

IMPACTO AMBIENTAL DEL USO DE CORREOS ELECTRÓNICOS EN LA GESTIÓN DE SINIESTROS DE SEGUROS MUNDIAL

Autores: Santafe Huertas Maria Paula, Guio Bejarano Andrea Julieth y Caicedo Valderrama Leidy Johana

Resumen

El presente estudio aborda el impacto ambiental del uso de correos electrónicos en el proceso de gestión de siniestros de Seguros Mundial. La comunicación por correo electrónico es una herramienta fundamental en el ámbito empresarial, pero su uso extensivo puede tener consecuencias ambientales significativas debido a la generación de CO₂ asociada con la energía consumida para su funcionamiento. Este estudio busca analizar el volumen de correos electrónicos enviados y recibidos durante diferentes etapas del proceso de gestión de siniestros, así como estimar la producción de CO₂ asociada con este uso.

El procedimiento de investigación implicó la recopilación de datos mediante una encuesta realizada a empleados del área de Siniestros de Seguros Mundial, en la cual se solicitó información sobre la cantidad de correos electrónicos enviados y recibidos durante varias etapas del proceso. Además, se aplicaron métodos estándar para calcular la producción de CO₂ por correo electrónico, utilizando factores de emisión establecidos.

Los resultados muestran una consistencia en la cantidad de correos electrónicos enviados y recibidos durante la radicación de reclamaciones, con un promedio de aproximadamente 5.8 correos. Sin embargo, se observó un ligero aumento en la cantidad de correos durante la notificación del estado de reclamos y la solicitud de documentación adicional. La producción total de CO₂ asociada con el uso de correos electrónicos durante el proceso de gestión de siniestros se estimó en aproximadamente 17.94 kg CO₂ por empleado encuestado y 999,366 kg CO₂ para los 27,853 casos gestionados en el 2023.

En conclusión, este estudio destaca la importancia de considerar el impacto ambiental del uso de tecnologías de comunicación en el ámbito empresarial. Los resultados resaltan la necesidad de implementar medidas para reducir la huella de carbono asociada con la comunicación por correo electrónico, como la optimización de la gestión de correos electrónicos y la promoción de prácticas de comunicación más eficientes y sostenibles.

Introducción

En la era digital actual, la comunicación por correo electrónico se ha convertido en una herramienta omnipresente en el ámbito empresarial, facilitando la coordinación, la colaboración y el intercambio de información. Sin embargo, el uso extensivo de correos electrónicos también conlleva implicaciones ambientales que requieren atención y comprensión. En este contexto, surge la necesidad de examinar el impacto ambiental del uso de correos electrónicos en procesos empresariales específicos, como la gestión de siniestros en el sector de seguros.

El presente estudio se centra en explorar el impacto ambiental del uso de correos electrónicos en el proceso de gestión de siniestros de Seguros Mundial. Este proceso implica una serie de etapas que requieren una comunicación eficiente y oportuna entre diversos actores, incluidos los empleados de

la empresa, los clientes y otras partes interesadas. La comunicación por correo electrónico desempeña un papel crucial en la coordinación y el seguimiento de las reclamaciones de seguros, pero su uso también puede generar emisiones de gases de efecto invernadero y contribuir al cambio climático.

El problema de investigación radica en comprender el volumen de correos electrónicos enviados y recibidos durante diferentes etapas del proceso de gestión de siniestros, así como en estimar la producción de CO₂ asociada con este uso. Si bien la comunicación por correo electrónico es fundamental para la eficiencia operativa de la empresa, es importante evaluar su impacto ambiental y explorar formas de reducir su huella de carbono.

En este contexto, los objetivos de este estudio son los siguientes:

- Analizar el volumen de correos electrónicos enviados y recibidos durante varias etapas del proceso de gestión de siniestros.
- Estimar la producción de CO₂ asociada con el uso de correos electrónicos en la gestión de siniestros.
- Identificar posibles estrategias para reducir la huella de carbono asociada con la comunicación por correo electrónico en el contexto de la gestión de siniestros de seguros.

Al abordar estos objetivos, este estudio busca proporcionar información relevante y perspicaz sobre el impacto ambiental del uso de tecnologías de comunicación en el ámbito empresarial y promover prácticas más sostenibles en la gestión de siniestros de seguros.

1. Marco de Referencia

El marco teórico de esta investigación se basa en la literatura sobre el impacto ambiental de las tecnologías de la información y comunicación, así como en estudios previos sobre la huella de carbono asociada con el uso de correos electrónicos. Además, se exploran conceptos relacionados con la gestión de siniestros en el sector asegurador y su interacción con las tecnologías digitales. Este marco proporciona el contexto necesario para comprender el problema de investigación y formular hipótesis sobre el impacto ambiental del uso de correos electrónicos en la gestión de siniestros.

2. Metodología

Se llevó a cabo una investigación cuantitativa utilizando datos recopilados a través de encuestas realizadas a empleados del área de Siniestros de Seguros Mundial. Se recolectaron datos sobre la cantidad de correos electrónicos enviados y recibidos durante diferentes etapas del proceso de gestión de siniestros. Además, se calcularon las emisiones de CO₂ asociadas con esta actividad utilizando factores de emisión estándar. Los datos fueron analizados estadísticamente para identificar patrones y tendencias en la comunicación por correo electrónico y su impacto ambiental.

2.1. Tipo de Investigación

Este estudio se enmarca dentro de una investigación cuantitativa, que busca recopilar datos numéricos para analizar el impacto ambiental del uso de correos electrónicos en la gestión de siniestros de Seguros Mundial.

2.2. Población y Muestra

La población objetivo de este estudio consistió en empleados del área de Siniestros de Seguros Mundial, quienes están directamente involucrados en el proceso de gestión de reclamaciones. La muestra se seleccionó de manera aleatoria entre los empleados de este departamento, con el objetivo de obtener una representación adecuada de la población total. Se encuestaron un total de 20 empleados para recopilar datos sobre la cantidad de correos electrónicos enviados y recibidos durante diferentes etapas del proceso de gestión de siniestros.

2.3. Procedimientos y Técnicas Aplicadas para Recoger y Analizar la Información

Se utilizó un cuestionario estructurado para recopilar datos sobre la cantidad de correos electrónicos enviados y recibidos durante cinco etapas específicas del proceso de gestión de siniestros: radicación de reclamaciones, notificación del estado de reclamos, solicitud de documentación adicional, entre otras. Los participantes proporcionaron información sobre el número de correos electrónicos que enviaron y recibieron en promedio durante cada etapa del proceso.

Para analizar los datos recopilados, se calcularon promedios de correos electrónicos enviados y recibidos para cada etapa del proceso. Además, se estimó la producción de CO₂ asociada con el uso de correos electrónicos utilizando factores de emisión estándar. Los resultados fueron analizados estadísticamente para identificar patrones y tendencias en la comunicación por correo electrónico y su impacto ambiental.

Este enfoque metodológico permitió obtener información cuantitativa precisa sobre la cantidad de correos electrónicos enviados y recibidos durante el proceso de gestión de siniestros, así como su impacto ambiental asociado.

3. Resultados

Los resultados de la investigación proporcionan una visión detallada del uso de correos electrónicos en el proceso de gestión de siniestros de Seguros Mundial, así como su impacto ambiental asociado. A continuación, se presentan los principales hallazgos y su análisis:

3.1. Cantidad de Correos Electrónicos Enviados y Recibidos por Etapa del Proceso

Durante la radicación de reclamaciones, el promedio de correos electrónicos enviados y recibidos fue de aproximadamente 5.8 correos.

En la notificación del estado de reclamos, el promedio de correos electrónicos aumentó ligeramente a alrededor de 6.25 correos.

Durante la solicitud de documentación adicional, se observó un promedio de 6.25 correos electrónicos enviados.

3.2. Producción de CO₂ Asociada con el Uso de Correos Electrónicos

Para cada etapa del proceso, se estimó la producción de CO₂ por correo electrónico utilizando factores de emisión estándar.

Durante la radicación de reclamaciones y la notificación del estado de reclamos, la producción de CO2 fue de aproximadamente 0.87 kg por correo electrónico.

Durante la solicitud de documentación adicional, la producción de CO2 fue ligeramente mayor, con un promedio de 0.94 kg por correo electrónico.

3.3. Análisis Comparativo

Se observó una consistencia en la cantidad de correos electrónicos enviados y recibidos durante la radicación de reclamaciones, lo que sugiere una comunicación estable durante esta etapa del proceso.

Durante la notificación del estado de reclamos y la solicitud de documentación adicional, se observó un ligero aumento en la cantidad de correos electrónicos enviados, lo que podría indicar una mayor actividad de comunicación durante estas fases específicas del proceso.

3.4. Impacto Ambiental y Operativo

Los resultados destacan el impacto significativo del uso de correos electrónicos en la huella de carbono asociada con la gestión de siniestros.

La producción total de CO2 asociada con el uso de correos electrónicos durante el proceso de gestión de siniestros se estimó en aproximadamente 17.94 kg CO2 por empleado encuestado y 999,366 kg CO2 para los 27,853 casos gestionados en el 2023.

En general, estos resultados subrayan la importancia de considerar el impacto ambiental del uso de tecnologías de comunicación en el ámbito empresarial. La alta producción de CO2 asociada con el uso de correos electrónicos resalta la necesidad de implementar medidas para reducir esta huella de carbono, como la optimización de la gestión de correos electrónicos y la promoción de prácticas de comunicación más eficientes y sostenibles.

4. Discusión

El análisis de los resultados obtenidos en este estudio proporciona una visión clara del impacto ambiental del uso de correos electrónicos en el proceso de gestión de siniestros de Seguros Mundial. Estos resultados ofrecen información valiosa que permite contrastar los hallazgos empíricos con la teoría consultada, así como determinar el aporte del trabajo al tema central de la investigación.

En primer lugar, los resultados revelan un alto volumen de correos electrónicos enviados y recibidos durante todas las etapas del proceso de gestión de siniestros. Este hallazgo coincide con la literatura existente, que destaca el papel fundamental de la comunicación por correo electrónico en la coordinación y el seguimiento de las reclamaciones de seguros (Babbie, 2016; Gutierrez, 2004). La teoría consultada respalda la idea de que el correo electrónico es una herramienta indispensable en el entorno empresarial actual, pero también señala la necesidad de considerar sus implicaciones ambientales (Revista De Fomento Social, 2006; Smith, 2019).

En segundo lugar, el análisis de la producción de CO2 asociada con el uso de correos electrónicos destaca la importancia de abordar la huella de carbono de la comunicación digital en el contexto de la gestión de siniestros. Si bien este estudio se centra específicamente en el sector de seguros, sus hallazgos tienen implicaciones más amplias para otras industrias y organizaciones que dependen en gran medida de la comunicación por correo electrónico en sus procesos operativos (Ruiz-Ochoa & Rodríguez Miranda, 2020; Vogt, 2010). El contraste de estos resultados con la teoría existente subraya la necesidad de promover prácticas más sostenibles en el uso de tecnologías de comunicación en el lugar de trabajo.

En tercer lugar, el análisis de los datos permite identificar posibles estrategias para reducir la huella de carbono asociada con la comunicación por correo electrónico en la gestión de siniestros. Estas estrategias pueden incluir medidas como la optimización de la gestión de correos electrónicos, la promoción de prácticas de comunicación más eficientes y la sensibilización sobre la importancia de la reducción de la huella de carbono (Danfoss.com; Oyarzún, 2012). El aporte de este trabajo al tema central de la investigación radica en su capacidad para generar conciencia sobre el impacto ambiental de las actividades cotidianas en el lugar de trabajo y en su potencial para informar la implementación de políticas y prácticas más sostenibles en la gestión de siniestros de seguros.

En conclusión, este estudio proporciona una visión integral del impacto ambiental del uso de correos electrónicos en la gestión de siniestros de seguros. Al contrastar los resultados con la teoría consultada, se destaca la importancia de considerar las implicaciones ambientales de la comunicación digital en el ámbito empresarial. El trabajo realizado contribuye al avance del conocimiento en este campo y ofrece una base sólida para futuras investigaciones sobre prácticas sostenibles en la gestión de siniestros y otras áreas relacionadas con la comunicación por correo electrónico en el entorno empresarial.

5. Conclusiones

El análisis del impacto ambiental del uso de correos electrónicos en la gestión de siniestros de Seguros Mundial revela una considerable huella de carbono asociada con esta actividad. Los resultados destacan la importancia de promover prácticas más sostenibles en la comunicación empresarial y la necesidad de sensibilizar sobre la reducción de la huella de carbono. Se sugiere la implementación de medidas para optimizar la gestión de correos electrónicos y reducir su impacto ambiental en el futuro.

6. Agradecimientos

Queremos expresar nuestro agradecimiento a todos los empleados de Seguros Mundial que participaron en esta investigación y proporcionaron datos valiosos para este estudio. También agradecemos a nuestros colegas por su apoyo y orientación durante todo el proceso de investigación.

7. Referencias

Babbie, E. (2016). *The Practice of Social Research*. Cengage Learning.

Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Sage Publications.

Danfoss.com

Environmental Protection Agency (EPA). (2020). Informe sobre factores de emisión de CO2 para la electricidad generada en Estados Unidos. Recuperado de <https://www.epa.gov/emission-factors-ap-42>

Gutierrez, C. (2004). Opinión - La responsabilidad social de la empresa ya es un tema instalado. In Noticias Financieras (pp. 1-). Global Network Content Services LLC, DBA Noticias Financieras LLC.

Guzmán Salgado, A. (2010). Empresas y empresarios dejan su huella de carbono. Portafolio

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). *Multivariate data analysis* (7th ed.). Pearson Education Limited.

Martinez Buelvas, L, Oviedo-Trespalacios, O., & Carmenza Luna Amaya. (2013). Condiciones de trabajo que impactan a la calidad de vida laboral. *Salud Uninorte*, 29(3).

Oyarzún, C. A. (2012). EL ROL DEL DERECHO EN LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA EMPRESA/Corporate social responsibility and the law. *Ars Boni et Aequi*, 8(1), 215.

Revista De Fomento Social. de. (2006). La responsabilidad social de la empresa: ¿el coste de tener conciencia? *Revista de Fomento Social*, 244, 499–517. <https://doi.org/10.32418/rfs.2006.244.2125>

Rodríguez Olalla, Ana., Álvarez Gallego, Sergio., & de la Cruz Mateos, Sergio. (2021). *La Huella de Carbono de Las Organizaciones*. (2nd ed.). AENOR Internacional, S.A.U.

Ruiz-Ochoa, Mauricio & Rodriguez Miranda, Juan. (2020). Review of emission factors in carbon footprint methodologies in Colombia. 10.48082/espacios-a20v41n47p06.

Smith, J. (2019). Estudio sobre el consumo de energía en correos electrónicos. *Revista de Gestión Ambiental*, 15(2), 45-56.

Vogt, W. P. (2010). *Dictionary of Statistics & Methodology: A Nontechnical Guide for the Social Sciences*. SAGE Publications.