



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**

INFORME DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistema

AUTOR

Evelyn MORE DIAZ

ASESOR

Augusto Parcemón CORTEZ VÁSQUEZ

Lima, Perú

2017

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.