en analizar la herramienta Risk Hunter Plus (RH+) para inspección de riesgos en los actores del sector asegurador en Colombia de cara a la eficiencia operativa, calidad de la información capturada, visualización de riesgos emergentes, perfilamiento de riesgo y satisfacción de las necesidades del cliente.

Por último, se presentan las siguientes etapas en la que se desarrolló la investigación:

1. Identificar las fortalezas de la herramienta Risk Hunter Plus (RH+) en comparación con los métodos tradicionales de inspección de riesgos.
2. Evaluar el efecto de la herramienta en la gestión de datos y la generación de estadísticas relevantes en el proceso de inspección de riesgos y como este contribuye en los demás procesos de asegurabilidad.

Metodología

Para esto el presente articulo ocupó una metodología en la que se desarrolla la investigación de enfoque mixto, que combina métodos cualitativos[JP1] y cuantitativos. Para este fin se elaboraron encuestas dirigidas a personas del sector asegurador de diferentes roles que pretenden conocer su opinión sobre los procesos tradicionales de inspección; por otra parte, realizar un uso inmersivo de la herramienta Risk Hunter Plus (RH+) con el fin de entender sus funcionalidades.

Por otra parte, el análisis cuantitativo, está orientado a comparar las funcionalidades del aplicativo Risk Hunter Plus (RH+) y los métodos tradicionales para obtener una comprensión integral de las ventajas y desventajas de las herramientas en la industria aseguradora colombiana, por medio de la generación del resultado final que para este caso es el informe de inspección con todos sus elementos.

A continuación, se presentan los instrumentos de recolección y análisis de la información:

Referencias bibliográficas

Objetivo: Identificar y comprender los conceptos clave relacionados con Big Data, inteligencia artificial, machine learning y software de gestión de riesgos, además de informes generales a fin de tener un contexto de la industria.

Fuentes: Libros, artículos académicos y publicaciones especializadas, como los trabajos de Joyanes Aguilar (2013), García y Martínez (2020), y Sanabria Buitrago (2023). Informes de entidades como Fasecolda y estudios del sector asegurador realizado por entidades como Peoplecontac y la URF, Articulos de entidades reaseguradoras como Swiss Re Institute, aseguradoras como Mapfre, Herramienta Risk Hunter Plus (RH+).

Encuestas: Se realizaron 18 encuestas con diversos profesionales del sector asegurador a fin de conocer su percepción sobre el proceso de inspección de riesgos tradicional.

Se realizo la utilización de la herramienta Risk Hunter Plus (RH+) a fin de conocerla generando informes de posibles riesgos asegurables.

Objetivo: Recopilar datos sobre los inmuebles analizados, respecto al potencial de asegurabilidad vs exposición de riesgo usando la herramienta.

Muestra: 131 Inmuebles entre comerciales y residenciales con potencial de asegurabilidad.

Instrumento: Cuestionario estructurado precargado en herramienta con preguntas cerradas y abiertas para capturar tanto datos cuantitativos como cualitativos.
Análisis de Datos:

Cuantitativo: Utilización de excel para analizar los datos obtenidos de las encuestas, tanto de profesionales, como de los riesgos inspeccionados, identificando información relevante de los procesos adelantados.

Cualitativo: Análisis de contenido de las respuestas abiertas para extraer temas recurrentes y perspectivas de los profesionales de seguros.
Herramientas Utilizadas

Software de Análisis Estadístico: Para el procesamiento de datos cuantitativos de las encuestas, hojas de cálculo Excel.

Software De análisis de riesgo: Para la distribución y recopilación de cuestionarios.

Software de Análisis Cualitativo: Para la codificación y análisis de las respuestas abiertas forms.

Tipo, Lugar y Alcance de la Investigación

Tipo: Exploratoria ya que se pretender analizar el funcionamiento de la herramienta en las inspecciones de riesgos ya que es un fenómeno que no se ha estudiado, pretendiendo conocer sus potenciales ventajas.

Descriptiva: Se pretende indagar en las funcionalidades de la herramienta Risk Hunter Plus (RH+), a través del uso inmersivo y el análisis de los resultados obtenidos.

Lugar: El estudio se llevará a cabo en Colombia, enfocándose en el sector asegurador colombiano, a pesar de que Risk hunter plus (RH+) es una herramienta online que se puede utilizar en cualquier lugar del mundo con acceso a internet.

Alcance: Analizar la herramienta Risk Hunter Plus (RH+) en el proceso de inspección de riesgos.

Resultados

En el marco de la investigación realizada en este escrito, se observan las particularidades halladas como resultado del estudio obtenido sobre la metodología de trabajo que emplean los análisis de riesgos, evidenciando las diferencias del método tradicional y Risk Hunter Plus (RH+), este último tiene una mejora potencial en el desarrollo de las inspecciones de riesgos repercutiendo en beneficios para aquellos que la usan, dichos beneficios impactan en varios aspectos como lo veremos a continuación.

Tabla 1.

Comparativo entre métodos Tradicional y Risk Hunter Plus (RH+)

Inspección tradicional	Inspección Sistematizada
Se realiza una captura manual de datos.	Se realiza una sola captura de datos
Existe mayor subjetividad en el análisis de riesgo.	Reduce la subjetividad del analista
Se deben elaborar informes post inspección.	Menor operatividad del analista
No se tiene en cuenta el aspecto socio-geográfico	Tiene en cuenta el aspecto socio-geográfico
Tiene costos asociados a traslados, honorarios, informes, etc.	Costos asociados al traslado y uso de la herramienta
Mayor operatividad en su desarrollo.	Es aplicable al análisis de riesgos emergentes
Es aplicable solo al riesgo analizado	Replicable a riesgos de la zona

Nota: Elaboración propia.

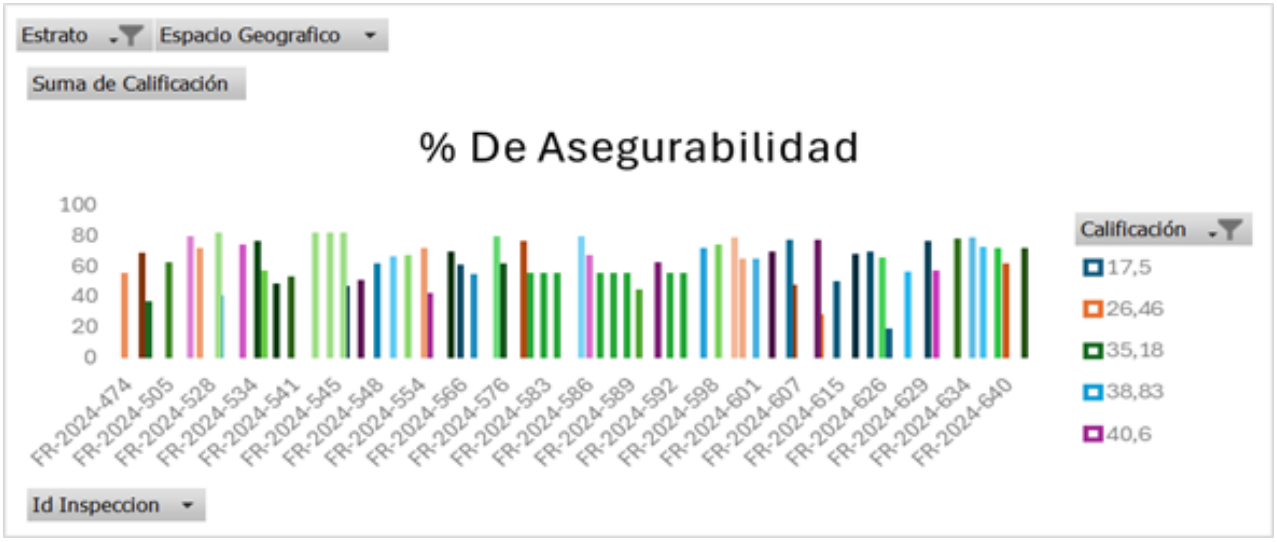
Se encuentran diferencias sustanciales entre ambos métodos como por ejemplo la reducción de la subjetividad de la información capturada y la reducción significativa en la operatividad del inspector, lo que se traduce en menores tiempos de ejecución, representando una ventaja para los involucrados.

Otro aspecto importante de las inspecciones recae en detectar la viabilidad o el potencial de asegurabilidad de un riesgo en particular o de una serie de riesgos, con Risk Hunter Plus (RH+) esto se puede determinar ya que este parametriza la clasificación de asegurabilidad de 1 a 100, entre más cercana sea la calificación a 100 mayor viabilidad tiene el riesgo para su asegurabilidad, esto no sería posible con un método manual.

En el análisis se incluyen elementos tales como exposición al riesgo por su localización geográfica y potencial de eventos naturales, medidas de prevención y condiciones sociales, como se evidencia en la figura 1.

Figura 1.

Porcentaje de asegurabilidad



Nota: Elaboración propia.

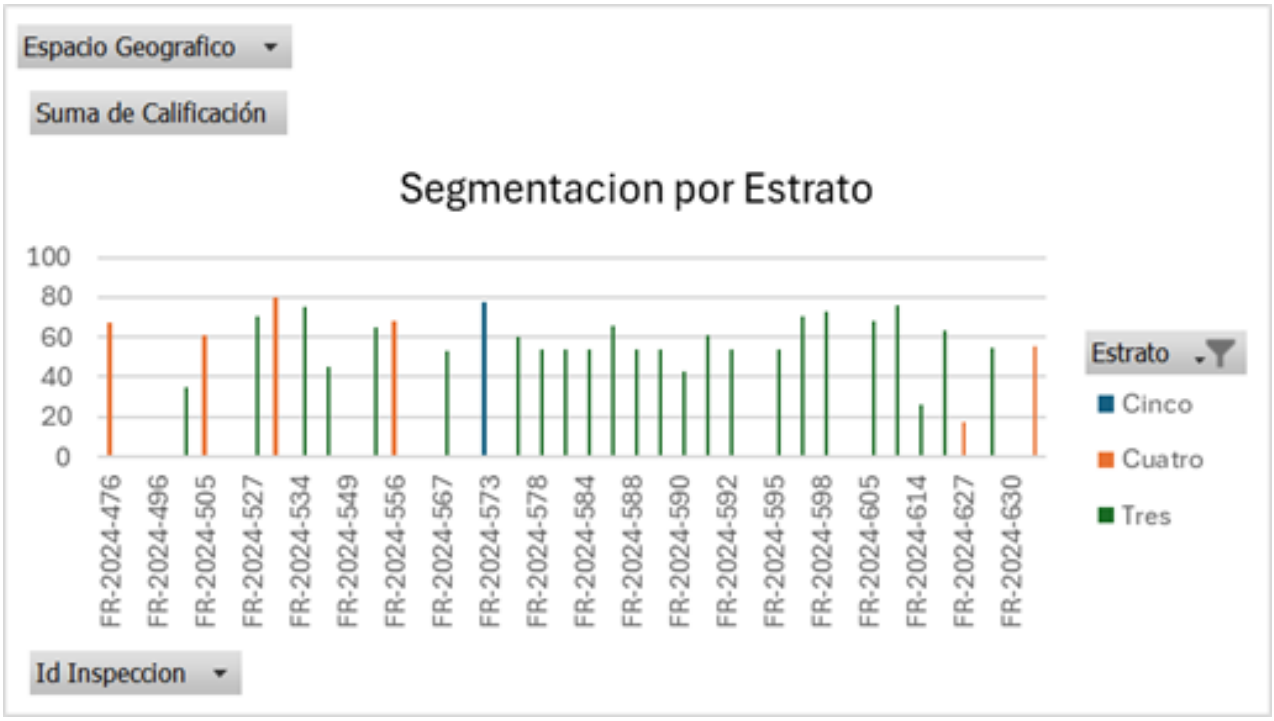
De esta manera los diferentes actores involucrados pueden determinar cuál es el riesgo con mayor potencial para las compañías de cara a sus políticas de suscripción, alineando a los actores de la cadena a su apetito de riesgo particular.

La herramienta permite el estudio de una segmentación por estrato socioeconómico brindando información de potencial de asegurabilidad por el mismo. Entendiendo el contexto del inmueble, sus características y principales exposiciones. Se identifican diferentes grupos de riesgos en función de su clasificación catastral o estrato socioeconómico. Encontrando las diferentes características y necesidades de cada estrato,

permitiendo ofrecer productos y servicios de seguros adecuados, con los métodos tradicionales no se tiene tal alcance ya que no existe contexto en el análisis de la información y del riesgo evaluado.

Figura 2.

Segmentación por estrato determinando el porcentaje de asegurabilidad del mismo.



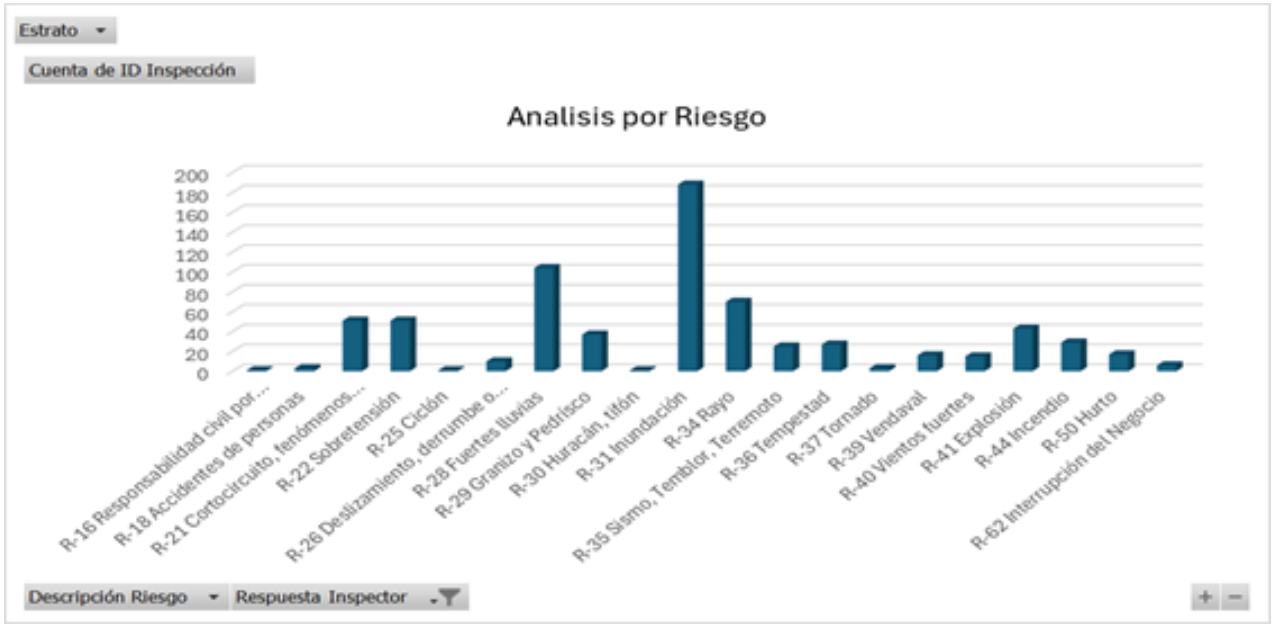
Nota: Elaboración propia.

Este puede ser un insumo valioso a la hora de entender las necesidades de un nicho en particular para la generación de productos con diferenciales, teniendo en cuenta el contexto del potencial cliente.

Otro aspecto importante que nos permite el uso de herramienta es determinar las coberturas con más incidencia en los análisis realizados, este enfoque permite no solo identificar las coberturas más requeridas en los análisis, sino que al mismo tiempo brinda la posibilidad de realizar proyecciones sobre la frecuencia de las reclamaciones y las tendencias de utilización del seguro por parte de los clientes.

En la figura 3, podemos vislumbrar el potencial de mejora que tendría el proceso de inspección de riesgos con la implementación de la herramienta, ya que nos brinda un panorama más amplio y completo que con una inspección llevada a cabo de manera tradicional.

Figura 3.

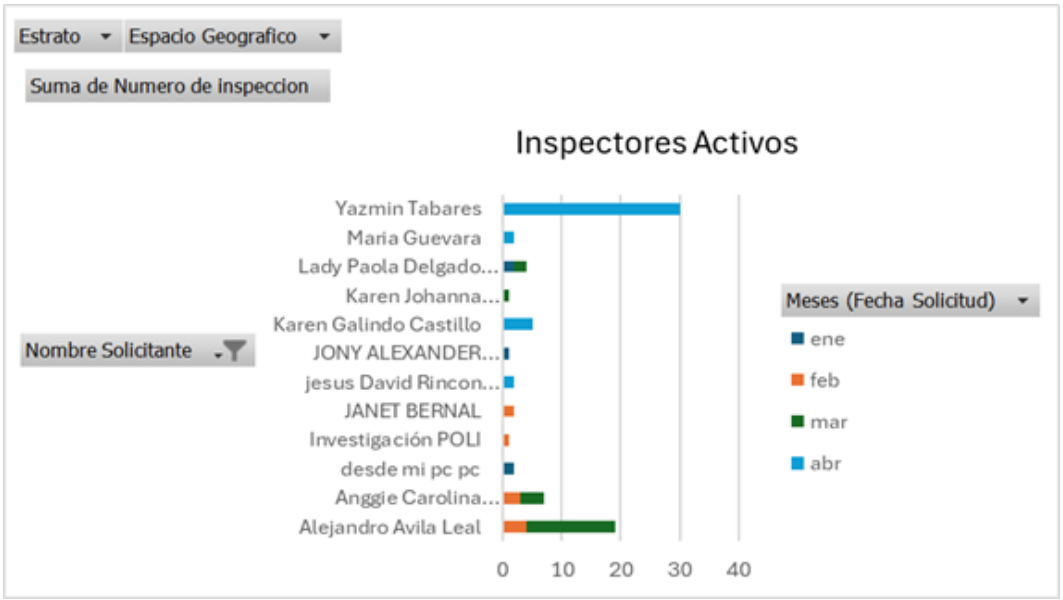


Nota: Elaboración propia.

De cara a la gestión de estadísticas relevantes y de cómo estos contribuyen a los procesos de asegurabilidad podemos inferir que, la herramienta nos permite identificar la eficiencia operativa y analítica del funcionario con base en los datos e informe arrojados por el sistema, ya que dentro de los registros de la herramienta se puede realizar un análisis detallado de cada visita y respuesta obtenida durante la inspección, lo que nos puede ayudar a medir la efectividad de cada inspector en el proceso, como vemos en la figura 4.

Figura 4.

Análisis de eficiencia por inspector



Nota: Elaboración propia.

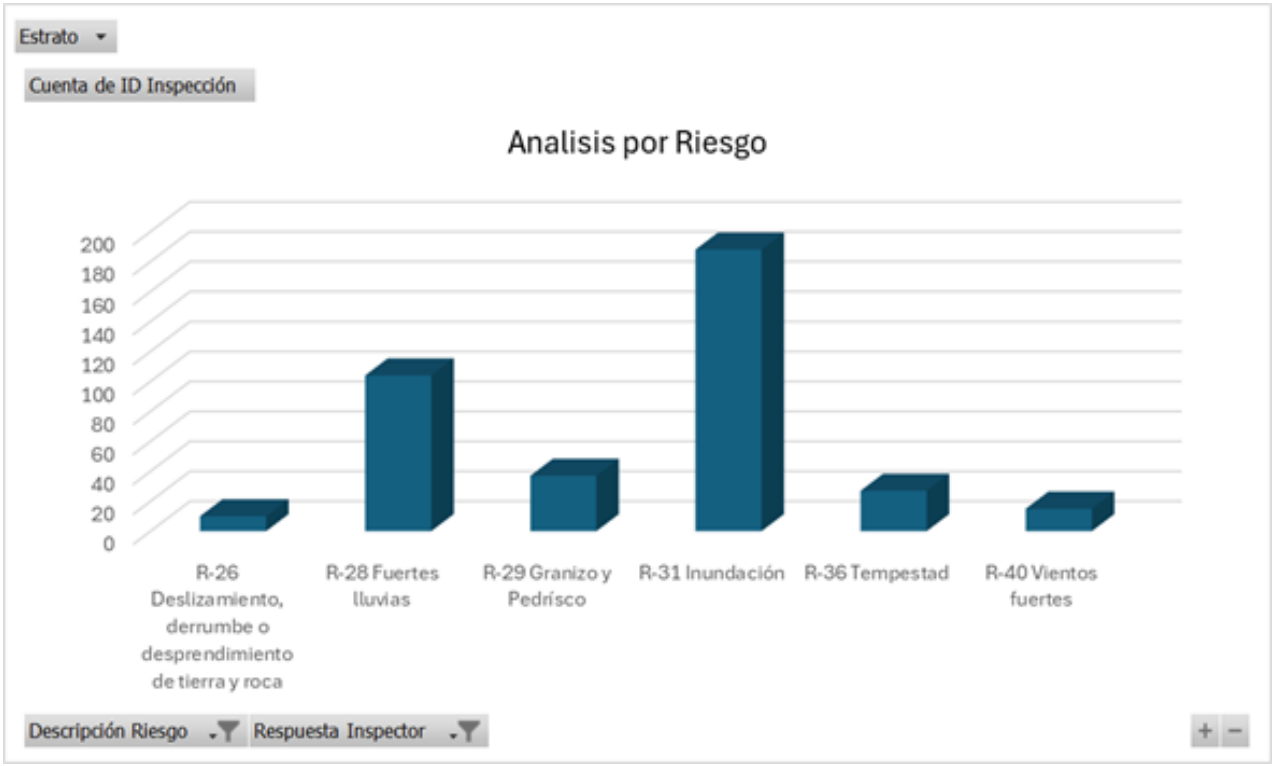
Esto puede ser de suma importancia a la hora de tener el control sobre los tiempos de respuesta y efectividad por parte del personal de inspección en las diferentes etapas del proceso.

Risk Hunter Plus (RH+) también cuenta con un apartado que analiza los riesgos de la naturaleza donde se presentan aquellos con más incidencia por factores como, lluvias fuertes, derrumbes, tempestad, vientos fuertes y eventos de carácter catastrófico como lo serian erupciones volcánicas, tsunamis, terremotos y maremotos, así se puede tener una visualización de solo esta perspectiva si se llegara a requerir.

En el método tradicional no sería posible realizar dicha previsión ya que este no cuenta con la herramienta de geolocalización que facilita el análisis.

Figura 5.

Análisis por riesgos de la naturaleza, conociendo sus potenciales de afectación.



Nota: Elaboración propia.

La información que arroja este apartado puede servir como base para el cálculo de posibles eventos con potencial de severidad alto en la zona, ya que la información se puede complementar con los sectores aledaños con encuestas previamente realizadas.

Otro aspecto importante por evaluar es la opinión de diferentes profesionales del sector asegurador frente a los procesos de inspección, ya que del total de encuestados encontramos un 72% con una calificación igual o menor a 3, en una escala de 1 a 5 respondiendo a la pregunta: ¿Cómo calificaría la eficiencia de los procesos tradicionales de

inspección que usted conoce para el ramo de seguros generales?, ofreciendo un resultado poco favorable a este proceso llevado a cabo de manera tradicional. Identificando dificultad para detectar riesgos emergentes, tiempos excesivos en la ejecución de la inspección, subjetividad en la evaluación del riesgo.

Con relación al tiempo que toma realizar este tipo de inspecciones, la percepción arroja que un 61% de los encuestados considera que se invierten 2 horas o más en el proceso, un 22% indica que la inversión de tiempo oscila entre 1 hora y 30 minutos, y tan solo el 17% considera que se hace en menos de una hora.

Dichas encuestas nos han permitido encontrar una clara tendencia hacia la virtualización de este tipo de procesos ya que un 83% de los encuestados consideran más fiable las inspecciones sistematizadas.

La georreferenciación es un pilar en este nuevo tipo de análisis ya que un 88% de los encuestados considera importante este atributo a la hora de ejecutar este tipo de inspecciones.

Discusión

Teniendo en cuenta que los procesos de inspección de riesgos en el país se encuentran realizados en su gran mayoría por personal que lleva a cabo la visita, mapa, informes post inspección de manera manual, proceso que tiene intrínseco una alta carga operativa y que puede generar una concepción del riesgo sesgada, es que nace por medio de la transformación digital que se ha vivido en la última década, la posibilidad de mejora de este proceso.

Con la creación de software de inspección como Risk Hunter Plus (RH+) que busca realizar una sistematización de todas las etapas del proceso, aportando valor a los diferentes actores del sector asegurador; ya que a diferencia de los procesos que se adelantaban antes de estas innovaciones, la fiabilidad y agilidad en los estudios de riesgos, se convierten en una constante, al presentar información con menor cantidad de errores y que a su vez disminuye los tiempos de ejecución, la carga operativa, haciéndolos más amigables a los diferentes tipos de usuarios y en especial los clientes.

Presentando valores agregados como la administración de la información que nos puede dejar a entrever desde riesgos emergentes, hasta nuevos canales de gestión de este tipo de procesos como puede terminar siendo la autogestión, la cual podría eventualmente derivar en nuevos canales de comunicación con los clientes generando nuevas formas de relacionamiento de cara a la adquisición y gestión de productos.

Conclusión

El estudio de caso brinda una visión integral del efecto de la transformación digital en el sector asegurador de Colombia, destacando las ventajas del uso de software de inspección de riesgos de Risk Hunter (RH+) no solo para el gremio como tal sino también para los asegurados, quienes podrían contar con información confiable del estado actual del riesgo al que están expuestos, mejorando significativamente su experiencia con el mercado asegurador. Esto se ve reflejado en tarifas más adecuadas, procesos más rápidos, una reacción proactiva de las compañías de seguro en los demás riesgos que se pueden analizar con la información recopilada, ajustando sus productos a las necesidades de los clientes, ganando flexibilidad y velocidad en el mercado.

La utilización de la herramienta no solo deja ver las ventajas a nivel operativo y analítico sino también el margen de mejora en términos de eficiencia que los diferentes actores de la cadena de valor tienen ya que los resultados dados por este nuevo método de inspecciones son más ágiles, modernos, instantáneos, veraces y sofisticados.

Dicha experiencia y reconocimiento de Risk Hunter Plus (RH+) junto con los resultados actuarán como guía para aquellas personas vinculadas al sector de los seguros, quienes podrían evaluar la utilización de tecnologías comparables, con el fin de que a futuro se analicen no solo los predios, sino todo tipo de riesgo a asegurar, adaptándolo a las necesidades de cada ramo en específico.

Todo esto nos deja como aprendizaje que la transformación digital actualmente está contribuyendo a un desarrollo disruptivo de las organizaciones, cambiando la forma como se hacen negocios, en este caso la herramienta Risk Hunter Plus (RH+) nos lleva a confirmar y nos demuestra que el conocimiento técnico del personal se puede combinar a la perfección con la destreza que brindan estas herramientas, dando resultados sumamente positivos tanto para la organización como para los clientes. lo que conlleva a un crecimiento de todos los actores en la cadena de valor del sector asegurador.

Referencias bibliográficas

Aguilar. (2013). *Big Data: Análisis de grandes volúmenes de datos en organizaciones. México: Alfaomega Grupo Editor, S.A.* https://books.google.com.ec/books?id=1GywDAAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false

Alvarado, M. (2015). *Una mirada a la inteligencia artificial. Corporación Universitaria Republicana, Bogotá.* https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7894426

Bobadilla, J. (2020). *Machine Learning y Deep Learning. Bogotá: Editorial Ra-ma*. https://www.google.com.co/books/edition/Machine_Learning_y_Deep_Learning/iAAyEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=Machine+learning+la+ciencia+que+hace+que+los+ordenadores+aprendan+a+partir+de+datos.+En+vez+de+programar,+paso+a+paso,+cada+soluci%C3%B3n+espec%C3%AD

Fasecolda. (2020, 1 de enero). *Federación de Aseguradores Colombianos.* https://www.fasecolda.com/fasecolda/estadisticas-del-sector/

Forbes Colombia. (2024, 14 de mayo). *El sector de los seguros avanza en la adopción de la innovación y la tecnología.* https://forbes.co/2024/05/14/negocios/el-sector-de-los-seguros-avanza-en-la-adopcion-de-la-innovacion-y-la-tecnologia

Fundación MAPFRE. (2020, 23 de noviembre). *Seguro de daños.* https://www.fundacionmapfre.org/publicaciones/diccionario-mapfre-seguros/seguro-de-danos/#:~:text=Bajo%20esta%20denominaci%C3%B3n%20se%20recogen,patrimonio%20del%20tomador%20del%20seguro

ODG. (2022). *Estudios del sector asegurador en Colombia. ODG Grupo Asegurador, Manizales.* https://www.peoplecontact.com.co/media/attachments/2022/02/09/informe-mercado-asegurador-1-rev-ok.pdf

Pensemos. (2023). *Pensemos, software de gestión de riesgos*. https://pensemos.com/software-de-gestion-de-riesgos/

Swiss Re Institute. (2023, 1 de mayo). *Digitalisation in insurance: Opportunities and challenges.* https://www.swissre.com/institute/research/sigma-research/sigma-2023-05 digitalisation.html

Unidad de Regulación Financiera. (2022, 18 de julio). *Informe sobre regulación financiera.* https://www.urf.gov.co/webcenter/ShowPropertynodeId=%2FConexionContent%2FWCC_CLUSTER-168205%2F%2FidcPrimaryFile&revision=latestreleased