

FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**PROYECTO DE AUMENTO DE LA PRODUCTIVIDAD
DEL ÁREA DE RECLAMOS DE LA COMPAÑÍA DE
SEGUROS LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS
UTILIZANDO LA METODOLOGÍA PHVA**



**PRESENTADO POR
JORGE LUIS TARAZONA PACHAS**

**ASESORES
CESAR ALFREDO BEZADA SANCHEZ
ELVA LUZ CASTAÑEDA ALVARADO**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO INDUSTRIAL**

**LIMA – PERÚ
2024**



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

NOMBRE DEL TRABAJO

PROYECTO DE AUMENTO DE LA PRODUCTIVIDAD DEL ÁREA DE RECLAMOS DE LA COMPAÑÍA DE SEGUROS LA POSITIVAS

AUTOR

JORGE LUIS TARAZONA PACHAS

RECuento de palabras

19414 Words

RECuento de caracteres

105764 Characters

RECuento de páginas

142 Pages

Tamaño del archivo

12.6MB

Fecha de entrega

Jul 31, 2024 10:25 AM GMT-5

Fecha del informe

Jul 31, 2024 10:26 AM GMT-5

● **8% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 7% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 4% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)



RESUMEN

La industria de seguros enfrenta desafíos cada vez mayores para mantener altos niveles de satisfacción del cliente y eficiencia operativa. Un área clave de mejora es el departamento de procesamiento de reclamaciones, donde los retrasos y errores pueden provocar insatisfacción del cliente y pérdidas financieras. Este informe de suficiencia profesional se basa en el estudio de caso de La Positiva Seguros y Reaseguros, una compañía de seguros peruana, que implementó la metodología de mejora continua PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar) para mejorar la productividad de su departamento de siniestros. El estudio empleó varias herramientas, incluido el método SMART, diagramas de Pareto, análisis de indicadores de desempeño y análisis de causa raíz, para identificar áreas de mejora y desarrollar intervenciones específicas. La implementación de la metodología PHVA resultó en una reducción significativa en el plazo promedio de atención de reclamos, de 13,7 a 10,2 días calendario, lo que representa una mejora del 26%. Además, el porcentaje de reclamos resueltos dentro del plazo regulatorio aumentó del 83% al 97%, a pesar de una reducción del plazo regulatorio de 30 días naturales a 15 días hábiles. Estas mejoras se lograron mediante la implementación de procedimientos estandarizados, medidas preventivas y acciones correctivas en base a las conclusiones del análisis situacional. Los resultados de este estudio demuestran la efectividad de la metodología PHVA para mejorar la productividad de la resolución de reclamos y resaltan la importancia de las iniciativas de mejora continua en la industria de seguros.

Palabra clave: Reclamos, productividad, Metodología PHVA, Seguros y Reaseguros

ABSTRACT

The insurance industry faces increasing challenges in maintaining high levels of customer satisfaction and operational efficiency. A key area of improvement is the claims processing department, where delays and errors can lead to customer dissatisfaction and financial losses. This professional adequacy report is based on the case study of La Positiva Seguros Y Reaseguros, a Peruvian insurance company, which implemented the continuous improvement methodology PHVA (Plan, Do, Check and Act) to improve the productivity of its insurance department. The study employed several tools, including the SMART method, Pareto charts, performance indicator analysis, and root cause analysis, to identify areas for improvement and develop targeted interventions. The implementation of the PHVA methodology resulted in a significant reduction in the average claim response time, from 13.7 to 10.2 calendar days, which represents an improvement of 26%. Additionally, the percentage of complaints resolved within the regulatory deadline increased from 83% to 97%, despite a reduction in the regulatory deadline from 30 calendar days to 15 business days. These improvements were achieved through the implementation of standardized procedures, preventive measures and corrective actions based on the conclusions of the situational analysis. The results of this study demonstrate the effectiveness of the PHVA methodology in improving claim resolution productivity and highlight the importance of continuous improvement initiatives in the insurance industry.

Keyword: Claims, productivity, PHVA Methodology, Insurance and Reinsurance