



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática

Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas

**Mejora de procesos en una compañía de seguros
empleando la metodología de los 7 pasos de la mejora
continua**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el Título Profesional de Ingeniera de Sistemas

AUTOR

Evelyn MORE DÍAZ

ASESOR

Augusto Parcemón CORTEZ VÁSQUEZ

Lima, Perú

2018



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

More, E. (2018). *Mejora de procesos en una compañía de seguros empleando la metodología de los 7 pasos de la mejora continua*. [Trabajo de suficiencia profesional de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática, Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.



13-R
68. P

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA
Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas

Acta de Sustentación del Trabajo de Suficiencia Profesional

Siendo las 17:15 horas del día 15 de febrero del año 2018, se reunieron los docentes designados como Miembros de Jurado del Trabajo de Suficiencia Profesional, presidido por la Mg. Vera Pomalaza Virginia (Presidente), Lic. Román Concha Norberto Ulises (Miembro) y el Mg. Cortez Vásquez Augusto Parcemon (Miembro Asesor) para la sustentación del Trabajo de Suficiencia Profesional Intitulado: **“MEJORA DE PROCESOS EN UNA COMPAÑÍA DE SEGUROS EMPLEANDO LA METODOLOGÍA DE LOS 7 PASOS DE LA MEJORA CONTINUA”**, por la Bachiller: **More Díaz, Evelyn**; para obtener el Título Profesional de Ingeniera de Sistemas.

Acto seguido de la exposición del Trabajo de Suficiencia Profesional, el Presidente invitó a la Bachiller a dar las respuestas a las preguntas establecida por los miembros del Jurado.

La Bachiller en el curso de sus intervenciones demostró pleno dominio del tema, al responder con acierto y fluidez a las observaciones y preguntas formuladas por los señores miembros del Jurado.

Finalmente habiéndose efectuado la calificación correspondiente por los miembros del Jurado, la Bachiller obtuvo la nota de **15** (En letras) **Dieciocho**.

A continuación la presidenta de jurados la Mg. Vera Pomalaza Virginia, declara a la Bachiller Ingeniera de Sistemas.

Siendo las 18:15 horas, se levantó la sesión.

Presidente

Mg. Vera Pomalaza Virginia

Miembro

Lic. Román Concha Norberto Ulises

Miembro Asesor

Mg. Cortez Vásquez Augusto Parcemon

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

**Mejora de procesos en una compañía de seguros empleando la
metodología de los 7 pasos de la mejora continua**

Autor: More Díaz, Evelyn

Asesor: Cortez Vásquez, Augusto Parcemón

Título: Informe de Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título
Profesional de Ingeniero de Sistemas

Fecha: Diciembre del 2017

RESUMEN

El presente informe de experiencia profesional describe el Proyecto de mejora realizado en la empresa La Positiva Vida Seguros y Reaseguros, aplicando la metodología de los siete pasos del control de calidad para dar solución a los problemas. La Gerencia Comercial solicitó la revisión de las quejas presentadas por los corredores y los clientes, dichas quejas venían impactando en la gestión Comercial e involucraban a varios procesos de la compañía. Al aplicarse la metodología de los siete pasos se identificó los problemas y se seleccionó como principal problema la demora de la entrega de la póliza de seguro, ante esto se planteó y se implementó soluciones. El resultado esperado fue reducir el tiempo de la entrega de la póliza de seguro y por ende reducir las quejas que venía recibiendo la Gerencia Comercial.

Palabras Claves: Mejora de procesos, Metodología de los siete pasos, Compañía de seguros, Mejora continua, Pólizas de seguros.

NATIONAL UNIVERSITY OF SAN MARCOS
FACULTY OF SYSTEMS AND COMPUTER ENGINEERING
PROFESSIONAL SCHOOL OF SYSTEMS ENGINEERING

**IMPROVEMENT OF PROCESSES IN AN INSURANCE COMPANY USING
THE METHODOLOGY OF THE 7 STEPS OF CONTINUOUS IMPROVEMENT**

Author: More Diaz, Evelyn

Advisor: Cortez Vasquez, Augusto Parcemón

Title: Professional Sufficiency Work Report for opt for the
Professional Title of Systems Engineer

Date: December 2017

ABSTRACT

This professional experience report describes the improvement project carried out at La Positiva Vida Seguros y Reaseguros, applying the methodology of the seven steps of quality control to solve the problems. The Commercial Management requested the review of the complaints presented by the brokers and the clients, these complaints had an impact on the Commercial management and involved several processes of the company. When applying the methodology of the seven steps, the problems were identified and the delay in the delivery of the insurance policy was selected as the main problem, before which solutions were proposed and implemented. The expected result was to reduce the time of delivery of the insurance policy and therefore reduce the complaints that the Commercial Management was receiving.

Key words: Process improvement, Methodology of the seven steps, Insurance company, Continuous improvement, Insurance policy.