

VALIDACIÓN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN - V DE AIKEN

Propuesta metodológica basada en principios de gerencia de proyectos para la atención de siniestros industriales y de construcción en la empresa ADDVALORA GLOBAL en Colombia.

Objetivo General: Diseñar una propuesta metodológica, basada en principios de gerencia de proyectos, para la gestión de siniestros industriales y de construcción en la empresa ADDVALORA GLOBAL en Colombia.

Objetivo Específico: Desarrollar un análisis situacional de la empresa ADDVALORA GLOBAL en Colombia que permita conocer su estado actual y posibles oportunidades de mejora.

Nombre del Evaluador: William Fajardo Moreno

Rol del evaluador: Docente

Fecha de aplicación: 28/02/2025

INSTRUCCIONES: El diseño metodológico de la presente investigación considera dos instrumentos de recolección de datos. El enfoque cuantitativo considera una encuesta que se validará a través del presente formato. Para tal fin, se han identificado variables como: Gestión del tiempo en el ajuste, eficiencia operativa en la gestión de siniestros, satisfacción del cliente en la atención de siniestros y el impacto de la innovación tecnológica en la gestión de siniestros. Así mismo, para cada variable existe un grupo de preguntas expuestas a continuación. Califique cada una de las preguntas formuladas con 0 ó 1, siendo **1** totalmente de acuerdo y **0** totalmente en desacuerdo. Considere criterios como: grado de claridad, pertinencia y relevancia. Por favor tenga en cuenta las siguientes definiciones:

Claridad: la pregunta está correctamente redactada y es fácil de comprender por el evaluador.

Pertinencia: la pregunta permite medir con precisión la variable identificada.

Relevancia: se evidencia un enfoque teórico adecuado en la redacción de la pregunta.

Nota: para las siguientes preguntas las opciones de respuesta son:

1- Muy desacuerdo, 2- Desacuerdo, 3-Neutro, 4- De acuerdo, 5- Muy de acuerdo

A. Gestión del tiempo en el ajuste			CLARIDAD	PERTINENCIA	RELEVANCIA	Observaciones
Preguntas	1	El tiempo de respuesta de Addvalora Colombia en la gestión de siniestros industriales y de construcción cumple con los tiempos establecidos.	0	1	1	Sugiero: ¿El tiempo de respuesta de Addvalora Colombia en la gestión de siniestros industriales y de construcción, se considera oportuno de acuerdo con los niveles de servicio establecidos?
	2	Los plazos de resolución de siniestros gestionados por Addvalora Colombia son adecuados en comparación con otros actores del mercado.	1	1	1	
	3	La rapidez con la que se gestionan las indemnizaciones refleja un proceso eficiente y estructurado.	1	1	1	
	4	La duración del ajuste de los siniestros industriales y de construcción es coherente con la complejidad de los casos manejados.	1	1	1	
	5	El tiempo de respuesta de los ajustadores asignados es adecuado para la resolución de los siniestros.	1	1	1	
B. Eficiencia operativa en la gestión de siniestros			CLARIDAD	PERTINENCIA	RELEVANCIA	Observaciones
Preguntas	1	Los procesos de ajuste y liquidación de siniestros de Addvalora Colombia son eficientes y bien estructurados.	1	1	1	
	2	El nivel de automatización y tecnología utilizada por Addvalora Colombia mejora la eficiencia en la gestión de siniestros.	1	1	1	
	3	Los procesos internos de Addvalora Colombia permiten una gestión fluida y sin contratiempos en la atención de siniestros.	0	1	1	Sugiero: ¿Los procesos internos de Addvalora Colombia permiten una gestión eficaz y sin contratiempos en la atención de siniestros?
	4	La coordinación entre los diferentes actores involucrados (aseguradoras, ajustadores, asegurados) es eficiente y facilita el ajuste del siniestro.	1	1	1	
	5	La optimización de recursos en la gestión de siniestros contribuye a la efectividad del proceso.	1	1	1	
C. Satisfacción del cliente en la atención de siniestros			CLARIDAD	PERTINENCIA	RELEVANCIA	Observaciones
Preguntas	1	El cliente está satisfecho con la comunicación y el seguimiento proporcionado por Addvalora Colombia durante el proceso de ajuste.	1	1	1	
	2	La gestión de siniestros por parte de Addvalora Colombia genera confianza y aporta valor en la resolución de sus reclamaciones.	1	1	1	
	3	El nivel de transparencia en la gestión del siniestro es satisfactorio y contribuye a una relación de confianza con la aseguradora.	1	1	1	
	4	Las expectativas en la resolución de siniestros por parte de Addvalora Colombia han sido cumplidas de manera efectiva.	1	1	1	
	5	La atención recibida durante el proceso de ajuste de siniestros ha sido profesional y orientada al cliente.	1	1	1	
D. Impacto de la innovación tecnológica en la gestión de siniestros			CLARIDAD	PERTINENCIA	RELEVANCIA	Observaciones
Preguntas	1	Las herramientas tecnológicas utilizadas por Addvalora Colombia han mejorado la rapidez y precisión en la gestión de siniestros.	1	1	1	
	2	El uso de plataformas digitales y automatización facilita la comunicación y el seguimiento de los siniestros.	1	1	1	
	3	La implementación de inteligencia artificial o big data en el proceso de ajuste contribuye a una mejor toma de decisiones.	1	1	1	
	4	Los sistemas tecnológicos de Addvalora Colombia permiten una mayor transparencia en la gestión de los siniestros.	1	1	1	
	5	Las soluciones digitales implementadas han reducido los tiempos de respuesta en la atención de siniestros.	1	1	1	